



VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional

Gestión 2003

**La Paz - Bolivia
Gestión 2003**



VI INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO AL HONORABLE CONGRESO NACIONAL Gestión 2003

© copyright 2004
Depósito Legal: 4-1-329-04-P.O.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DE BOLIVIA

Sede Principal La Paz
Calle Colombia No. 440
lado lateral de la Iglesia San Pedro.
(Entre Héroes del Acre y Gral. González)
Central Telefónica: 2490033 - 2490044
Fax: 22490044 int. 203
Casilla: 791 La Paz - Bolivia
Correo electrónico: delpueblo@defensor.gov.bo
Sitio WEB: www.defensor.gov.bo

Esta publicación es posible gracias al apoyo del Basket Funding: Bélgica, Canadá, Gran Bretaña, Holanda, Suecia, Suiza, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Cooperación Técnica Alemana «GTZ».

Contenido

PRESENTACIÓN	5
--------------------	---

CAPÍTULO I

BALANCE DEL PERIODO 2003 Y RECOMENDACIONES

AL CONGRESO	13
-------------------	----

CAPÍTULO II

EL DEFENSOR EN CIFRAS	31
-----------------------------	----

CAPÍTULO III

EL DEFENSOR EN ACCIÓN	61
-----------------------------	----

CAPÍTULO IV

CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS	115
---------------------------------------	-----

CAPÍTULO V

CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS	155
---------------------------------------	-----

CAPÍTULO VI

EL DEFENSOR EN EL PAÍS.....207

CAPÍTULO VII

RELACIONES INTERNACIONALES279

CAPÍTULO VIII

GESTIÓN Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL285

CAPÍTULO IX

RESOLUCIONES DEFENSORIALES307

CAPÍTULO X

SERVIDORES PÚBLICOS COLABORADORES Y RENUENTES.....391

ANEXOS449



PRESENTACIÓN



PRESENTACIÓN

- Marco normativo
- El informe y su objetivo
- La elaboración del informe
- El contenido del informe



Marco normativo

El artículo 130 de la Constitución Política del Estado y los artículos 33 y 34 de la Ley 1818 del Defensor del Pueblo de 22 de diciembre de 1997 establecen que el titular de la institución dará cuenta de sus actos al Congreso Nacional en un informe anual que deberá ser publicado. A la fecha, la institución ha cumplido infaliblemente, por cinco años consecutivos, con esta obligación. El presente es el VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional.

El informe y su objetivo

El VI Informe Anual presenta la información sobre las actividades que la institución llevó a adelante a lo largo del periodo 2003. Como en los años anteriores, este informe no sólo se presenta al Congreso Nacional, en observancia de las normas que así lo establecen, sino a la sociedad en su conjunto con el propósito de que ésta conozca el trabajo desarrollado, los avances logrados por la institución y las dificultades enfrentadas.

Siguiendo la práctica institucional ya consolidada a este respecto, el presente informe tiene tres versiones. La primera, en formato de libro, además de entregarse al Congreso, se publica y distribuye en centros académicos, organizaciones sociales, instituciones del Estado en el ámbito nacional e instituciones internacionales relacionadas con el trabajo en derechos humanos y Ombudsman. La segunda es el resumen ejecutivo, publicación que sintetiza la información general, que se distribuye entre autoridades, líderes de opinión y medios de comunicación. La tercera es la separata de prensa, versión que resume los aspectos sobresalientes de la acción institucional y publica los nombres de los servidores/as públicos colaboradores y renuentes; su distribución es masiva a través de los diferentes periódicos del país.

La elaboración del informe

Este año la responsabilidad de elaborar el informe recayó en una nueva unidad institucional, la Asesoría de Derechos Humanos dependiente de Despacho, creada a finales de 2003 con la finalidad, entre otras, de encargarse de la producción de los informes señalados en los artículos 33 y 34 de la Ley 1818. Sin embargo, como en

los procesos anteriores, éste requirió del concurso de varios otros funcionarios y funcionarias del Defensor del Pueblo en todo el país que enviaron información en bruto y procesada para luego ser sistematizada en el documento final.

Una vez concluido el informe, éste es presentado al Presidente del Congreso Nacional. A partir de ese momento, el Congreso tiene la responsabilidad de convocar al titular de la institución para la presentación oral del documento que debe efectuarse dentro de los treinta días siguientes.

Cumplidas las exigencias legales de presentación escrita y oral del informe, la institución procede a su difusión a través de los formatos mencionados y de los medios de comunicación. El Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional se ha convertido en un material de referencia en derechos humanos y es esperado cada año por la sociedad civil y política porque incita a la reflexión y discusión.

El contenido del informe

El VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional replica la estructura utilizada en los informes anteriores, lo que permite al interlocutor/a hacer comparaciones con los periodos pasados y advertir, en consecuencia, los avances o retrocesos que se dieron en materia de derechos humanos y de responsabilidades estatales y sociales para lograr su efectividad.

El capítulo I contiene el balance del periodo 2003, año intenso en el quehacer institucional, pero, sobre todo, para la historia política y social del país. Este año se abordan con especial énfasis las circunstancias de la transición institucional, dado que en 2003 culminó su gestión de cinco años la primera Defensora del Pueblo, Ana María Romero de Campero y empezó una nueva gestión el Dr. Waldo Albarracín Sánchez, luego de un accidentado proceso de elección que duró nueve meses. También se hace un repaso a los hechos de febrero y octubre que, además de los contornos políticos y sociales, tuvieron y tienen especiales connotaciones para los derechos humanos. El capítulo también resalta los principales progresos y retrocesos, desde la experiencia de la institución, en la vigencia de los derechos humanos en el país. Por último, esta primera parte contiene las recomendaciones generales que formula el Defensor del Pueblo al Congreso Nacional para que sean atendidas en la siguiente legislatura.

En el capítulo II se presentan las cifras estadísticas procesadas y analizadas para mostrar, cuantitativamente, los resultados del trabajo del Defensor del Pueblo en la atención de denuncias a través de su Sistema de Administración de Quejas implementado en todo el país. A través de esa información, se puede establecer cuáles fueron las instituciones más denunciadas ante el Defensor del Pueblo, cuáles fueron los derechos más vulnerados o qué perfil tienen los peticionarios que solicitan la intervención defensorial, entre otros aspectos.

El capítulo III de este informe contiene información sobre las distintas actividades que desarrolla la institución a través de diversas líneas de trabajo. Tiene un detalle informativo respecto a las acciones de los Programas Especiales consagrados a la

vigilancia de los derechos humanos de seis grupos poblacionales que requieren de especial atención (niñez y adolescencia, personas adultas mayores, mujeres, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y campesinado y pueblos indígenas). También tiene un detalle de las investigaciones de oficio realizadas o concluidas en el periodo 2003 y una muestra ilustrativa de las principales actuaciones urgentes cumplidas de enero a diciembre, especialmente aquellas realizadas para evitar conflictos sociales o en medio de ellos.

El capítulo IV da cuenta de las actividades cumplidas por la institución para promover e inculcar una cultura de respeto a los derechos humanos. En este capítulo se detallan las actividades de difusión, educación, análisis e información sobre derechos humanos y acción defensorial.

El capítulo V muestra las actuaciones de la institución en los ámbitos constitucional y legislativo. En el primer caso, se consignan los recursos (abstractos de inconstitucionalidad, amparo constitucional y *habeas corpus*) presentados ante la justicia constitucional con el objetivo de lograr la tutela de los derechos vulnerados. En el segundo figuran las propuestas normativas y los análisis y comentarios realizados a proyectos de leyes y decretos desde la óptica de los derechos humanos y de acuerdo a la posición adoptada, en cada caso, por el Defensor del Pueblo.

En el capítulo VI se presenta una descripción de las actividades que durante el año 2003 realizaron las Representaciones Departamentales (Beni, Chuquisaca, Cochabamba, Oruro, Pando, Potosí, Santa Cruz y Tarija) y Especiales (Chapare y El Alto), y las Mesas Defensoriales (Llallagua, Puerto Suárez, Riberalta, Yacuiba y Yungas). En este capítulo no se incluye mayor información referida a la atención de quejas, consignada en el capítulo II, sino información sobre las actividades desarrolladas con relación a los Programas Especiales, a la promoción y capacitación en derechos humanos y a otras actuaciones relevantes.

El capítulo VII contiene información sobre las relaciones internacionales iniciadas y fortalecidas por el Defensor del Pueblo durante 2003.

El capítulo VIII presenta, como todos los años, información descriptiva de carácter organizacional, administrativa y financiera como una expresión de transparencia en la gestión institucional.

El capítulo IX transcribe las partes pertinentes de las 94 Resoluciones Defensoriales emitidas durante 2003 por la oficina central de la institución y sus Representaciones Especiales y la Dirección Departamental de Quejas de La Paz.

Por último, el capítulo X presenta las listas de servidores/as públicos colaboradores y renuentes. Estas listas, presentes en todos los informes del Defensor del Pueblo al Congreso, contienen los nombres, cargos e instituciones de los servidores/as públicos que cooperan al Defensor del Pueblo en sus tareas y que contribuyen, con sus conductas, a respetar los derechos humanos de las y los ciudadanos; también contienen los nombres de los servidores/as públicos que entorpecen el trabajo defensorial y que obstaculizan la efectividad de sus derechos a los titulares.



CAPÍTULO I

**BALANCE DEL PERIODO 2003 Y
RECOMENDACIONES AL CONGRESO**

CAPÍTULO I

BALANCE DEL PERIODO 2003 Y RECOMENDACIONES AL CONGRESO

I	Un proceso de transición en medio de campaña de descrédito	14
II	La elección de Iván Zegada	18
III	La elección de Waldo Albarracín	19
IV	Febrero de 2003	19
V	Octubre de 2003	22
VI	Los derechos humanos desde el trabajo del Defensor del Pueblo en el periodo 2003	23
VII	Recomendaciones al Congreso Nacional	28

El 2003 fue el sexto periodo de trabajo ininterrumpido del Defensor del Pueblo. Tanto para el país como para la institución fue un año sumamente difícil por los acontecimientos vividos en el orden político, social e institucional.

En cuanto al país, se vivieron dos de los episodios más dramáticos y sangrientos de la historia republicana y, hasta ahora, los dos más infortunados del nuevo siglo. Los hechos de febrero y octubre han marcado, sin duda, los hitos entre un Estado históricamente excluyente con las mayorías nacionales y un Estado que intenta reconstituirse sobre la base de viejas y nuevas demandas sociales que imponen un reto por demás complicado para el nuevo gobierno de Carlos Mesa, pero esencialmente para toda la sociedad.

Para el Defensor del Pueblo el 2003 fue un año intenso. En marzo, la Defensora del Pueblo, Ana María Romero de Campero, cumplió su mandato constitucional de cinco años como titular de la institución. De acuerdo a preceptos de la Ley 1818, la conducción del Defensor del Pueblo fue entonces confiada, en forma interina hasta la elección del nuevo titular, a Carmen Beatriz Ruiz quien durante la gestión de la Defensora del Pueblo cumplió las funciones de Delegada Adjunta Primera.

El interinato de Carmen Beatriz Ruiz, como Defensora del Pueblo en Suplencia Legal, duró, por las indecisiones políticas, nueve meses y fue interrumpido por la designación ilegítima de Iván Zegada quien estuvo en el cargo apenas dieciséis días antes de que presentara su renuncia al Congreso el 21 de octubre. Finalmente, el 11 de diciembre, el Congreso eligió como Defensor del Pueblo a Waldo Albarracín Sánchez, quien desde el 18 de diciembre conduce la institución.

Desde el momento en que Carmen Beatriz Ruiz asumió el cargo de Defensora del Pueblo en Suplencia Legal, el Defensor del Pueblo fue objeto de una campaña de descrédito orquestada, principalmente, por el entonces presidente de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados Jaime Ríos Chacón. La campaña en contra de la ex Defensora y la Defensora en Suplencia Legal y la institución y sus consultores y personal tenía el propósito político de debilitar los cimientos y prestigio de la entidad e impedir la reelección de Ana María Romero de Campero que contaba con el apoyo generalizado de la sociedad civil boliviana.

En cuanto a los derechos humanos, el 2003 fue un año de inflexión. Los hechos de febrero

y octubre y el pedido, materializado, de renuncia a Gonzalo Sánchez de Lozada, al margen de cualquier connotación política, fueron la expresión incontenible de descontento y desesperanza de las grandes mayorías bolivianas, y también de ciertos sectores más privilegiados, de sentirse parte de una realidad negatoria de derechos económicos y sociales. Los hechos sangrientos de principios y finales de año fueron, también, el rebrote de posiciones duras, desmedidas y autoritarias de la sociedad política, capaz, como se demostró, de conculcar sin vacilación derechos y libertades civiles fundamentales.

A continuación se presenta un balance del periodo 2003 desde la visión y trabajo del Defensor del Pueblo. También se presentan las recomendaciones al Congreso Nacional para que sean atendidas en el periodo legislativo 2004-2005.

I Un proceso de transición en medio de una campaña de descrédito

En el V Informe Anual del Defensor del Pueblo presentado al Congreso Nacional se hizo un balance de los cinco primeros años de trabajo que corresponden a la primera gestión institucional (1998-2003) conducida por Ana María Romero de Campero. Cabe añadir, ahora, que esa gestión, durante y después de su culminación, fue ampliamente ponderada por los más diversos sectores de la población, incluidos políticos y servidoras/es públicos sobre quienes, eventualmente, el Defensor del Pueblo ejerció sus atribuciones de control en el desenvolvimiento de las actividades administrativas y de vigilancia en el cumplimiento de los derechos humanos.

El alto nivel de credibilidad, la solvencia moral, la capacidad y la independencia demostradas por Ana María Romero de Campero impulsaron a varias organizaciones de prensa y al Colegio Nacional de Abogados a postularla para su reelección. Decenas de organizaciones de la sociedad civil apoyaron esta postulación.

La convocatoria pública del Congreso para la elección del Defensor del Pueblo fue lanzada el 2 de abril de 2003. En respuesta a ésta, quin-

ce postulantes fueron propuestos por diferente tipo de organizaciones. Según el informe de calificación presentado a la Presidencia del Congreso el 21 de mayo, la Comisión Mixta de Constitución otorgó a Ana María Romero de Campero el puntaje más alto y la mención de “sobresaliente”. Muy por detrás en puntuación quedaron Wigberto Rivero e Iván Zegada, con la mención “notable” y otros cuatro candidatos que obtuvieron “suficiencia”.

Para entonces ya habían transcurrido dos meses desde que Carmen Beatriz Ruiz asumiera el cargo de Defensora del Pueblo en Suplencia Legal, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1818. También habían empezado a verse las primeras señales de que la elección del Defensor iba a ser un proceso contaminado de intereses políticos dirigidos a destruir la imagen de la institución y de la principal candidata y a menoscabar la independencia del órgano. Como sea, la institucionalidad del Defensor del Pueblo empezó a correr peligro.

La campaña difamatoria

El 13 de mayo de 2003, a horas 09:00, se recibió en las oficinas del Defensor del Pueblo una convocatoria para que Carmen Beatriz Ruiz brinde un informe oral sobre “las actividades efectuadas por la Defensora del Pueblo durante la gestión 1998-2003, así como para que presente trabajos elaborados por los consultores internos y externos...”. La audiencia se fijó para las 10:30 de ese mismo día.

La convocatoria estaba firmada por el Secretario Técnico de la Comisión de Derechos Humanos, que no era parlamentario, y remitida directamente al Defensor del Pueblo sin conocimiento del Presidente de la Cámara de Diputados en trasgresión del artículo 146 del Reglamento General de esta cámara. Lo curioso, al margen de estas anomalías, fue que el mismo 13 de mayo el diario Jornada, de propiedad del entonces Presidente de la Comisión de Derechos Humanos, publicó una noticia en la que se informaba sobre la convocatoria a la Defensora para que brinde un informe oral sobre las supuestas denuncias presentadas por la Asociación Nacional de Trabajadores sin Jubilación (“Generación Sándwich”). Es decir que el citado medio de

prensa ya conocía de antemano el contenido de la convocatoria, incluso antes que el propio Defensor del Pueblo.

La Defensora en Suplencia Legal no presentó el informe oral, no por un acto de desobediencia, como fue interpretado por algunos miembros de la Comisión de Derechos Humanos, sino por los vicios que contenía la convocatoria y porque era imposible preparar, en menos de una hora y media, toda la información solicitada sobre cinco años de gestión institucional.

Posteriormente, la Defensora en Suplencia Legal recibió una segunda convocatoria. Esta vez suscrita por el diputado Renán Paco Granier que la “conminaba” a presentar el informe oral el 15 de mayo. Por los términos ofensivos y desatinados de esa segunda convocatoria y de un oficio posterior, firmado también por el precitado diputado en el que recordaba a Carmen Beatriz Ruiz que recibía sueldo del erario nacional y la acusaba de esconder información y cometer delito *in fraganti*, la Defensora en Suplencia Legal hizo una representación ante el Presidente de la Cámara de Diputados.

Las siguientes escaramuzas de la campaña de descrédito fueron las solicitadas, en el diario antes mencionado y en otros medios de prensa papeños, que se publicaron regularmente hasta el mes de septiembre. En esas publicaciones se denunciaba que la gestión administrativa y financiera de Ana María Romero de Campero durante su mandato había sido irregular; que los consultores de la institución percibían exorbitantes honorarios y no entregaban los productos para los cuales habían sido contratados; que la institución despilfarraba fondos públicos en campañas millonarias de publicidad; y que el Defensor del Pueblo no había cumplido con su mandato legal de atender las quejas de determinados sectores de la población.

Estas publicaciones, firmadas por representantes apócrifos de algunas organizaciones sociales, como la ya señalada Asociación Nacional de Trabajadores sin Jubilación, estaban sustentadas en un informe de auditoría que observaba la gestión financiera del Defensor

del Pueblo. El informe de los auditores Laura Roque Loza (CAUB 611) y Luis Mendoza Ramos (CAUB 1121), distorsionó datos, tergiversó información y no respetó los más elementales principios de ética y profesionalismo.

Días después de las dos primeras convocatorias a informe oral, el Presidente de la Cámara de Diputados envió a la Defensora en Suplencia Legal un nuevo llamamiento ajustado a derecho para que preste el informe el día 20 de mayo. El Presidente de la Cámara Baja manifestó en su nota que la solicitud de la Comisión de Derechos Humanos era parte de la acción fiscalizadora del Congreso, “sin que ello importe desconfianza en la transparencia con la que esa institución [el Defensor] ha venido desempeñando sus funciones”.

El 20 de mayo, en la Comisión de Derechos Humanos, con la asistencia de la Defensora en Suplencia Legal, se pretendió llevar a cabo una sesión “en gran comisión”, figura no regulada por el Reglamento General de la Cámara de Diputados. La intención del Presidente de la Comisión de sesionar de esa manera obedecía a que en sala sólo se encontraban dos diputados que no llenaban el quórum mínimo y necesario para recibir el informe oral. El Presidente de la Comisión, al percatarse de la situación, suspendió por quince minutos la sesión. Una vez más, con esas acciones, el Presidente transgredió la normativa camaral (artículo 74) al sesionar sin quórum y suspender la sesión por un tiempo diferente al establecido en el artículo 75 del Reglamento General de la Cámara de Diputados.

Finalmente, el 27 de mayo de 2003 se llevó a cabo una nueva sesión en la Comisión de Derechos Humanos para recibir el informe oral de la Defensora en Suplencia Legal. Esta sesión también estuvo plagada de vicios y transgresiones al reglamento de la Cámara Baja. Entre las anomalías, el Presidente no dispuso la verificación del quórum, permitió que personas ajenas a la Cámara y a la Comisión intenten intervenir como si fueran diputados para alcanzar el quórum mínimo, negó el uso de la palabra a la Defensora y no se le permitió brindar el informe de las actividades institucionales del periodo 1998-2003 que había sido solicitado.

Asimismo, el Presidente de la Comisión mencionó que actuaba “como cabeza del Ministerio Público”. Sin embargo, de acuerdo al Reglamento General, las comisiones pueden actuar como Ministerio Público cuando, al existir suficientes indicios de la comisión de un delito, el pleno de la Cámara correspondiente emite una resolución expresa para otorgarle esa facultad.

El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos declaró insuficiente el informe de la Defensora sin votación alguna, vulnerando los artículos 107 y siguientes del referido reglamento que señalan que toda decisión debe adoptarse por mayoría absoluta.

No sólo la Defensora fue convocada por la Comisión de Derechos Humanos, también lo fueron el Secretario General de la institución y uno de los consultores de línea. En ocasión de la convocatoria al Secretario General, la Comisión dispuso un cuarto intermedio ilegal que tuvo una duración de una hora. Antes de cumplirse ese lapso, el Presidente de la Comisión invitó a su despacho, con carácter privado, al Contralor General de la República a.i. quien también había sido convocado para prestar un informe oral. Sin embargo, la Comisión, al no encontrar fundamentos en las acusaciones contra el Defensor del Pueblo, liberó al Contralor de brindar el informe. La sesión fue suspendida.

En resumen, la Comisión de Derechos Humanos, especialmente su presidente, cometió graves transgresiones a la normativa cameral y se inmiscuyó en materias que no son de su competencia, pues a esa comisión no le corresponde fiscalizar el manejo de recursos financieros, sino a la Comisión de Hacienda según lo establecido en el artículo 42 del Reglamento General de la Cámara de Diputados. Durante la comparecencia de la Defensora y del Secretario General, la Comisión no planteó ninguna pregunta relacionada al tema de derechos humanos, sobre el cual sí tiene competencia material de fiscalización.

Cabe señalar, además, que durante seis meses el periódico de propiedad del ex Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados publicó de manera insistente y sistemática noticias y editoriales di-

rigidos a desacreditar a la institución, a sus titulares, funcionarios/as y consultores/as. La Unidad de Comunicación de la Comisión de Derechos Humanos, a través de boletines de prensa, alimentó las distorsionadas informaciones publicadas en algunos medios de prensa. Adicionalmente, en varios puntos de la ciudad de La Paz, personas allegadas a quienes organizaron la campaña de descrédito contra la institución repartieron volantes que reproducían las acusaciones contra Ana María Romero de Campero, Carmen Beatriz Ruiz y funcionarios/as del Defensor del Pueblo.

La respuesta del Defensor del Pueblo

Al margen de las convocatorias y sesiones irregulares promovidas por los diputados antes mencionados, la Comisión de Derechos Humanos continuó solicitando informes escritos y documentación al Defensor del Pueblo.

La institución remitió la información solicitada, entre ella los cinco Informes Anuales del Defensor del Pueblo al Congreso, cinco informes de auditoría interna y cinco informes de auditoría externa. El envío de esa información a la Comisión de Derechos Humanos fue comunicado oportunamente a los presidentes del Congreso y de las dos cámaras legislativas.

Del mismo modo, en respuesta a la acusación de una diputada sobre la desatención del Defensor del Pueblo a las demandas del campesinado y pueblos indígenas durante los cinco años de trabajo, la institución le remitió un amplio informe para desvirtuar la infundada acusación.

Asimismo, la Defensora en Suplencia Legal puso todas las anomalías señaladas en conocimiento de las presidencias del Congreso y de la Cámara de Diputados. También pidió a Carlos Mesa, entonces Presidente Nato del Congreso, que, en uso de sus atribuciones congresales, solicite a la Contraloría una auditoría a la institución del Defensor del Pueblo para despejar las acusaciones sobre el mal manejo de recursos. Un pedido similar fue realizado al Contralor General de la República.

Como respuesta a estas solicitudes, el Contralor General de la República comunicó al Presidente del Congreso y al Defensor del

Pueblo que “el manejo administrativo y financiero del Defensor del Pueblo por las gestiones 1998-2002 ya había sido auditado por una firma externa, cuyos informes y papeles de trabajo serían evaluados por la Contraloría... en el mes de octubre... y en función del resultado de ese examen, si así lo ameritaba, programaría la ejecución de otras auditorías”.

El 7 de enero de 2004 el Defensor del Pueblo recibió de la Contraloría General de la República el Informe No. EX/EP12/G03-P1 referente a la revisión de papeles de trabajo de la auditoría externa efectuada por KPMG Peat Marwick SRL sobre la auditoría financiera por las gestiones 1998-2002 del Defensor del Pueblo. Las conclusiones de este informe señalan que “el dictamen del auditor como los demás informes emitidos por la empresa se encuentran sustentados con evidencia suficiente y competente”.

Por otra parte, la Defensora en Suplencia Legal presentó una denuncia ante el Presidente de la Cámara de Diputados contra el parlamentario Ríos Chacón por las irregularidades y conductas antiéticas llevadas a cabo dentro de las acciones de fiscalización relativas a la supuesta denuncia de la “Generación Sándwich”. Una denuncia similar fue presentada al Presidente del Congreso por la ex Defensora Ana María Romero de Campero.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo presentó una denuncia ante el Tribunal de Honor del Colegio de Auditores de La Paz para que inicie un sumario en el marco del Código de Ética Profesional del Contador Público Autorizado contra los auditores Laura Roque Loza y Luis Mendoza Ramos por haber realizado un trabajo irregular de evaluación a la documentación financiera del Defensor del Pueblo.

Otra acción realizada por la institución defensorial fue la presentación de un *dossier* a todos los miembros del Parlamento a fin de aclarar las denuncias. En este *dossier*, cada diputado y senador recibió, entre otras cosas, información financiera consistente en Ejecución Presupuestaria General, Auditorías Internas y Externas y Ejecución Presupuestaria de la Partida 252 en la que se demostraba la inconsistencia y falsedad de las acusaciones.

Por último, la institución se dirigió a los medios de comunicación que contra todo principio ético y profesional mancillaron el prestigio del Defensor del Pueblo y de sus funcionarias y funcionarios. En esas misivas, se les exhortó a cumplir los principios ignorados, se les aclaró la distorsionada información que emitieron y se les invitó a consultar la documentación institucional en el momento que considerasen oportuno. Adicionalmente, la Defensora remitió copia de las notas referidas a la Asociación de Periodistas de La Paz, Federación de Trabajadores de la Prensa, Asociación Nacional de Periódicos y Asociación Nacional de Televisión, respectivamente.

La respuesta de la sociedad y de la cooperación internacional

Ante la repercusión generada por la campaña malintencionada, la cooperación internacional que asiste al Defensor del Pueblo se pronunció calificando que la gestión de Ana María Romero de Campero como Defensora del Pueblo fue “impecable” y que la conducción de la institución por Carmen Beatriz Ruiz merecía todo su respaldo. Asimismo, resaltó la transparencia y cuidado con que el Defensor del Pueblo manejó los recursos públicos y las donaciones para llevar a cabo las tareas encomendadas por la Constitución y la Ley 1818.

También un importante número de ciudadanas y ciudadanos, así como diversos sectores de la sociedad civil, especialmente instituciones y redes de organizaciones vinculadas al trabajo en derechos humanos, como la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia, el Capítulo Boliviano de Derechos Humanos, Desarrollo y Democracia y la Coordinadora de la Mujer manifestaron su solidaridad con la institución y con la ex Defensora ante la campaña de difamación.

Igual actitud asumieron organizaciones internacionales, entre ellas la Comisión Andina de Juristas y la Federación Iberoamericana de Ombudsmen que resaltaron el trabajo sobresaliente que desempeñó Ana María Romero de Campero en cinco años de gestión.

Por último, en cuanto a la supuesta denuncia de la Asociación Nacional de Trabajadores sin Jubilación que la Comisión de Derechos Humanos se resistió a poner en conocimiento del Defensor del Pueblo, sus genuinos dirigentes comunicaron a la Defensora del Pueblo en Suplencia Legal que la denuncia no era de autoría de la asociación y que quien la suscribía, “el funesto ex dirigente Raúl Rodas”, no ostentaba ningún tipo de representación.

En una nota similar dirigida a los presidentes del Congreso y de las dos Cámaras legislativas, el Comité Cívico Pro Ciudad de El Alto, organización cuyo nombre también fue utilizado en las denuncias contra el Defensor del Pueblo, aclaró que en ningún momento conoció documentación sobre la gestión financiera de la institución y, por lo tanto, mal podía hacer valoraciones sobre esos manejos. Además, señaló que los suscriptores de las denuncias contra el Defensor del Pueblo, Ana María Romero de Campero y Carmen Beatriz Ruiz, que utilizaron el nombre de las organizaciones que conforman el Comité Cívico, no representaban a ninguna de ellas ni al propio comité.

II La elección de Iván Zegada

Desde que la calificación de expedientes realizada por la Comisión Mixta de Constitución fue elevada a la Presidencia del Congreso a finales de mayo, hasta que efectivamente se realizó la votación (3 de octubre) transcurrieron casi seis meses, pese a que el artículo 7 de la Ley 1818 señala que “dentro de los treinta días siguientes al pronunciamiento de la Comisión Mixta de Constitución, el Congreso Nacional elegirá al Defensor del Pueblo.”

En todo ese lapso de tiempo, las denuncias vertidas en la campaña sucia contribuyeron a demorar la elección del titular de la institución. También se alegó que la demora obedecía a la falta de acuerdo entre parlamentarios oficialistas y opositores para apoyar a un candidato de consenso. Pero en realidad, lo que lo que ciertas bancadas pretendían era impedir la reelección de Ana María Romero de Campero.

El 3 de octubre, en horas de la mañana, cansada del manejo político del proceso de elección, del intento de cuotear el cargo y de la campaña difamatoria de la que fue objeto por seis meses, y advertida, también, de la inminente elección de un candidato afín a los intereses gubernamentales, Romero de Campero envió una nota al Presidente del Congreso retirando su postulación. En esa misiva, la ex Defensora señaló que no se prestaría a esa farsa democrática y que retiraba su candidatura que había sido aceptada en respuesta al pedido de varias organizaciones sociales que reconocieron su labor de cinco años y que anhelaban que la institución mantuviera su independencia.

Con la renuncia de Ana María Romero de Campero y la posterior renuncia del candidato Wigberto Rivero, el camino de la elección quedó allanado para Iván Zegada, tercero en la calificación de méritos de la Comisión Mixta de Constitución. En la noche del 3 de octubre, el Congreso Nacional eligió a Iván Zegada como Defensor del Pueblo de Bolivia. Fue posesionado el 6 de octubre.

La efímera gestión de Zegada se caracterizó por la falta de reconocimiento de la sociedad civil a una elección en la que el Parlamento había dado, nuevamente, la espalda a la población que en forma mayoritaria pedía la reelección de Ana María Romero de Campero.

Pero el hecho más importante que marcó el paso de Zegada por la institución fue que no dio líneas de acción al personal, ignoró los hechos que se sucedían hora a hora y no cumplió su papel fundamental de proteger los derechos humanos. Ante esa indiferencia, fue el propio personal de la institución que tuvo que asumir acciones, individualmente o en conjunto, para no interrumpir el trabajo de la institución.

Con todos estos antecedentes, ante los resultados luctuosos de octubre y la renuncia de Gonzalo Sánchez de Lozada el 17 de octubre, Iván Zegada, quien fue Defensor del Pueblo del 6 al 21 de octubre de 2003, puso el cargo

a disposición del Congreso que, sin dudar, aceptó su renuncia.

III La elección de Waldo Albarracín Sánchez

Tras la renuncia de Iván Zegada, el Congreso, contrariamente a la forma en que había obrado meses antes, realizó un proceso de convocatoria, calificación de méritos y elección del Defensor del Pueblo sin mayores demoras. A la convocatoria fueron postuladas 56 personas. La Comisión Mixta de Constitución eliminó a 26 y clasificó en tres categorías a los 30 candidatos habilitados. La categoría "A" fue integrada, entre otras personas, por Waldo Albarracín Sánchez, Esther Balboa, Ricardo Pol Achá, Nardy Suxo y Roxana Gentile Rojas.

El 11 de diciembre, en una nueva votación, el Congreso eligió como Defensor del Pueblo al Dr. Waldo Albarracín Sánchez. El nuevo titular de la institución fue posesionado el 18 de diciembre.

La institucionalidad del Defensor del Pueblo fue mantenida. Sin embargo, ante la renuncia de los Delegados Adjuntos y del Secretario de Coordinación Institucional, el Defensor del Pueblo invitó a otros destacados profesionales comprometidos con los derechos humanos a ocupar los cargos acéfalos. Fueron designadas como autoridades y en calidad de Adjuntas la socióloga Leonor Arauco y la médica Gabriela Justiniano; y como Secretaria de Coordinación Institucional la auditora Zulema Prado. El Defensor del Pueblo también cubrió las acefalías de varios Representantes Defensoriales que renunciaron a la conclusión del interinato de Carmen Beatriz Ruiz o que todavía no habían sido nombrados en Pando y Beni. En Cochabamba, el Dr. Albarracín designó como su Representante a Augusto Siles, en Beni a Selva Velarde y en Pando a Rafael Vidal. Los demás Representantes y Responsables de Mesas Defensoriales fueron ratificados.

IV Febrero de 2003

Ninguna referencia al 12 y 13 de febrero puede dejar de lado un antecedente que, aunque menos presente ahora en la memoria de las y

los bolivianos, ya daba las pautas de lo que podría suceder más adelante. En enero de 2003, tanto la protesta como el bloqueo de caminos de los cocaleros del Chapare intentaron ser sofocadas por el gobierno de Sánchez de Lozada con el uso de la fuerza.

Ese conflicto, que causó la muerte de once personas, ya era una muestra de dos de los rasgos que caracterizarían al gobierno hasta la renuncia de Sánchez de Lozada. Primero, el uso de la violencia como mecanismo para reprimir protestas sociales. En el segundo gobierno de Sánchez de Lozada se registró el mayor número de víctimas muertas y heridas con relación a otros gobiernos desde la recuperación de la democracia en 1982. Segundo, la incapacidad del gobierno para dialogar con los sectores y actores sociales. El conflicto de enero en el trópico cochabambino fue resuelto gracias a la mediación de las organizaciones sociales y del Parlamento y al consecutivo compromiso del gobierno de atender diversas demandas planteadas por los cocaleros en siete mesas de negociación que, finalmente por su improvisación y por los acontecimientos de febrero, no produjeron mayores resultados. Este fue otro rasgo adicional de la administración de Sánchez de Lozada y de los gobiernos que la precedieron, el iniciar negociaciones, adoptar compromisos y suscribir convenios que no se honraron.

A este antecedente de poca disposición al diálogo y de represión violenta le siguieron otros que se tradujeron, en el orden financiero, en la modificación de la Ley de Pensiones a través de la Ley 2434 de Actualización y Mantenimiento de Valor de 21 de diciembre de 2002. Con la nueva ley se afectaba el derecho a la seguridad social de los pensionistas ya que su artículo 3, contrario al artículo 57 de la Ley de Pensiones, determinaba que las rentas en curso de pago y en curso de adquisición y las pensiones de vejez, invalidez o muerte del sistema de reparto y del seguro social obligatorio de largo plazo se pagarían en bolivianos con mantenimiento de valor respecto a la variación de la Unidad de Fomento a la Vivienda. Por su parte, el artículo 57 de la Ley de Pensiones establecía que los afiliados del sistema de reparto con rentas en curso cobrarían las mismas en bolivianos con mantenimiento de valor respecto al dólar estadounidense.

La medida legislativa generó el descontento del sector rentista del país que organizó una marcha de 13.600 personas desde Patacamaya a La Paz. Una vez más, la inoportuna atención a las demandas sociales, que luego serían canalizadas por el entonces vicepresidente Carlos Mesa, dejó como saldo la muerte de once personas, entre ellas ocho jubilados, como consecuencia del accidente de tránsito que sufrió el bus que trasladaba a los rentistas por instrucción gubernamental luego de que la marcha fue intervenida por los agentes del Estado.

En el orden de la seguridad pública, la dureza del gobierno se expresó en la Ley 2494 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana de 4 de agosto de 2003. El objetivo último de esta ley fue criminalizar la protesta social aumentando las penas a varios delitos, entre ellos el consignado en el artículo 214 del Código Penal referido a la seguridad de los servicios públicos. Con esta modificación, las sanciones por bloqueos de caminos se hicieron más severas mostrándose, una vez más, que la salida autoritaria siempre se antepuso a otras alternativas. En efecto, esta ley fue aplicada por el gobierno en los sucesos de octubre.

En los primeros días de febrero el gobierno anunció que el proyecto de Ley Financiera remitido al Parlamento contendría medidas para paliar el déficit fiscal que, para entonces, rondaba el 8%. Las medidas planteadas por el Poder Ejecutivo repercutirían negativamente en la población al modificar el régimen impositivo. Estas medidas, que pronto fueron conocidas como “el impuestazo”, provocaron el rechazo generalizado de la población boliviana. Diversos sectores anunciaron que se movilizarían para protestar y evitar que el gobierno y el Congreso aprueben el impuestazo.

Entre el 10 y 11 de febrero, pocos días antes de la anunciada movilización, el Grupo Especial de Seguridad (GES) de la Policía Nacional se amotinó, como ya lo había hecho en 2000 luego de que el gobierno de Banzer proclamara, inconstitucionalmente, un Estado de sitio como medida de excepción para restituir el orden quebrantado por las protestas sociales de la “guerra del agua”.

Este segundo amotinamiento del GES, al que posteriormente se unieron otras dependencias y policías de La Paz y del país, no puede justificarse desde ningún punto de vista en un régimen constitucional de derecho. Sin perjuicio de ello, debe reconocerse que la medida fue adoptada como respuesta a la desatención del Estado a las demandas de los policías para que se mejoren sus condiciones laborales, sociales y económicas. Ésas eran las principales demandas policiales, aunque también la protesta fue dirigida a la eliminación del impuestazo.

En la madrugada del 12 de febrero, el gobierno fracasó en las negociaciones, se negó a dialogar bajo presión con los policías y a levantar el proyecto del impuestazo. Por la mañana, las movilizaciones sociales comenzaron a organizarse en la Plaza Murillo. Los estudiantes del colegio Ayacucho se sumaron a las primeras expresiones de protesta que fueron dispersadas con gases lacrimógenos disparados por la guardia militar de Palacio de Gobierno. Pasado el medio día, los alumnos del Ayacucho apedrearon el palacio, la guardia militar contestó con gases que, a su vez, fueron respondidos por los gases lacrimógenos disparados por los policías del GES. Posteriormente, el enfrentamiento entre policías y militares recrudeció, cambiaron los gases por balas en un enfrentamiento que duró horas.

A la confrontación entre policías y militares en la plaza Murillo se sumaron en horas posteriores otros hechos de violencia en la ciudad de La Paz. Los edificios de la vicepresidencia, de varios ministerios, las sedes de los partidos políticos del oficialismo y muchos locales comerciales fueron incendiados y saqueados por las masas que protestaban y por turbas que aprovecharon la conmoción. La policía intervino en algunos casos, pero en otros, la mayoría, no acudió a los llamados de auxilio de comerciantes y vecinos de la ciudad. El Presidente de la República anunció el retiro del proyecto del impuestazo, sin embargo el anuncio, tardío para entonces, no evitó que los desmanes se prolongaran hasta la madrugada del 13 de febrero. El 12 de febrero fallecieron dieciocho personas, entre ellas cuatro civiles, diez policías y cuatro militares.

El 13 de febrero, en horas de la mañana, la población se concentró en la plaza San Francisco para pedir la renuncia de Sánchez de Lozada. Pasado el mediodía, los militares apostados en la intersección de las calles Comercio y Genaro Sanjinés dispararon hacia San Francisco. Las evidencias indican que producto de esos disparos murió el albañil Wilmer Collanqui, que fue herida la enfermera Ana Colque, quien luego falleció en el Hospital de Clínicas, y que también resultó herida la Dra. Carla Espinoza. Estas dos últimas personas fueron baleadas cuando intentaban socorrer al albañil Collanqui.

En El Alto, grupos de vándalos saquearon diferentes establecimientos comerciales y recintos de la Aduana Nacional por lo que fueron reprimidos con gases lacrimógenos por policías y militares. En la embotelladora EMBOL, que estuvo a punto de ser saqueada, murieron cuatro personas por disparos militares. El 13 de febrero murieron catorce personas, trece de ellas civiles, entre las que se encontraba una enfermera y un policía.

En total, los muertos y heridos en ambas jornadas y en días posteriores, a raíz de estos sucesos, fueron 34 y 182, respectivamente. Entre los heridos se encontraban 106 civiles, 51 militares y 25 policías. Entre los militares muertos y heridos, muchos fueron jóvenes conscriptos que apenas tenían pocos días prestando el servicio militar obligatorio. Fueron empleados en la primera línea pese a no contar con la suficiente instrucción en el manejo de armas.

El 12 y 13 de febrero, tanto el gobierno como el modelo económico y la institucionalidad del Estado fueron interpelados en las calles. El gobierno perdió el mentado principio de autoridad ante su intransigencia para recurrir al diálogo, su indiferencia ante la situación económica del pueblo y el descreimiento de la población en una buena conducción del país.

El modelo económico mostró su agotamiento ante una población que, si bien en su conjunto, no salió a las calles para protestar, se sintió en gran parte representada por cientos de bolivianas y bolivianos que sí lo hicieron para evitar el impuestazo. Otros no recurrieron a

la protesta, pero sí al saqueo, unos por antisociales, otros por pobres.

La crisis de institucionalidad se reflejó en el ataque y destrucción a sus símbolos: el Palacio de Gobierno, los edificios de la vicepresidencia y de varios ministerios y las sedes de los partidos políticos. El amotinamiento de la Policía Nacional y el enfrentamiento con las Fuerzas Armadas, además de revivir viejas tensiones, mostraron el desapego al orden constitucional. Las otras instancias del Estado también contribuyeron a la crisis. El Poder Legislativo, desde el inicio de la segunda gestión de Sánchez de Lozada, se mostró inoperante en la concertación entre oficialismo y oposición, dejando que las grandes discusiones nacionales se debatieran en otros espacios y manteniéndose, muchas veces, al margen de la solución de los grandes problemas nacionales.

En las jornadas de febrero, la Defensora del Pueblo se comunicó en repetidas oportunidades con varias autoridades de Estado, del Poder Legislativo y del Poder Ejecutivo, y líderes de los partidos de oposición para que depongan actitudes intransigentes y cesen las hostilidades. También se comunicó con jefes militares y con los policías amotinados, en forma directa y a través del Presidente y Vicepresidente de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos que intentaban lograr la pacificación desde la sede del GES.

Asimismo, junto a la Asamblea Permanente de Derechos Humanos y la Iglesia Católica, la Defensora del Pueblo hizo llamamientos a la pacificación y denunció públicamente la participación de francotiradores -pidiendo que sean identificados y sancionados- y el uso desmedido de la fuerza por parte de agentes militares.

Las intervenciones del Defensor del Pueblo se prolongaron luego del 12 y 13 de febrero. Por una parte, el equipo defensorial realizó innumerables verificaciones defensoriales en diferentes hospitales y centros de salud a fin de que los heridos sean debidamente atendidos; por otra, veló para que el gobierno nacional honre su compromiso de indemnizar a los heridos y a los familiares de los muertos.

Ha transcurrido un año y medio desde los sucesos de febrero de 2003, sin embargo, hasta la fecha, no se han esclarecido los hechos que produjeron tantas pérdidas. La impunidad parece haberse hecho presente una vez más. Los cuatro militares acusados de causar la muerte y las lesiones del albañil, la enfermera y la doctora fueron absueltos por la justicia militar, jurisdicción que de ninguna manera, por razones de imparcialidad, independencia y falta de competencia, debió conocer un proceso en el que se acusó a militares de cometer graves violaciones a los derechos humanos de personas civiles. Esta decisión fue acertadamente revocada por el Tribunal Constitucional en dos históricas sentencias. Sin embargo, estos fallos generaron mayor controversia y el rechazo de las autoridades militares y de algunas tiendas políticas que durante el primer semestre de 2004 proyectaron una ley interpretativa del artículo 209 de la Constitución para delimitar, inadecuadamente, el alcance de la justicia militar.

El Estado parece haber quedado conforme con los pagos de ayuda humanitaria ofrecidos a las víctimas y a sus familiares. Con este proceder, que se ha hecho rutinario desde hace varias gestiones, se ha eludido las principales obligaciones que tiene un Estado cuando sus agentes incurren en violaciones a los derechos humanos, es decir investigar los hechos y sancionar a los responsables. Este es un derecho que no sólo tienen los directamente afectados, las víctimas y sus familiares, sino la sociedad en su conjunto. Por ello, conocer toda la verdad de lo sucedido el 12 y 13 de febrero es un derecho de todo el pueblo boliviano.

V Octubre de 2003

Los hechos de febrero sólo tuvieron parangón con los que se registrarían ocho meses después. Esta vez los sucesos que condujeron a la renuncia de Sánchez de Lozada fueron desencadenados por la protesta de la sociedad que se oponía a la exportación de gas a los Estados Unidos por puertos chilenos.

Como en febrero, los hechos de octubre están relacionados con otros antecedentes luctuosos. El 20 de septiembre el gobierno organizó el rescate de varios centenares de personas que

se encontraban imposibilitadas de regresar de Sorata debido a los bloqueos camineros instaurados por la CSUTCB como medida de presión para la lograr la liberación de uno de sus dirigentes detenido como sospechoso de haber instigado el linchamiento de un supuesto ladrón y también como oposición a la exportación del gas, al ALCA, a la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y al Código Tributario, entre otras cosas.

De acuerdo a la versión del gobierno, los militares y policías que se dirigieron a Sorata para el rescate de las personas retenidas, respondieron a la emboscada armada de campesinos en la localidad de Warisata. Según los pobladores, el fuego fue iniciado por agentes del Estado dirigidos en la operación represiva por el entonces Ministro de Defensa, Carlos Sánchez Berzaín, quien viajaba en un helicóptero. Los enfrentamientos produjeron la muerte de siete personas, entre ellas dos soldados y cinco pobladores de la región, incluida una niña.

Luego de los sucesos en Warista, las medidas de presión contra el gobierno se intensificaron, en especial los bloqueos de caminos que prácticamente aislaron la ciudad La Paz, y las protestas y manifestaciones públicas contra la exportación del gas.

El principio del fin fue el paro indefinido en la ciudad de El Alto convocado para el 8 de octubre por sus organizaciones cívicas y sindicales. Las peticiones eran las mismas que formuló el sector campesino: “no a la exportación del gas”, “no al ALCA”, “no a las medidas impositivas”, etc.

El 9 de octubre, en Ventilla, próxima a El Alto, los agentes del Estado reprimieron violentamente a mineros de Huanuni; dos resultaron muertos y veintiséis heridos.

Entre el 9 y el 16 de octubre en El Alto y La Paz murieron 59 personas, desaparecieron cuatro, fueron heridas más de 400 y detenidas casi 300. La mayoría de los muertos y heridos fue producto de la represión militar; también de la explosión de una gasolinera provocada por los propios manifestantes; de la falta de oxígeno en los hospitales y de la asfixia ocasionada por los gases lacrimógenos.

A medida que se sucedían los hechos de violencia, las organizaciones sociales, sindicales y políticas de oposición fueron cambiando sus pedidos al gobierno. La oposición a la venta del gas, la modificación de la Ley de Hidrocarburos, la convocatoria a un referéndum nacional vinculante para decidir el destino del gas ocuparon un segundo lugar; el pueblo quería la renuncia de Sánchez de Lozada. A este último pedido, como única vía para lograr la pacificación, se sumó la clase media paceña organizada por Ana María Romero de Campero, la Asamblea Permanente de Derechos Humanos y un grupo de intelectuales, artistas, empresarios y ciudadanas y ciudadanos que instalaron piquetes de huelga de hambre que, en las horas siguientes, se multiplicaron en otras ciudades del país.

Varios medios de comunicación fueron o intentaron ser acallados con daños en sus instalaciones, decomiso de publicaciones y amenazas a sus trabajadores.

El 16 de octubre una gran movilización congregó a más de 100 mil personas en la ciudad de La Paz para pedir la renuncia del Presidente. Sánchez de Lozada había anunciado, horas antes, una serie de medidas vinculadas al tema del gas, todas ellas tardías, para contener las protestas. También mantenía firme su convicción, expresada ya después de los hechos de febrero, de que las protestas contra su gobierno, dirigidas por movimientos narcosindicalistas, siempre estuvieron orientadas a su derrocamiento.

El 17 de octubre, abandonado por sus aliados políticos, Sánchez de Lozada renunció a la presidencia.

En las jornadas de octubre, el Defensor del Pueblo sufrió uno de sus más grandes reveses debido a la desconfianza y oposición de la ciudadanía a su titular, Iván Zegada, que se hizo cargo de la institución dos días antes del paro general en El Alto y que renunció después de que lo hiciera Sánchez de Lozada.

No cabe duda que uno de los detonantes de los acontecimientos de octubre fue la elección ilegítima de Zegada. Esa ilegitimidad se tradujo, sobre todo en La Paz, en el rechazo ciudadano a las acciones defensoriales. Sin em-

bargo, los funcionarios y funcionarias de la institución en la sede de gobierno, en El Alto y en otras ciudades del país, en la medida de lo posible, prestaron su concurso sobre todo en tareas humanitarias en favor de los heridos hospitalizados y de las personas que cumplían huelga de hambre en diferentes piquetes.

Como sucedió con los hechos de febrero, la impunidad parece asechar nuevamente en la investigación de los sucesos de octubre. En un primer momento, la Fiscalía fue responsable de que el juicio de responsabilidades contra Sánchez de Lozada y su gabinete no prospere y para que los hechos queden sin esclarecimiento ni sanción. Ahora le corresponde al Congreso decidir si los hechos de octubre serán investigados o no.

VI Los derechos humanos desde el trabajo del Defensor del Pueblo en el periodo 2003

En cuanto a los derechos humanos, el 2003 estuvo marcado por los sucesos sociales y políticos referidos en los acápite precedentes y también por otros hechos y acontecimientos sobre los cuales el Defensor del Pueblo da cuenta a continuación en una breve síntesis que luego se desarrolla en los siguientes capítulos de este VI Informe.

• Derechos políticos

En cuanto a los derechos políticos, una constatación por demás evidente de su sistemática vulneración es la numerosa cantidad de quejas recibidas por el Defensor del Pueblo durante el periodo en las que se denunció la falta de respuesta de las entidades públicas a las peticiones formuladas por la ciudadanía.

Otro ejemplo claro de vulneración del derecho a la petición han sido los innumerables conflictos sociales desencadenados, justamente, por el incumplimiento del gobierno anterior a una serie de compromisos y convenios suscritos por él y sus antecesores. Cobran especial relevancia entre estos conflictos aquellos en los que el gobierno no honró acuerdos con movimientos sociales, con el campesinado y pueblos indígenas, sindicatos y rentistas. En muchos de ellos, las reivindicaciones obe-

decieron a pedidos y reclamos legítimos vinculados con el deficiente funcionamiento de la administración, por ejemplo el irregular proceso de saneamiento de tierras a cargo del INRA o la morosa tramitación de expedientes de jubilación en el SENASIR; o con medidas económicas y administrativas que ocasionaron la reducción salarial o el despido de una gran cantidad de trabajadores y servidores públicos. No es casualidad que en el periodo 2003, el Defensor del Pueblo haya tenido 226 actuaciones urgentes en huelgas de hambre y en otras situaciones de confrontación que derivaron o pudieron derivar en hechos de violencia.

El derecho a las condiciones de igualdad en la función pública también fue ampliamente denunciado por su vulneración en el periodo 2003, esencialmente debido al cuoteo político en los gobiernos central y departamentales, producto de la distribución de cargos entre los partidos que ingresaron o salieron del oficialismo. A la inestabilidad laboral en estas administraciones se sumaron tratos desiguales en contra de sus servidores públicos a quienes no se les reconoció el derecho a una vacación remunerada o se los retiró por reestructuraciones administrativas no evidentes. Ante situaciones como éstas, también se evidenció la debilidad de la Superintendencia General del Servicio Civil cuyas resoluciones, por sí solas, poco incidieron en las autoridades administrativas para que enmienden sus determinaciones violatorias del derecho al trabajo y a la función pública.

La participación en los asuntos públicos, otra de las expresiones de los derechos políticos, también fue un aspecto que salió a relucir el 2003, esencialmente por la demanda ciudadana de un modelo democrático mucho más participativo y menos representativo. Este último parece haber sucumbido por la falta de identificación de grandes sectores de la población con sus representantes que, como en los hechos de febrero, desoyeron a sus representados.

La nueva reforma a la Constitución Política del Estado aprobada en 2004, con la inclusión de la Asamblea Constituyente, el referéndum y la posibilidad de la participación ciudadana no afiliada a partidos políticos en los futu-

ros comicios electorales son una prueba contundente del deseo de cambio de la sociedad y, también, una señal de progreso en el reconocimiento de los derechos políticos.

Al margen de este avance, de momento formal, hay que resaltar que el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en asuntos de interés público condujo a que finalmente se promulgaran normas cuya aprobación no hubiera sido posible sin la labor sostenida de ciertas organizaciones sociales. El mejor ejemplo fue el de la Ley del Trabajo Asalariado del Hogar que contó con el impulso fundamental y sostenido de la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar de Bolivia. Otros ejemplos se dieron en torno a proyectos y anteproyectos normativos, como los referidos a la Ley del Adulto Mayor o a la modificación de la Ley 2267, que contaron en la propuesta y discusión con la participación de organizaciones de adultos mayores y de la Federación Regional Unica de Trabajadores Campesinos del Altiplano Sud (FRUTCAS), respectivamente.

• Derechos civiles

En cuanto a los derechos civiles, los sucesos de enero en el Chapare, de febrero en La Paz y El Alto, de septiembre en Warisata y de octubre en el país son claras muestras de que la vida, la integridad y seguridad personal y la libertad individual fueron vulnerados por prácticas represivas que usaron fuerza y violencia desmedidas para sofocar la protesta social. A estos hechos ya comentados, se suman otros que, en la misma línea, fueron prueba patente de que el Estado boliviano, bajo el pretexto de imponer una política de seguridad ciudadana, impuso más bien una política de seguridad nacional. Ejemplo de ella fue la promulgación de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

Otro serio atentado a la libertad individual se llevó a cabo a través de batidas organizadas por la Policía antes de ciertos eventos festivos, como la realizada en Potosí los últimos días de agosto en la que se detuvo a personas sindicadas de ser antisociales para, supuestamente en una acción preventiva, evitar que cometan actos delincuenciales en los días de celebración de la festividad de San Bartolomé.

El funcionamiento del sistema de justicia sigue siendo el origen de una serie de violaciones a los derechos humanos. Las garantías procesales del debido proceso, especialmente la referida a una administración de justicia sin dilaciones indebidas, continuaron siendo denunciadas en forma rutinaria al Defensor del Pueblo. A esto se deben agregar, por supuesto, los mecanismos de impunidad que aún están presentes para proteger, discriminatoriamente, intereses políticos y de poder económico. Prueba de ello fue el juzgamiento por parte de un tribunal militar y no de uno ordinario a los militares acusados de disparar contra tres civiles en las jornadas de febrero. La decisión del tribunal militar de absolver a los acusados fue refrendada por un tribunal de amparo de La Paz, aunque finalmente fue acertadamente revocada por el Tribunal Constitucional. En este mismo orden de cosas, se debe mencionar la artificiosa acusación por los hechos de octubre presentada por la Fiscalía General de la República a la Corte Suprema de Justicia y la ineficacia de los juzgados liquidadores para concluir los juicios penales sustanciados bajo el anterior Código de Procedimiento Penal.

Todas las disfunciones del sistema de justicia han generado en la población un sentimiento de incredulidad hacia sus órganos que se ha expresado, aunque en menor proporción que en 2002, en la aberración de hacer justicia por mano propia con linchamientos y ahorcamientos como el que cobró la vida de un individuo en Siglo XX a principios de 2003, o en la aplicación distorsionada de la justicia comunitaria que tiene serias incompatibilidades con los estándares universales de los derechos humanos.

Sin embargo, en el campo de la justicia también hubo ciertos avances en 2003. Uno de ellos fue la sentencia 1107/2003-R de 4 de agosto de 2003 del Tribunal Constitucional que marcó la preeminencia de la justicia ordinaria sobre la militar, aunque este precedente fue ignorado por el tribunal de amparo paceño en el caso de los militares sindicados por la muerte de civiles en febrero.

En cuanto al derecho a no realizar trabajos forzosos, el 2003 fue el periodo en que con mayor frecuencia se denunciaron casos de ser-

vidumbre dentro de las Fuerzas Armadas. Junto al paradigmático caso Macororó, se supo de otros en los que, con anuencia del Ministerio de Defensa o de las autoridades militares, se utilizaron conscriptos en tareas diferentes a las del servicio militar y, además, para fines privados. El Defensor del Pueblo se pronunció respecto a algunos de estos casos y promovió un recurso abstracto de inconstitucionalidad contra un decreto supremo que tenía como fin legalizar la servidumbre de los conscriptos. Finalmente, el decreto fue abrogado por el Poder Ejecutivo.

En cuanto a las libertades civiles fundamentales, el derecho a la libertad de expresión e información fue amenazado y restringido durante los sucesos de octubre. Cabe resaltar a este respecto que el manejo informativo desde el Estado durante el gobierno de Sánchez de Lozada, a través de UNICOM, fue también materia de cuestionamientos.

La libertad de pensamiento y religión también fue vulnerada en el caso de un objetor de conciencia a quien el Ministerio de Defensa y el Tribunal Constitucional desconocieron su derecho a abstenerse de prestar el servicio militar obligatorio y contribuir económicamente a las Fuerzas Armadas. El Defensor del Pueblo remitió el caso a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos para que en la justicia regional se promueva la reparación de la violación cometida.

Los derechos de reunión y circulación también fueron vulnerados en los sucesos de febrero y octubre y en otros momentos del año cuando las fuerzas policiales y militares impidieron protestas públicas o las desarticulaban con el uso instantáneo de la fuerza y la violencia, aunque hay que considerar que, en muchos casos, los manifestantes cometieron serios excesos en contra de los derechos de terceras personas y de la propiedad pública y privada.

En cuanto al derecho a la propiedad, no se puede dejar de mencionar la falta de auxilio a cientos de paceños, vecinos de la ciudad y comerciantes, que el 12 y 13 de febrero requirieron la protección de la policía ante los saqueos vandálicos. La Policía, amotinada y enfrentada a los militares, no acudió a los llamados de auxilio, incumpliendo su deber de

proteger la seguridad y bienes de los ciudadanos. El Defensor del Pueblo realizó una investigación promovida por la Cámara de Comercio en representación de 130 empresas afectadas. En la Resolución Defensorial 55/2003/DH con la que concluyó la investigación se recomendó al Comandante General de la Policía Nacional “disponer el inicio de acciones administrativas disciplinarias en contra de los autores, e instigadores del acuartelamiento en el GES... al haber afectado la seguridad ciudadana y, consiguientemente, el derecho a la propiedad privada” y “ordenar la investigación de la responsabilidad que corresponde a la cadena de mando de las Unidades Policiales del Departamento de La Paz por la falta de adopción de medidas oportunas en el control del orden público”. Tampoco se puede dejar de mencionar los graves atropellos que sufrieron propietarios o poseedores de predios que fueron invadidos por personas que, en muchos casos, contribuyeron a deslegitimar las reivindicaciones de los campesinos sin tierra que desde hace varios meses reclaman al Estado la dotación y distribución de tierras y un trabajo adecuado del INRA.

La problemática de la tierra, precisamente, se ha constituido en uno de los principales motivos de conflicto social en Bolivia. Este problema está asociado, ineludiblemente, con el deficiente trabajo realizado por el INRA. El Defensor del Pueblo realizó en 2003 un detallado análisis en el Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento que fue puesto a consideración de las principales autoridades estatales. La principal preocupación en torno al tema de la tierra es la derivación que han tenido sus principales conflictos en la afectación de otros derechos, principalmente la vida y la integridad personal.

En cuanto al derecho al nombre o derecho a la identidad, en 2003 se dieron grandes pasos para lograr su real efectividad en el ámbito de la aplicación del Código del Niño, Niña y Adolescente (CNNA). Con el trabajo sostenido del Defensor del Pueblo a través de campañas de difusión, mesas de trabajo, coordinación con la Corte Nacional Electoral y propuestas legislativas se logró la modificación del CNNA y de la Ley de Registro Civil, la inscripción gratuita de miles de niñas y niños en todo

el país y la concientización de la sociedad civil y política sobre la trascendencia que tiene este derecho como presupuesto para el ejercicio efectivo de otros, especialmente de naturaleza social.

Los derechos de las personas privadas de libertad también merecieron la atención especial del Defensor del Pueblo. Se siguió constataando serias deficiencias en la administración de los penales, por ejemplo con relación a los servicios (telefonía y agua potable) que en varias ocasiones fueron interrumpidos por falta de pago. Asimismo fueron recurrentes las quejas de la población penitenciaria, especialmente rural, por la demora en los pagos de prediarios y por la insuficiencia de defensores públicos que atiendan sus causas.

- **Derechos económicos, sociales y culturales**

Las vulneraciones a los derechos sociales, económicos y culturales fueron las más denunciadas al Defensor del Pueblo durante el periodo 2003. Esto, de cierta forma, coincide con las expresiones de febrero y octubre que, finalmente, fueron el reflejo del profundo malestar de gran parte de la población boliviana que vive sumida en la pobreza.

La mayor cantidad de Resoluciones Defensoriales emitidas durante el periodo, o en otras palabras, la mayor cantidad de violaciones a los derechos humanos comprobadas por el Defensor del Pueblo se refiere a casos en los que se conculcó el derecho a la seguridad social. Entre las vulneraciones más recurrentes en este ámbito resaltan las demoras prolongadas en la calificación de rentas y resolución de recursos de reclamación. Otro dato importante es que, en términos generales, la institución más denunciada ante el Defensor del Pueblo fue el SENASIR, y las instituciones más denunciadas en el ámbito específico de los Servicios Públicos fueron las administradoras de fondos de pensiones.

El derecho a la educación también fue denunciado por su vulneración en numerosas quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo; el SEDUCA de La Paz y el Ministerio de Educación ocupan los primeros lugares entre las instituciones más denunciadas. Al margen de las

típicas quejas que año tras año recibe la institución sobre falta de ítems suficientes para el magisterio o retrasos en el pago de haberes y bonos, durante este periodo se atendieron otras denuncias relacionadas con la no admisión de alumnas embarazadas o con la suspensión de alumnos cuyos padres tenían retrasos en el pago de pensiones, situaciones que vulneran incuestionablemente el derecho a la educación.

Ahora bien, se debe reconocer que muchos SEDUCA departamentales, Direcciones Distritales de Educación, direcciones de establecimientos educativos y profesores abrieron sus puertas para que el Defensor del Pueblo realice actividades de promoción y difusión y capacite a sus funcionarios y alumnos en temas de derechos humanos, especialmente relacionados con el derecho a la educación y los derechos de la niñez y adolescencia. Asimismo, se debe encomiar la buena relación forjada con la Unidad de Desarrollo Curricular del Viceministerio de Educación Escolarizada y Alternativa con la cual el Defensor del Pueblo trabajó en la formulación de contenidos y elaboración de materiales referidos al ejercicio de los derechos humanos.

En cuanto al derecho a la salud, durante este periodo, el trabajo del Defensor del Pueblo permitió constatar algunos retrocesos y avances en áreas específicas. Con relación a los primeros, se evidenció una casi total desatención de las municipalidades en cuanto al acceso a la salud de los adultos mayores que se expresa en la insuficiencia de centros médicos, postas sanitarias, médicos, medicinas y en el maltrato del personal de salud a las personas de edad. De otro lado, también se constató que la implementación del Seguro Médico Gratuito de Vejez tropieza con una serie de falencias, entre ellas la falta de asignación de recursos financieros en las prefecturas y alcaldías para cubrir los gastos del seguro. Asimismo, se comprobó una grave actitud discriminatoria e inobservancia de reglas de confidencialidad en centros hospitalarios hacia los portadores de VIH-SIDA. Con relación a esta población, el Defensor del Pueblo culminó una investigación de oficio en cuya Resolución Defensorial, emitida el 21 de marzo de 2003, recomendó a las autoridades competentes una serie de medidas para mejorar los

servicios de salud que se prestan a estas personas.

Otras falencias observadas durante el periodo fueron las muy deficientes condiciones de salubridad y falta de atención médica en las cárceles de provincia y de las capitales de departamento; la falta de medidas adecuadas para implementar el seguro de corto plazo en favor de las personas con discapacidad; la falta de preocupación del Estado por la salud de la niñez y adolescencia trabajadora (NAT).

Entre los avances, se pueden mencionar los adelantos con relación a la atención que brindan los SEDES de algunos departamentos a las mujeres en prostitución, la instalación de paneles informativos sobre el proceso y costos de control médico, abaratamiento de algunos insumos para el control de enfermedades infectocontagiosas y articulación con los programas de VIH-SIDA. Otro progreso fue la habilitación de consultorios de medicina general exclusivos para las personas desocupadas y sus familiares en las ciudades de La Paz y El Alto. Finalmente, no se puede dejar de mencionar el trabajo diligente de muchos centros hospitalarios y de salud, médicos y enfermeras durante las jornadas de febrero y octubre, aunque tampoco se puede ignorar que en días posteriores a esos eventos los heridos y sus familiares reclamaron por maltrato, falta de atención médica especializada y no provisión de medicamentos, entre otras cosas.

El derecho al trabajo fue otro de los que concentró un gran número de quejas en el Defensor del Pueblo durante el periodo 2003, especialmente de parte de funcionarios públicos que sufrieron una serie de atropellos a sus derechos laborales (retiros ilegales e injustificados, falta de cancelación de sueldos, desconocimiento del derecho a vacaciones pagadas, irregularidades en los procesos de contratación, etc.) como se señaló antes.

Muy especial atención concitó el incremento de denuncias relacionadas con el despido, reducción de salarios y reasignación de funciones a mujeres embarazadas en varias instituciones de los gobiernos central, departamentales y municipales, en flagrante violación de las disposiciones constitucionales y de la Ley 975 y de la abundante y uniforme jurisprudencia.

dencia constitucional en la materia. Durante el periodo, el Defensor del Pueblo interpuso, con resultados positivos, amparos constitucionales y realizó otras acciones para defender el derecho de estas mujeres.

También es de preocupación, de acuerdo a lo advertido en el trabajo realizado por la institución, la situación de los NAT. El Estado debe implementar políticas urgentes e inmediatas para atender las principales necesidades de este contingente humano que muchas veces cumple labores en actividades que los estándares internacionales califican como las peores formas de trabajo infantil. En este mismo sentido, es de urgente necesidad la adopción de medidas legislativas y de otra naturaleza en favor de los trabajadores zafreiros y de la castaña, cuyo trabajo, por sus características actuales, linda con la explotación laboral.

VII Recomendaciones al Honorable Congreso Nacional

Las labores desarrolladas en el periodo 2003, expuestas en el presente informe, junto con otros acontecimientos que se llevaron a cabo en aquel año, así como en el presente, permiten tener un diagnóstico preciso de la realidad nacional respecto a la situación de los derechos humanos en Bolivia. Esto posibilita determinar que no es suficiente emitir informes sin las respectivas recomendaciones que posibiliten generar reflexión en las instancias congresales para desarrollar acciones conjuntas en favor de la plena vigencia de los derechos fundamentales, resolviéndose así una de las grandes asignaturas pendientes que tiene el Estado.

Desde esa perspectiva, y en el marco del respeto y consideración que merece el H. Congreso Nacional, el Defensor del Pueblo se permite formular las siguientes recomendaciones:

1. Resoluciones Defensoriales pendientes de cumplimiento. Como es de su conocimiento, conforme lo establece el artículo 31 de la Ley del Defensor del Pueblo, las Resoluciones Defensoriales emitidas, emergentes de la investigación de casos, se notifican, inicialmente, al funcionario denunciado y al órgano administrativo del cual depende para que en

el plazo de diez días se cuente con una respuesta escrita de carácter obligatorio que informe sobre el cumplimiento de las recomendaciones formuladas. En caso de que en 30 días no se cumpla la Resolución, el Defensor del Pueblo expone los antecedentes del caso ante la autoridad administrativa superior de la institución denunciada. Si en el plazo de diez días ésta no adopta las medidas adecuadas, corresponde al Defensor del Pueblo informar de inmediato al Congreso Nacional, identificando a los responsables, para que el órgano congresal adopte las acciones legales pertinentes.

A pesar de que se actuó de esta manera durante todos estos años, lo único que se consiguió, respecto a las Resoluciones Defensoriales remitidas al Poder Legislativo, es que se acumulen en sus dependencias sin obtener los resultados requeridos, en un marco de impunidad que favoreció a las servidoras y servidores públicos y autoridades denunciadas de vulnerar los derechos humanos. Frente a esto, el Defensor del Pueblo considera necesario que se faculte expresamente a determinadas comisiones congresales para realizar el seguimiento específico del curso que toman las Resoluciones Defensoriales para evitar que las vulneraciones comprobadas a derechos fundamentales queden en la impunidad y sin la reparación respectiva.

2. Convenios internacionales sobre derechos humanos y propuestas legislativas. Si bien es evidente que el país ha suscrito y ratificado varios pactos y convenios internacionales sobre derechos humanos, lo cual es digno de ponderar, también es cierto que aún existen en carpeta varios instrumentos pendientes de suscripción y ratificación o adhesión. Al respecto, el Defensor del Pueblo se permite adjuntar la nómina de los mismos, para que ambas cámaras adopten la iniciativa de viabilizar el debate y subsiguiente aprobación, de modo que estos tratados adquieran el efecto vinculante que se requiere para lograr su plena vigencia en el país. Los tratados que deberían ser aprobados con carácter prioritario por el Congreso son: en el sistema regional, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Protocolo a la Convención Ameri-

cana sobre Derechos Humanos relativo a la Abolición de la Pena de Muerte y la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura. En el ámbito internacional, el Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Destinado a Abolir la Pena de Muerte, el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados y el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. Asimismo, se recomienda al H. Congreso Nacional que apruebe la competencia de los Comités de las Convenciones contra la Tortura y la Discriminación Racial para conocer peticiones individuales formuladas contra el Estado boliviano por la violación de los derechos y obligaciones contenidos en estos instrumentos internacionales.

Del mismo modo, muchas de las propuestas legislativas planteadas o apoyadas por el Defensor del Pueblo, al amparo de lo previsto en el artículo 11 (5) de la Ley 1818, aún no fueron consideradas por el Congreso Nacional, por lo que se solicita adoptar los recaudos pertinentes para su respectivo tratamiento. Entre esas propuestas normativas se menciona las referidas a las futuras leyes o reforma de leyes sobre Prevención y Derechos Humanos de las Personas que Viven con VIH-SIDA, Penalización del Tráfico de Niños, Niñas y Adolescentes, de Organos Líquidos y Pornografía, Desaparición Forzada de Personas, modificación del tipo penal torturas y vejaciones contenido en el artículo 295 del Código Penal, Adulto Mayor, Ejercicio Profesional Médico, derogatoria de los artículos 16 y 17 del Código de Seguridad Social y Comisión de la Verdad.

3. Consolidación de la autonomía del Poder Judicial y del Ministerio Público. Uno de los grandes problemas irresueltos en Bolivia está relacionado con la falta de independencia del Poder Judicial y del Ministerio Público, debido a la falta de idoneidad de una gran mayoría de las personas designadas y al hecho de que en anteriores coyunturas políticas, las designaciones de los magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Consejo de la Judicatura, Fiscal General y Fiscales de Distrito estuvieron subordinadas a negociaciones interpar-

tidarias. Esto dio lugar a que el accionar del Poder Judicial y el Ministerio Público muestre un déficit de legitimidad y se torne muy vulnerable a la presión política, así como a la influencia económica, generando frustración en la sociedad civil.

Frente a esta realidad, es importante enfatizar que en la actual coyuntura se enfrenta el reto de consolidar un sistema de justicia confiable que merezca el respeto del pueblo y una fiscalía que, en rigor de verdad, defienda los intereses del Estado y de la sociedad, tal cual lo prevé la Constitución Política del Estado y la sociedad en su conjunto. Para lograrlo, el Defensor del Pueblo considera pertinente la elección consensuada de los mejores profesionales para que ocupen los cargos en la Corte Suprema de Justicia, Consejo de la Judicatura y el Ministerio Público sobre parámetros de idoneidad, solvencia moral, capacidad, experiencia profesional, convicción democrática y, lo que es más substancial, independencia política. Por ello, es importante tomar en cuenta el pronunciamiento de organizaciones de la sociedad civil, entidades cívicas y sociales, colegios de profesionales y otras que actúen como portavoces del pueblo.

4. Presupuesto del Defensor del Pueblo. Es necesario enfatizar que aproximadamente el 65% del presupuesto de funcionamiento del Defensor del Pueblo está solventado por la cooperación internacional, a través de un fondo común donde participan y aportan varios países.

En consecuencia, sólo el 35% del presupuesto total de la institución es cubierto por el Tesoro General de la Nación. Al respecto, el Defensor del Pueblo considera que en un régimen democrático, la defensa, promoción y vigencia de los derechos humanos debe convertirse en política de Estado. Esto implica que, paralelamente a las acciones legales a implementarse para este fin, se deben adoptar las medidas tendientes a revertir ese porcentaje, de modo que la responsabilidad mayoritaria del soporte económico para este cometido recaiga en el Estado boliviano, disminuyéndose progresivamente la dependencia económica internacional. En atención a esto, se recomienda al H. Congreso Nacional promover un incremento sustancial al escaso presupuesto asignado al Defensor del Pueblo por el Tesoro General de la Nación.

5. Lucha contra la corrupción. Lamentablemente, en el país la corrupción se ha convertido en un delito *de lesa pueblo* por las secuelas que ocasiona en el ámbito social, dando lugar a la postergación sistemática de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía. La impunidad sobre estos hechos delictivos constituye el mejor incentivo para su continuidad. Al respecto, el Defensor del Pueblo, considera prioritario realizar, desde el Parlamento, acciones de fiscalización agresivas tendientes a lograr un manejo transparente de los recursos estatales en todas las entidades públicas y, desde luego, su utilización adecuada en provecho de la ciudadanía. Esto también implica la coordinación efectiva de las instancias legislativas con otras instituciones creadas específicamente para esta complicada tarea. El caso emblemático de la corrupción en las alcaldías rurales, frente a la indignación de las comunidades que ven con impotencia la impunidad de sus autoridades, es un tema que debería preocupar a la sociedad en su conjunto. Por otro lado, es importante considerar que la investigación de fortunas acumuladas sin respaldo y justificativo alguno en el país sigue siendo una tarea pendiente que el pueblo boliviano continúa reclamando.

6. Justicia comunitaria. El actual texto constitucional tiene el mérito de reconocer el carácter multiétnico y pluricultural de Bolivia, a través del artículo primero, y de reivindicar el derecho de las autoridades naturales de las comunidades indígenas y campesinas para ejercer funciones de administración y aplicación de normas propias, como solución alternativa de conflictos, en conformidad a sus costumbres y procedimientos compatibles con la Carta Magna y las leyes, mediante el párrafo tercero del artículo 171. Sin embargo, en la práctica existen dos extremos; por una parte el desconocimiento de parte de instancias estatales del derecho consuetudinario de las comunidades indígenas y, por otra, la ostensible distorsión del concepto de “justicia comunitaria”, como ocurrió recientemente en la localidad de Ayo Ayo del departamento de La Paz cuando el alcalde de ese municipio fue salvajemente golpeado y quemado por algunos pobladores.

Frente a este panorama, cabe hacerse la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que está faltando? Sin duda alguna, la aplicación de políticas serias y mecanismos efectivos que permitan apoyar el desarrollo pleno de estas formas alternativas de aplicación de justicia. En este sentido, cabe enfatizar que frecuentemente, debido a intereses particulares contrarios al interés común, se realizan interpretaciones sesgadas y distorsionadas de estas prácticas porque no están positivizadas. Por lo tanto, se sugiere la promulgación de una norma que regule de manera eficiente la justicia comunitaria para que sea compatible con la Constitución, así como con el derecho internacional de los derechos humanos.

7. Asamblea Constituyente. La sociedad boliviana tiene la oportunidad histórica de perfilar un nuevo tipo de país, más solidario y tolerante y menos excluyente bajo un sistema de efectiva igualdad de derechos y obligaciones frente al Estado, además de construir pactos que permitan convivir en forma pacífica reconociendo las diferencias, pero unidos en torno a Bolivia como valor superlativo. En ese marco, el Defensor del Pueblo considera que el Congreso Nacional debe contribuir en el proceso de concientización del pueblo boliviano sobre las virtudes de la Asamblea Constituyente, a través de su participación en este proceso y no limitándose a aprobar la Ley Especial de Convocatoria. Para lograrlo deberá coordinar la implementación de debates con diferentes organizaciones, tanto del Estado como de la sociedad civil, que permitan ir madurando propuestas al respecto, con el objetivo de llegar a esta instancia con criterios reflexionados por la mayoría de bolivianos y bolivianas.

8. Anteriores recomendaciones al H. Congreso Nacional. En el Informe Anual sobre el periodo 2002, se emitió un conjunto de recomendaciones que, en su mayoría, no fueron implementadas por el Congreso Nacional; probablemente por las recargadas labores que atañen al Poder Legislativo. Sin embargo, debido a que estas recomendaciones aún mantienen su vigencia, el Defensor del Pueblo se permite ratificarlas para que puedan ser tomadas en cuenta y ejecutadas en la próxima legislatura.



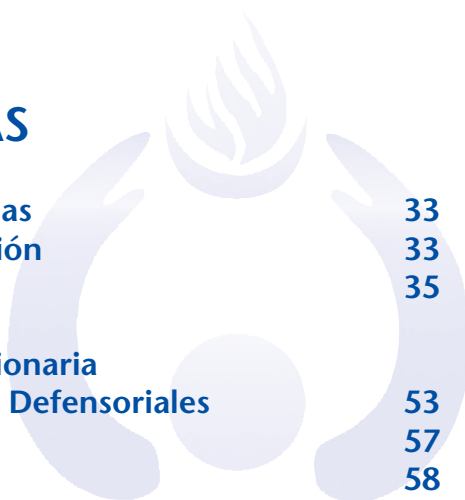
CAPÍTULO II

EL DEFENSOR EN CIFRAS

CAPÍTULO II

EL DEFENSOR EN CIFRAS

I	El Sistema de Atención de Quejas	33
II	El Procedimiento de Investigación	33
III	Datos Estadísticos del SAQ	35
	• Instituciones y derechos	
	• Perfil de la población peticionaria	
IV	Seguimiento a las Resoluciones Defensoriales	53
V	Rechazo de Quejas	57
VI	Proveídos de Archivo	58



I. El Sistema de Administración de Quejas

El Sistema de Administración de Quejas (SAQ), administrado por la Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía es una de las principales herramientas con las que cuenta el Defensor del Pueblo para la protección de los derechos de las personas que recurren a la institución.

El SAQ no solamente sirve como una herramienta para la investigación de quejas, es también un instrumento fundamental para otros propósitos gracias a la información estadística que genera. Esa información, por un lado, permite conocer en forma continua una serie de datos vinculados a las instituciones más denunciadas, los derechos más vulnerados, las conductas indebidas más recurrentes, el crecimiento y decrecimiento del número de quejas a nivel nacional o departamental, etc. A partir de dicha información, no sólo la Adjuntaría de Atención a la Ciudadanía refuerza, reencauza o modifica sus acciones de cara a una determinada entidad, grupos de peticionarios o situación, también lo hacen las otras Adjuntorías y unidades de la institución.

Por otro lado, la información estadística generada por el SAQ permite conocer el perfil de los peticionarios que recurren a la institución con mayor o menor frecuencia, de modo que las diferentes áreas funcionales y unidades

orientan sus acciones para atender mejor a los diferentes grupos poblacionales, fundamentalmente a los priorizados por los Programas Especiales, tanto con acciones de protección como de promoción de derechos humanos.

II. El Procedimiento de Investigación

El sistema está diseñado en función al procedimiento de quejas regulado en los artículos 18 y siguientes de la Ley 1818.

En líneas generales, el procedimiento de investigación de quejas se desarrolla de la siguiente manera. Las quejas pueden ser presentadas por cualquier persona natural o jurídica sin limitación alguna (art. 19), siempre que se refieran a hechos que hubieran sido cometidos antes de cumplirse un año desde la presentación de la denuncia (arts. 21, 24). Las quejas deben alegar vulneraciones originadas por actos o procedimientos administrativos arbitrarios o violaciones de derechos humanos (art.19) y en ellas se debe identificar al servidor, autoridad o institución pública que hubiera cometido la referida vulneración (art. 5). Las denuncias también pueden estar dirigidas contra cooperativas e instituciones privadas operadoras de servicios públicos (art.5).

Una vez presentada la queja, el personal de gestión directa del Defensor del Pueblo hace un análisis preliminar para determinar si re-

úne los presupuestos mínimos para su consideración, referidos, básicamente, a la calidad de la persona o institución denunciada y al plazo de la presentación de la queja. Si satisface estos presupuestos, la queja es admitida y pasa a una segunda fase en la que, mediante un procedimiento de gestión directa, la institución intenta resolver el asunto planteado de una manera ágil y sin mayores formalismos (contactos telefónicos, visitas a los servidores públicos denunciados, etc.).

Si la queja planteada no reúne los presupuestos mínimos se brinda al peticionario la orientación correspondiente en la que se explica las razones por las cuales su petición no puede ser atendida por el Defensor del Pueblo y, al mismo tiempo, se le señala las acciones legales o administrativas a seguir o se le contacta o indica cuáles son las entidades que pueden solucionar su problema. Generalmente, los asuntos atendidos a través del servicio de orientación ciudadana se refieren a temas pendientes de resolución judicial y quejas contra personas privadas o particulares al margen de la competencia institucional.

Muchas de las quejas que son presentadas al Defensor del Pueblo no reúnen, además de los presupuestos *ratione personae* y *ratione temporis*, otros que se encuentran enumerados en el artículo 24 de Ley 1818. En ese caso la institución, si es que antes no ha dado una respuesta inmediata de no aceptación de la queja a través del servicio de orientación ciudadana (muchas veces esto no es posible porque varias quejas llegan por correo a las oficinas defensoriales), emite una Resolución de Rechazo (art. 24).

En caso de las quejas atendidas por gestión directa no sean resueltas a ese nivel, se inicia una siguiente fase en el procedimiento a cargo del equipo de investigación especializada.

En investigación especializada se sigue un procedimiento, hasta cierto punto, *quasi* judicial en la medida en que se recaba información del denunciante y del denunciado y se hace conocer dicha información a ambos; se valoran los elementos de prueba presentados por las dos “partes”; se practican verificaciones en las entidades públicas y en otros espacios dependiendo de cada caso; y se culmina la in-

vestigación con una Resolución Defensorial que contiene una relación de todo lo actuado, conclusiones producto de la confrontación de posiciones y de la aplicación de la normativa legal, nacional e internacional, y la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo.

Las Resoluciones Defensoriales, de acuerdo a lo señalado por el artículo 30 de la Ley 1818 pueden ser de dos tipos: Recomendatorias y Recordatorias de Deberes Legales. Las primeras se emiten cuando se trata de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación y la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso; cuando se trata de la iniciación de acciones legales; o cuando se trata de la rectificación de una norma, cuya aplicación provoca situaciones injustas y perjuicios. Las segundas se emiten cuando la conducta de la autoridad o servidor público constituye infracción o falta, por acción, omisión o exceso en el ejercicio de sus atribuciones.

De acuerdo a la práctica institucional, se han venido dictando Resoluciones Defensoriales mixtas, vale decir que contienen recomendaciones y recordatorios al mismo tiempo debido a que muchas veces las condiciones para emitir unas u otros confluyen en un mismo caso. Como sea, las Resoluciones Defensoriales se emiten cuando el Defensor del Pueblo ha comprobado la veracidad de la denuncia a través del procedimiento de investigación.

Cuando no se ha probado la veracidad de los hechos denunciados, la institución emite un Proveído de Archivo que también se dicta, entre otras circunstancias, cuando la denuncia es retirada o cuando la alegada vulneración es subsanada por el servidor público denunciado.

Culminada la investigación con la emisión de la Resolución Defensorial, ésta es notificada al servidor, autoridad o institución denunciada para que en 30 días dé cumplimiento a la Resolución. En caso que no se dé cumplimiento a las recomendaciones defensoriales en ese plazo, el Defensor del Pueblo notifica a la autoridad jerárquica superior para que en el término de diez días adopte las medidas adecuadas para lograr su cumplimiento. Transcurrido ese plazo, y si la vulneración de derechos

subiste o no ha sido reparada, el Defensor del Pueblo remite las Resolución y los antecedentes de la investigación al Congreso Nacional para que sea ese órgano el que se encargue de lograr su observancia.

Al margen de las investigaciones motivadas por las quejas presentadas por los peticionarios, el Defensor del Pueblo también puede realizar investigaciones de oficio (arts. 11(2), 18, 32) cuyo trámite es similar, en lo que corresponde, al procedimiento descrito.

III. Datos Estadísticos del SAQ

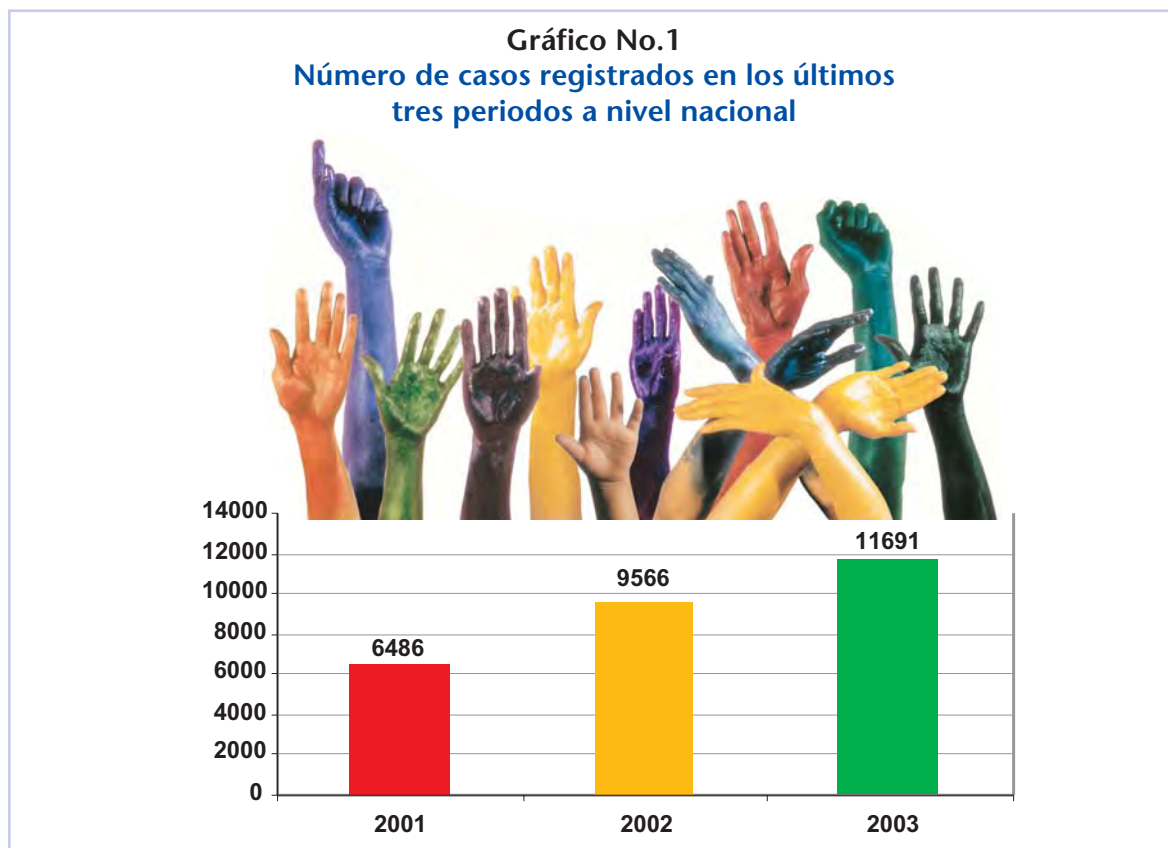
A continuación, producto de la información estadística del SAQ, se presentan 34 gráficos y tres cuadros que sintetizan las tareas del Defensor del Pueblo en la atención y tramitación

de quejas en el periodo 2003. La mayoría de estos datos se confrontan con los correspondientes al periodo 2002.

A. Instituciones y derechos

1. Casos registrados en el periodo 2003

El Defensor del Pueblo, en su sexto año de atención a la ciudadanía, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2003, recibió un total de 11.691 quejas. Esta cifra supera en el doble al número de quejas recibidas en los periodos 1999 y 2000 (5.365 y 5.118, respectivamente), y significa un incremento del 22% con relación al periodo 2002. El Gráfico No. 1 muestra la progresión de las quejas registradas por el Defensor del Pueblo en los últimos tres periodos.



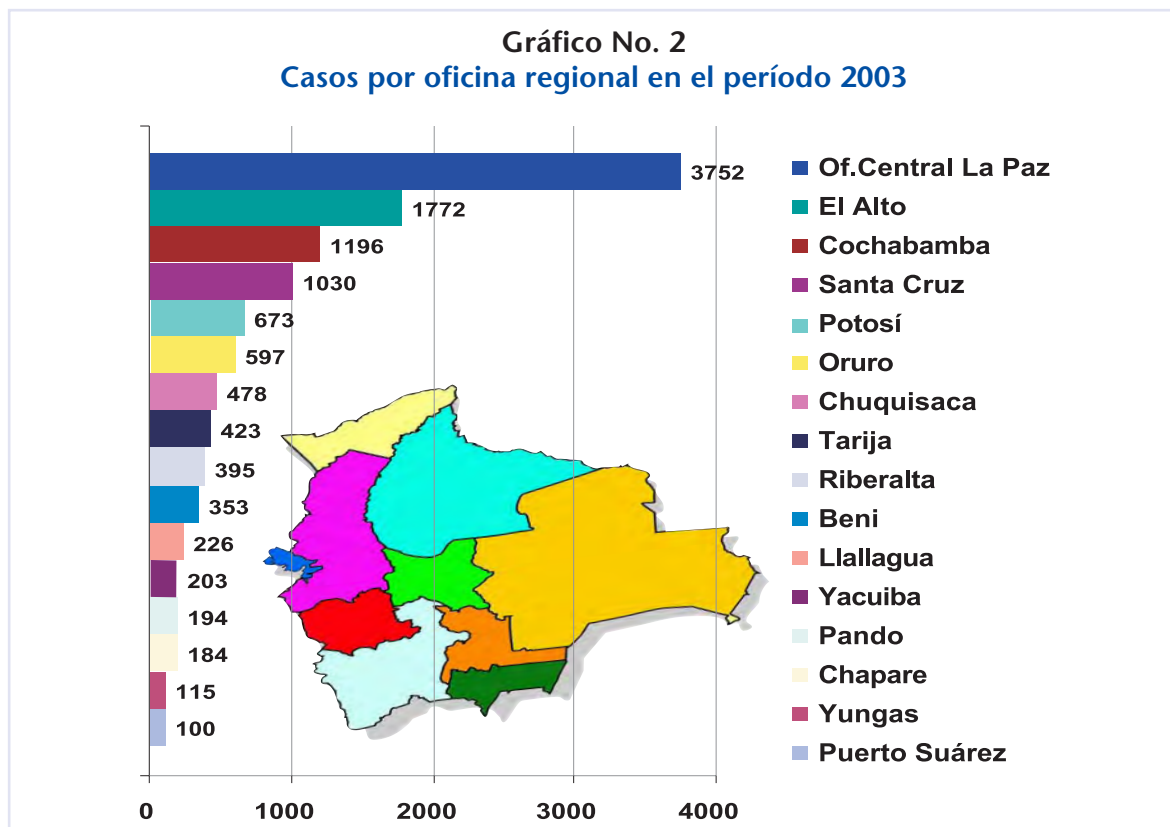
Es necesario hacer notar que la cifra total de casos registrados durante el periodo 2003 no refleja el número efectivo de personas atendidas. Varias de las denuncias provienen de organizaciones sindicales, asociaciones de mujeres y adultos mayores, juntas vecinales, gru-

pos de personas privadas de libertad, comunidades campesinas e indígenas y otros colectivos que representan, en cada caso, a decenas de individuos, lo que significa que el número real de personas atendidas por el SAQ fue mayor a 11.691.

2. Casos por oficina regional en el periodo 2003

La distribución de casos en la Oficina Central –que incluye a la Dirección Departamental de Quejas de La Paz–, Representaciones y Mesas

Defensoriales durante el periodo 2003 puede observarse en el Gráfico No. 2. Existe amplia superioridad en el número de denuncias registradas por la Oficina Central y por las Representaciones de El Alto, Santa Cruz y Cochabamba.



La Oficina Central registró el mayor número de quejas equivalente al 32% del total. El segundo lugar le corresponde a la Representación Especial de El Alto con 15%. La Representación Departamental de Cochabamba ocupa el tercer lugar con 10%. Le siguen las Representaciones Departamentales de Santa Cruz con 9%, Potosí con 6%, Oruro con 5%, Tarija y Chuquisaca con 4% cada una, Beni con 3%, Pando con 2% y la Representación Especial de El Chapare, también con 2%.

En cuanto a las Mesas Defensoriales, éstas registraron el 9% del total de quejas presentadas. Del número global de quejas, 3% corresponde a Riberalta, 2% a Llallagua y Yacuiba y 1% a Yungas y Puerto Suárez.

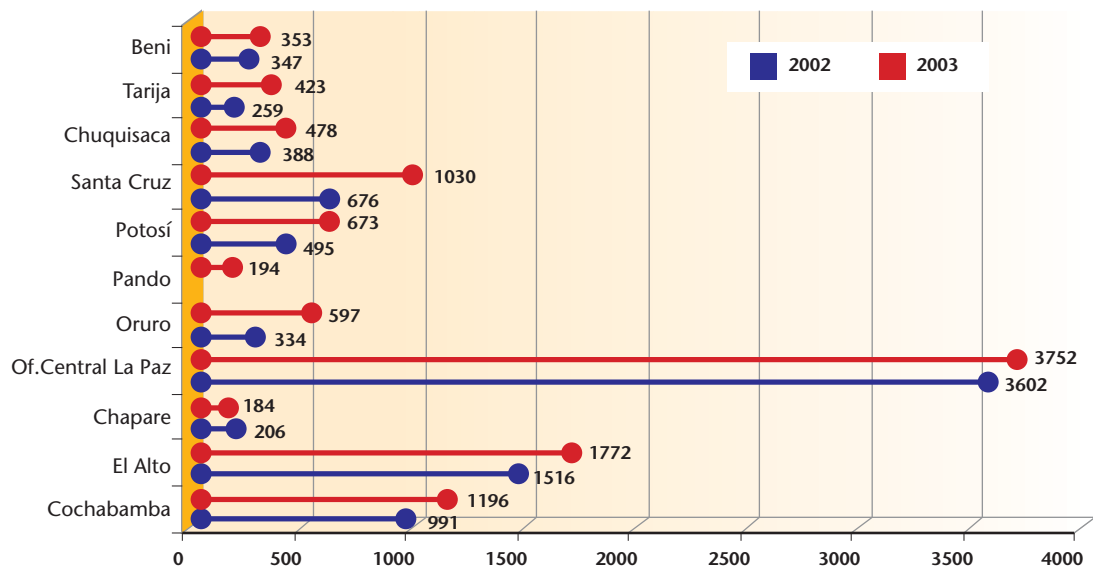
En relación con el periodo 2002, sólo la Representación de El Chapare experimentó una disminución en el número de quejas registra-

das. En el resto de las oficinas hubo un incremento, aunque hubiera sido mínimo.

En el caso de la Oficina Central, ésta mantuvo prácticamente un número similar de quejas en los dos últimos periodos, al contrario de lo que sucedió en la Representación de El Alto que experimentó un aumento de 16.8%. La Representación Departamental de Oruro incrementó el registro de quejas en un 78%. Cabe resaltar también que la Representación de Pando, creada en el mes de marzo de 2003, recibió más quejas que la Representación Especial del Chapare, una de las primeras en ser instituidas en la gestión de la primera Defensora del Pueblo.

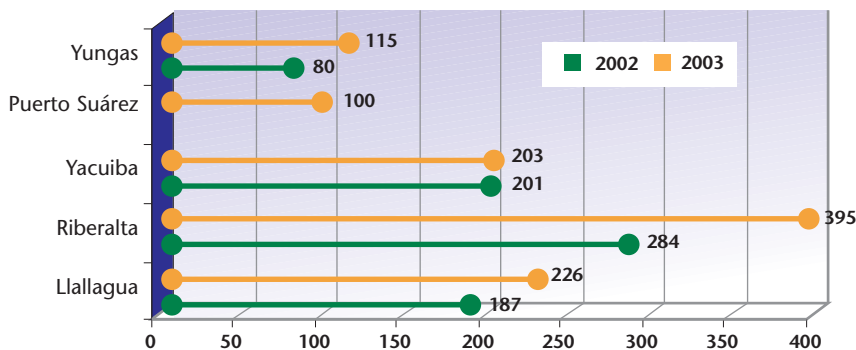
El Gráfico No. 3 muestra, precisamente, el número de quejas registradas en las diferentes Representaciones en comparación con el periodo anterior.

Gráfico No. 3
Casos registrados en Representaciones Defensoriales: periodos 2002-2003



El Gráfico No. 4 muestra la misma información que el gráfico precedente con relación a las Mesas Defensoriales. Los incrementos más significativos se dieron en las Mesas de Riberalta con 39% y Yungas con 43%, aunque en este último caso hay que considerar que la oficina yungueña empezó a funcionar en abril de 2002.

Gráfico No. 4
Casos registrados en Mesas Defensoriales: periodos 2002-2003



3. Casos por área en el periodo 2003

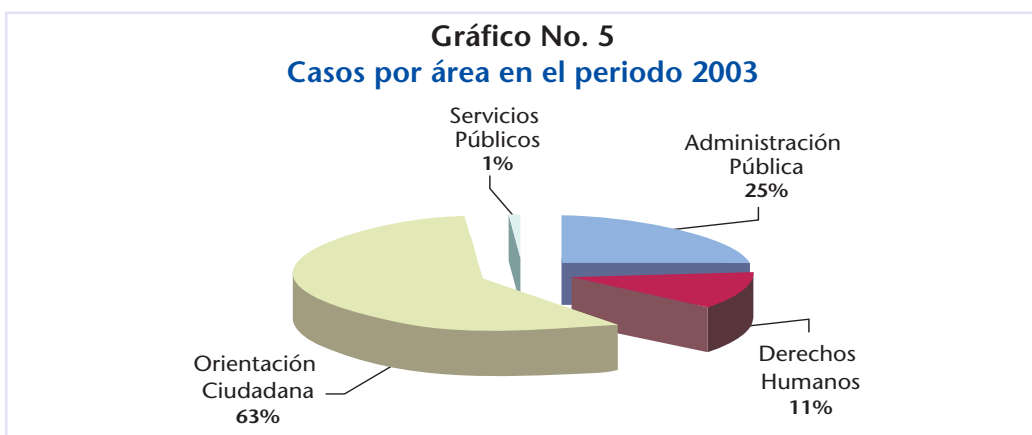
Una vez admitidas las quejas presentadas al Defensor del Pueblo son clasificadas en el SAQ en tres categorías relacionadas con la competencia de la institución. Esas categorías son: Administración Pública (art. 1 Ley 1818), Servicios Públicos (art. 5) y Derechos Humanos (art. 1). Las denuncias registradas, pero no admitidas por no corresponder a la competen-

cia del Defensor del Pueblo en aplicación de los artículos 5 y 24 de la Ley 1818, son atendidas por el servicio de orientación y clasificadas en la categoría "Orientación Ciudadana". La clasificación que se hace de las quejas admitidas responde a la división funcional que en un primer momento institucional tuvieron las Adjuntorías del Defensor del Pueblo. Dos de esas Adjuntorías, la de Administración y Servicios Públicos y la de Derechos Humanos,

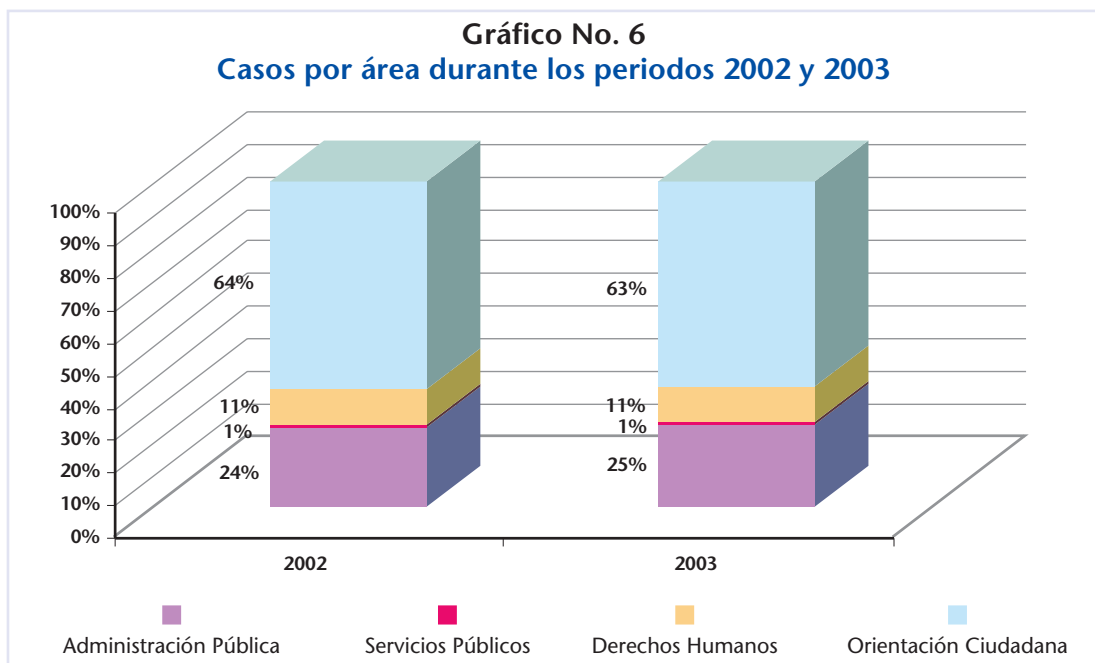
administraban los procedimientos de investigación de oficio y por quejas. Actualmente, es la Adjutoría de Atención a la Ciudadanía la que se encarga de la administración del procedimiento de investigación de quejas, no obstante que la clasificación de éstas, luego de su admisión, no ha sido modificada. La clasificación subsiste solamente para efectos operativos del SAQ y no tiene mayor incidencia en la identificación material de las conductas que vulneran los derechos de las personas. En este entendido, una queja clasificada dentro de la categoría de Administración Pública puede muy bien referirse a la violación de un derecho humano como las que se cometen en el ámbito del derecho a la seguridad

social cuando un trámite de calificación de renta es demorado excesivamente. En este caso se puede evidenciar una anomalía en el funcionamiento del órgano administrativo competente para calificar la renta, que a la vez puede constituir la violación al debido proceso y al derecho de petición del titular de la renta.

Se puede apreciar en el Gráfico No. 5, Administración Pública, con el 25%, fue el área que admitió más quejas para investigación durante el periodo 2003. Le siguieron Derechos Humanos con 11% y Servicios Públicos con tan solo 1%. A Orientación Ciudadana le correspondió el 63% de los casos registrados.



Con relación al periodo 2002, la tendencia porcentual en 2003 sufrió ligeros cambios en las categorías de Administración Pública y Orientación Ciudadana y fue invariable en Derechos Humanos y Servicios Públicos. Esta comparación se expresa en el Gráfico No. 6.



Si bien los datos expresados en el anterior gráfico muestran un comportamiento prácticamente similar entre los dos últimos periodos, dentro de cada categoría hubieron incrementos o decrementos importantes que sólo se aprecian a través de un análisis independiente dentro de cada una de ellas. En cuanto a Orientación Ciudadana, en 2003 hubo un incremento de casos del 18%, lo que en términos absolutos se expresó en 1.135 casos más que en el periodo 2002.

Si bien el Gráfico No. 6 muestra un crecimiento de un punto porcentual más en 2003 que en 2002 en el área de Administración Pública, la cantidad de quejas registradas dentro de esa categoría incrementó en 654, es decir en un 28.2% respecto al periodo anterior.

En la categoría Derechos Humanos, aunque el gráfico no muestra diferencia entre ambos periodos, hubo un incremento de 26.2% en función al número de quejas clasificadas en ese campo. Ese aumento, en términos absolutos, representó 273 quejas más que en 2002.

La categoría Servicios Públicos, en la comparación global entre 2002 y 2003, tampoco sufrió modificaciones en términos reales. Sin embargo, en el análisis independiente se advierte un ostensible incremento en el número de quejas registradas que corresponde al 98.4%, prácticamente el doble.

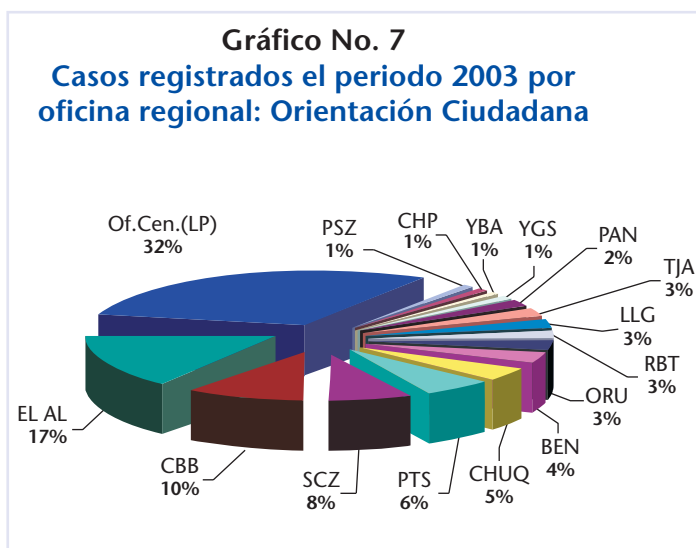
4. Casos registrados el periodo 2003 por oficina regional: Orientación Ciudadana

Orientación Ciudadana sigue siendo la mayor destinataria de los casos presentados al Defensor del Pueblo, vale decir que la mayor cantidad de quejas que recibe la institución se refiere a asuntos que están al margen de su competencia por lo que la institución no puede iniciar una investigación. Sin embargo, en todas esas denuncias se informa a los peticionarios sobre los canales y acciones pertinentes que deben emprender para solucionar sus problemas. Cabe señalar que desde el primer periodo de la anterior gestión hasta este último periodo, Orientación Ciudadana siempre congregó la mayor cantidad de denuncias. Esto puede explicarse en el hecho de que la ciudadanía, pese a conocer en for-

ma general el marco de competencia de la institución y sus restricciones respecto a controversias entre personas privadas o en temas judiciales pendientes de resolución, por citar dos ejemplos, insiste en acudir al Defensor del Pueblo como una última esperanza, aun sabiendo que su petición no generará una investigación.

El Gráfico No. 7 permite observar la distribución porcentual del total de casos atendidos (7.282) durante el año 2003 en el área de Orientación Ciudadana, en la Oficina Central, las Representaciones y Mesas Defensoriales.

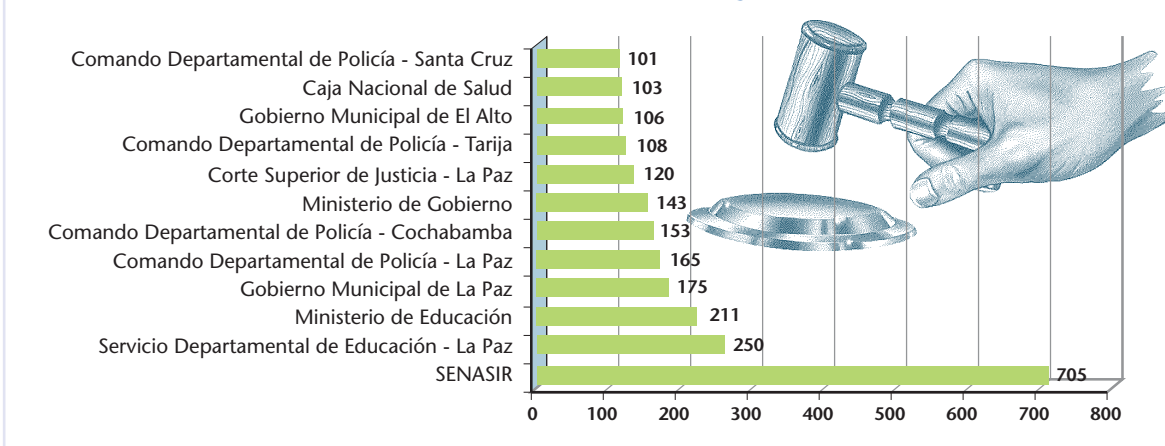
La Oficina Central atendió el 32% de los casos, seguida por la Representación Especial de El Alto con un 17% y en tercer lugar la Representación de Cochabamba con 10%. El restante 41% se reparte entre las demás Representaciones y Mesas Defensoriales.



5. Instituciones más denunciadas durante el periodo 2003 en función al total de casos registrados

Durante el periodo 2003 las instituciones denunciadas fueron en total 311 a nivel nacional. En este caso se toma en cuenta tanto las quejas admitidas como las denuncias que fueron atendidas a través de orientación ciudadana, es decir todos los casos registrados por el Defensor del Pueblo. Las instituciones que ocupan los doce primeros puestos se encuentran consignadas en el Gráfico No. 8.

Gráfico No. 8
Instituciones más denunciadas durante el periodo 2003
en función al total de casos registrados



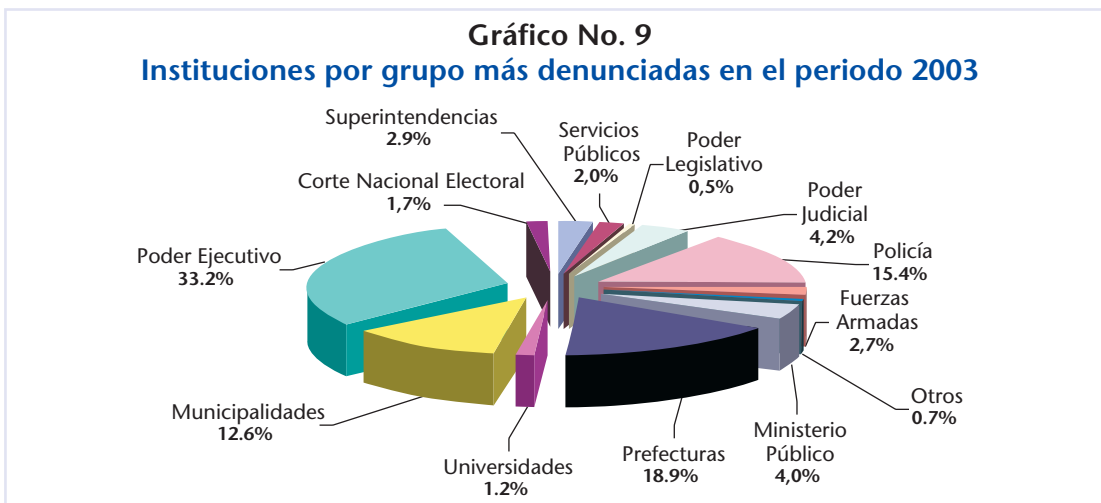
El Servicio Nacional de Sistema de Reparto (SENASIR) - antes Dirección de Pensiones - es la institución con mayor número de denuncias, le sigue el SEDUCA de La Paz, El Ministerio de Educación, el Gobierno Municipal de La Paz y el Comando de Departamental de Policía de La Paz. Luego están otras instituciones pertenecientes al eje central, con excepción del Comando de Departamental de Policía de Tarija que ocupa el noveno lugar.

La relación anterior se hizo en función a las entidades consideradas independientemente, por ello aparecen en forma separada cuatro comandos departamentales de la Policía (La Paz, Cochabamba, Tarija y Santa Cruz) y no la Policía Nacional de manera general.

El Gráfico No. 9, en cambio, reúne a las instituciones en grupos ordenado por el SAQ del

Defensor del Pueblo. Todos los ministerios, entidades gubernamentales, entidades autónomas, desconcentradas, servicios nacionales, etc., conforman el grupo Poder Ejecutivo; todos los juzgados, tribunales y Consejo de la Judicatura conforman el grupo Poder Judicial; todos los servicios prefecturales integran el grupo Prefecturas (aunque está claro que las prefecturas forman parte del Poder Ejecutivo, pero para efectos estadísticos el SAQ los toma independientemente); la Corte Nacional Electoral está integrada por la propia Corte, las Cortes Departamentales y las Direcciones del Registro Civil, nacional y departamentales; los Servicios Públicos están conformados por las Administradoras de Fondos de Pensiones, empresas públicas y privadas operadoras de servicios básicos (electricidad, agua potable y otras).

Gráfico No. 9
Instituciones por grupo más denunciadas en el periodo 2003



El Poder Ejecutivo, excluidas las Prefecturas, ocupa el primer lugar con el 33.2%. Le siguen las Prefecturas con el 18.9% y la Policía con el 15.4%. Si se toma en cuenta que las Prefecturas y la Policía dependen del Poder Ejecutivo, el total para este grupo aumenta a 67.5%. En otras palabras, todas las instituciones comprendidas en esta categoría ampliada representan dos terceras partes del total de instituciones denunciadas ante el Defensor del Pueblo en 2003.

Dentro del Poder Ejecutivo, las entidades más denunciadas fueron el SENASIR y los Ministerios de Educación, Gobierno y Salud. Dentro del grupo de Prefecturas, las más denunciadas fueron las de La Paz, Potosí y Santa Cruz.

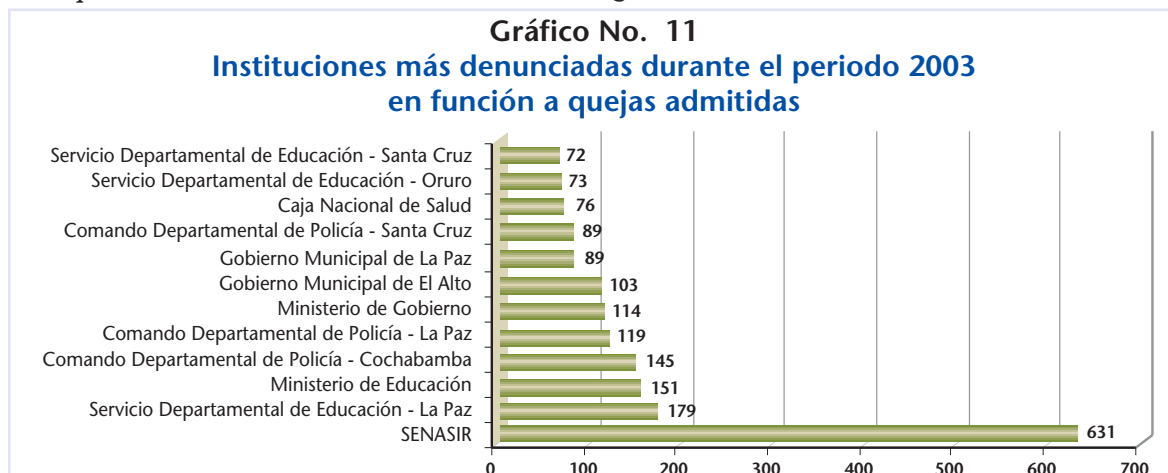
Para fines comparativos, se reproduce en el Gráfico No. 10 a las instituciones, por grupo, más denunciadas en el periodo 2002.



Al comparar ambos periodos, es decir los gráficos 9 y 10, es posible encontrar varios cambios de tendencia e incrementos y decrementos, en algunos casos importantes, respecto a los diferentes grupos. Por ejemplo, en el caso de las Prefecturas el incremento fue de más de 5 puntos; respecto a la Policía el decremento fue de 2; con relación a la Corte Electoral fue de 1 punto; en el Poder Judicial de 3. De todas maneras, los tres grupos más denunciados en 2002 siguen siendo los mismos que en 2003.

6. Instituciones más denunciadas durante el periodo 2003 en función a quejas admitidas

En este caso se tomaron en cuenta solamente las denuncias admitidas, es decir aquellas que reunieron los presupuestos de competencia para que el Defensor del Pueblo inicie una investigación. El Gráfico No. 11 da una relación de las doce instituciones más denunciadas respecto a las cuales se inició una investigación.



El primer lugar es ocupado por el SENASIR, le siguen el SEDUCA de La Paz y el Ministerio de Educación. Si se compara este gráfico con el No. 8 (en función al total de denuncias registradas), se advierte la misma tendencia con relación a estas tres primeras instituciones, pero también con relación a otras que figuran en aquel gráfico, aunque el orden varía en ciertos casos. Ahora bien, en el Gráfico No.

11 aparecen instituciones no contempladas en el Gráfico No. 8, como los SEDES de Santa Cruz y Oruro.

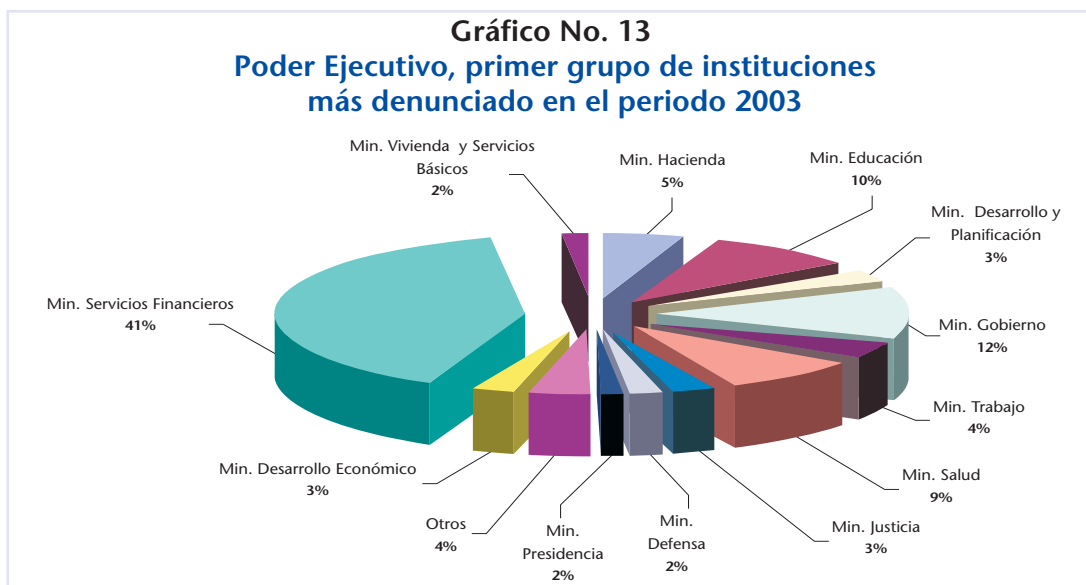
El siguiente gráfico muestra, una vez más, la agrupación de instituciones por ámbitos o grupos generales, pero esta vez en función a las quejas que fueron admitidas para investigación.



Los dos primeros lugares, como en el Gráfico No. 9, son ocupados por el Poder Ejecutivo y las Prefecturas. El tercer lugar lo ocupan los Gobiernos Municipales. Sumando los tres, la administración pública en sentido estricto, vale decir los gobiernos central, departamentales y municipales, representa dos terceras partes. El sistema de justicia, tomando en

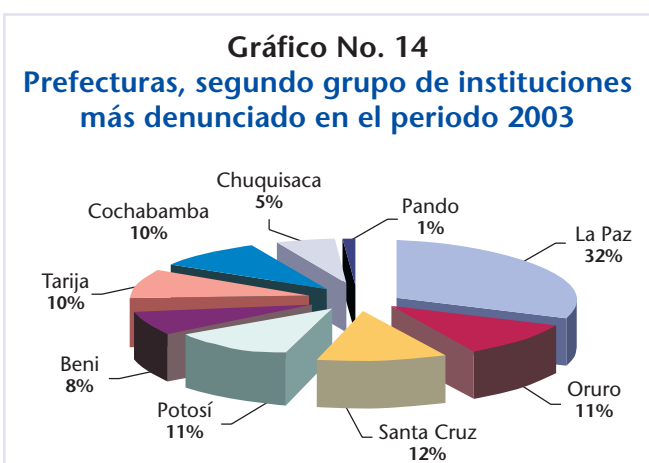
cuenta a las instituciones del Poder Judicial y del Ministerio Público, representa el 7%.

7. Poder Ejecutivo, primer grupo de instituciones más denunciado en el periodo 2003 en función a quejas admitidas



En el periodo 2003 se admitieron 1.507 quejas contra los ministerios y entidades bajo su tuición. Esto representa el 32.2% del total de quejas admitidas. El Gráfico No. 13 muestra al Ministerio de Servicios Financieros con el 41% del total de quejas admitidas dentro de la categoría Poder Ejecutivo. Esto se debe a que en el SAQ dicho ministerio concentra las quejas formuladas contra el SENASIR, que en 2003 registró 635. En segundo lugar está el Ministerio de Gobierno que, entre otras, absorbe las quejas presentadas contra las Direcciones Departamentales de Establecimientos Penitenciarios a nivel nacional, que en 2003 fueron 52, y las quejas planteadas contra el propio ministerio que en el periodo fueron 114. En el caso del Ministerio de Salud, que ocupa el cuarto lugar, están incluidas las quejas contra la Caja Nacional de Salud que sumaron 76.

8. Prefecturas, segundo grupo de instituciones más denunciado en el periodo 2003 en función a quejas admitidas



En el periodo 2003, las Prefecturas en su conjunto recibieron 893 quejas que fueron admitidas para investigación. Entre ellas, ocupa el primer lugar la de La Paz con 282, de las cuales 179 corresponden al SEDUCA. El segundo lugar lo ocupa la Prefectura de Santa Cruz con 104 casos. En tercer lugar se ubica la Prefectura de Oruro con 96 quejas admitidas.

Como en el caso de La Paz, gran parte de las quejas admitidas contra las Prefecturas de los demás departamentos corresponde a las planteadas contra sus respectivos SEDUCA; otras fueron planteadas contra los SEDES, SEDEGES y contra la propia prefectura como entidad administrativa.

9. Policía, tercer grupo de instituciones más denunciado en el periodo 2003 en función a quejas admitidas

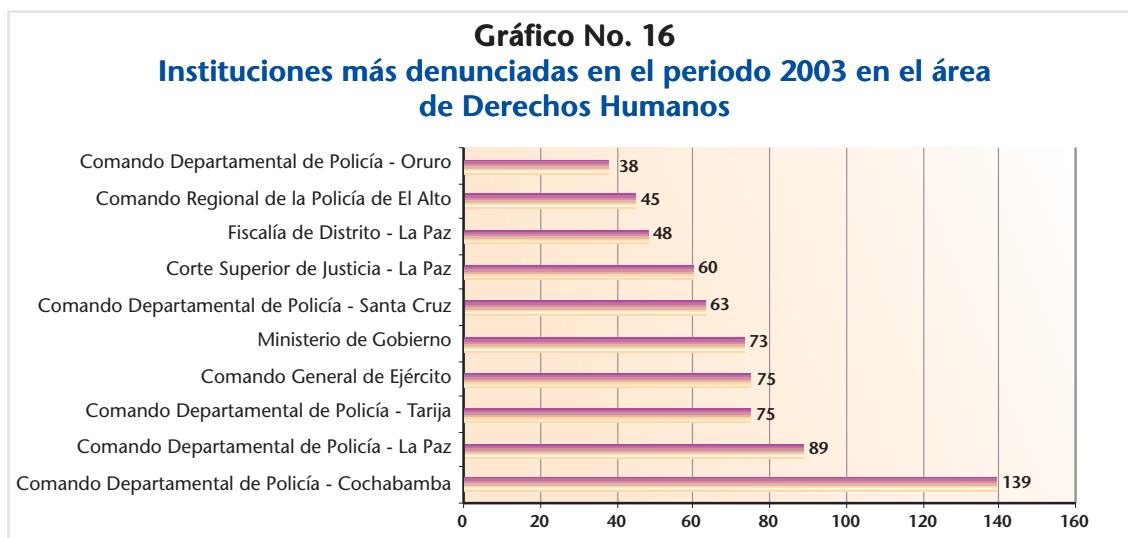
El Gráfico No. 15 muestra la distribución de quejas contra la Policía como tercer grupo más denunciado en el periodo 2003, con un total de 699 quejas. Destacan en primer lugar el Comando Departamental de Policía de Cochabamba con 145 quejas, en segundo lugar el de La Paz con 119 quejas y en tercer lugar el de Santa Cruz con 89. El Comando General de la Policía Nacional concentra 61 casos.



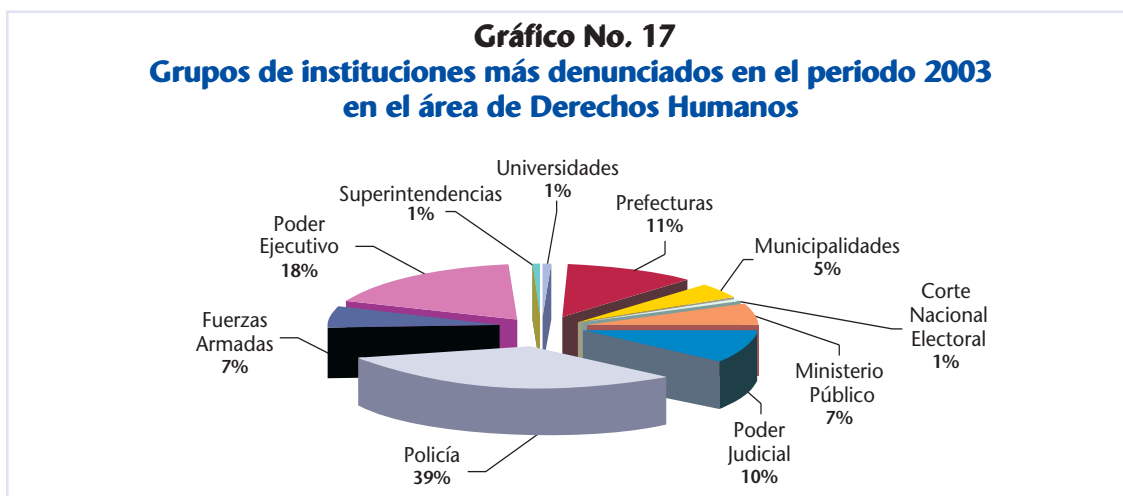
Como se puede apreciar a partir de estos tres últimos gráficos y sus correspondientes descripciones, se pueden hacer interpretaciones diferentes. Por ejemplo, en función a las 699 quejas admitidas (Gráfico No. 15), la Policía ocuparía el primer lugar como la institución más denunciada y el segundo lugar lo ocuparía el SENASIR con 635 quejas admitidas (Gráfico No. 13).

10. Instituciones más denunciadas en el periodo 2003 en el área de Derechos Humanos, en función a quejas admitidas.

En el siguiente gráfico se tomaron en cuenta las 1.492 quejas admitidas en el área de Derechos Humanos. En función a ellas, las diez entidades más denunciadas dentro de esta categoría fueron seis de la Policía, una de las Fuerzas Armadas, una del Poder Ejecutivo y dos del sistema de justicia.



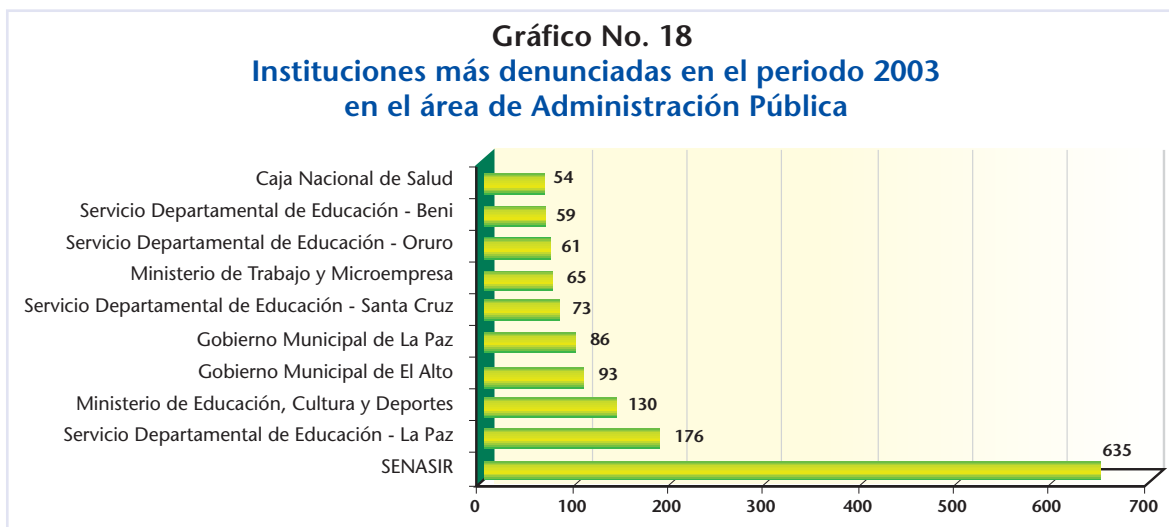
De cierta forma, esta tendencia se expresa en el próximo gráfico que reúne a las instituciones por grupo como se hizo en gráficos anteriores.



Con este gráfico se puede apreciar que las denuncias clasificadas en la categoría de Derechos Humanos no corresponden únicamente a las planteadas contra las instituciones antes mencionadas (Policía, Fuerzas Armadas, Poder Judicial), aunque sí está claro que aquéllas ocupan los primeros lugares. También fueron admitidas quejas contra las prefecturas, superintendencias, Corte Nacional Electoral, entre otras.

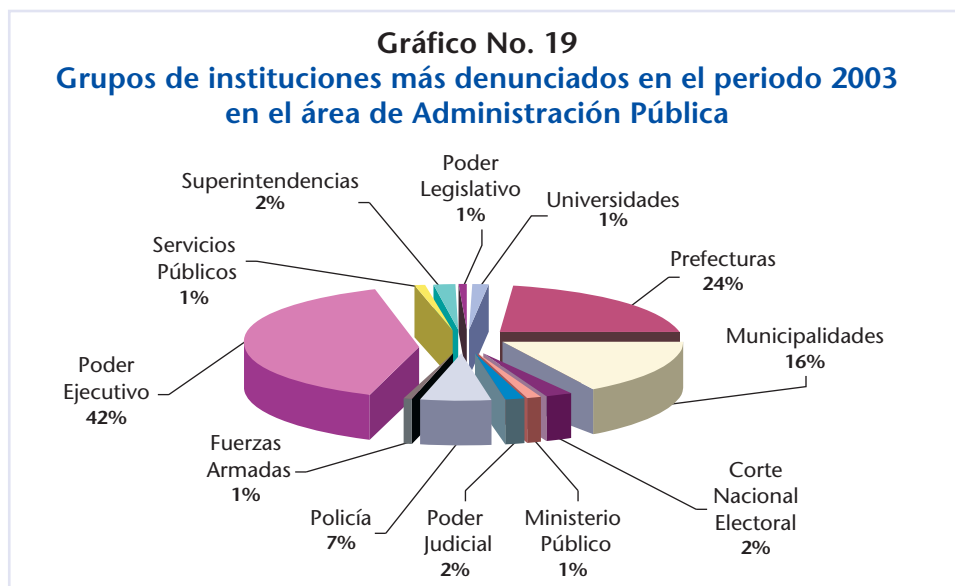
11. Instituciones más denunciadas en el periodo 2003 en el área de Administración Pública, en función a quejas admitidas.

Las diez instituciones más denunciadas (con quejas admitidas) en el área de Administración Pública están contenidas en el Gráfico No. 18. Se tomaron en cuenta 3.181 quejas admitidas. De ese total, 635 corresponden a las planteadas contra el SENASIR; 176 contra el SEDUCA de La Paz y 130 contra el Ministerio de Educación. Cabe resaltar que estas tres instituciones son también las más denunciadas a escala nacional, tomando en cuenta el total de quejas recibidas por la institución en el periodo 2003 (11.691).



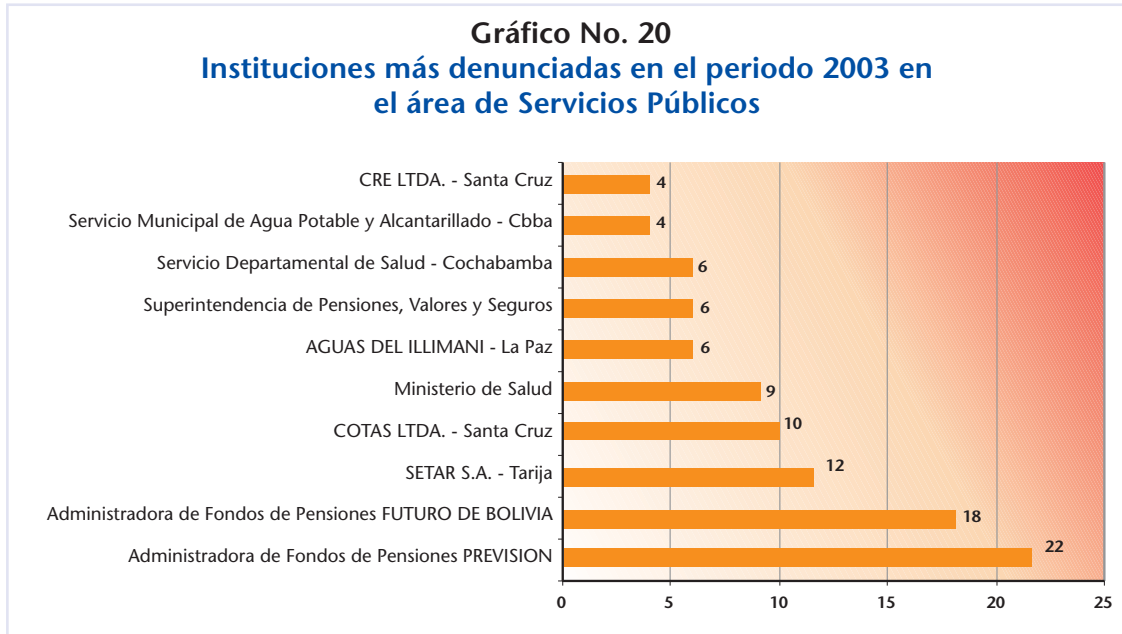
Por grupo, como se expresa en el Gráfico No. 19, las instituciones con quejas admitidas clasificadas dentro de Administración Pública presentan una distribución diferente con relación a la categoría de Derechos Humanos. El Poder Ejecutivo representa el 42% (1.335 quejas), luego están las prefecturas con el 24% (757 casos) y en tercer lugar los gobiernos municipales con el 16% (516 denuncias).

Existen porcentajes menores que corresponden a la Policía (7%), superintendencias y Corte Nacional Electoral (2% cada una).

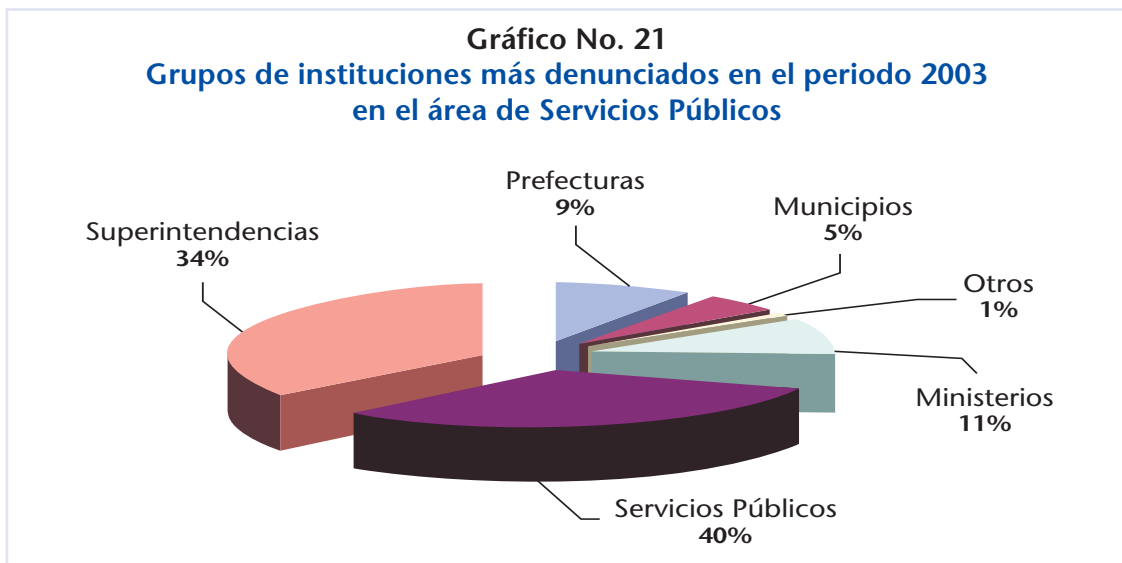


12. Instituciones más denunciadas en el periodo 2003 en el área de Servicios Públicos, en función a quejas admitidas

El Gráfico No. 20 permite conocer las diez instituciones con mayor número de denuncias admitidas en el área de Servicios Públicos en 2003. Sobre 151 quejas, el menor número entre todas las quejas admitidas por área, la institución más denunciada fue la Administradora de Fondos de Pensiones Previsión con 22 quejas, le sigue la Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia con 18 y SETAR SA - Tarija con 12.



El Gráfico No. 21, por instituciones agrupadas, muestra que el 40% de las quejas fue dirigido contra empresas operadoras de servicios públicos básicos (agua potable, teléfono y electricidad). El 34% correspondió a quejas presentadas contra superintendencias y, en algunos casos, instituciones sujetas a su control (administradoras de fondos de pensiones, por ejemplo). El resto de denuncias fue presentado contra entidades del Estado que prestan otros servicios públicos.



13. Derechos vulnerados

En función al total de quejas admitidas durante el periodo 2003, se hicieron los siguientes gráficos y análisis para determinar cuáles fueron los derechos más recurrentes en las denuncias presentadas y los derechos más vulnerados de acuerdo a los resultados de las investigaciones de quejas. También se ha podido establecer la incidencia de denuncias por alegadas violaciones a los derechos de grupos específicos, principalmente aquellos concentrados en el trabajo de Programas Especiales.

El Defensor del Pueblo reconoce que la clásica categorización de los derechos humanos en generaciones (primera, segunda y tercera) puede tener relevancia pedagógica, pero puede minar las características de invisibilidad e interdependencia que, entre sí, tienen todos los derechos humanos. En este sentido, descarta la utilización del término generaciones, mas no la clasificación de derechos políticos, civiles, económicos, sociales, culturales y colectivos que teniendo un mismo valor y una misma importancia, tienen ciertas dimensiones distintivas especialmente respecto al tipo de obligaciones que respecto a ellos tiene el Estado.

El siguiente gráfico brinda información sobre los diez derechos más recurrentes en las denuncias presentadas.



En el primer lugar aparece el “derecho” a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública. En realidad, para fines prácticos, el SAQ utiliza esta denominación para identificar a las quejas vinculadas con la competencia natural del Ombudsman, es decir velar por el correcto funcionamiento de la administración pública. Por esta razón, en esta categoría, que en sentido estricto no es un derecho humano universalmente reconocido, las quejas pueden estar vinculadas con una amplia gama de derechos humanos que son afectados, precisamente, por un deficiente funcionamiento de la administración.

El derecho de petición, derecho político, aparece en segundo lugar y está firmemente relacionado con la primera categoría debido a que la falta de respuesta a las demandas, solicitudes, quejas, reclamos y peticiones por parte del Estado, traduce, también, un funcionamiento deficiente de la administración. El derecho de petición ha sido tradicionalmente el más denunciado ante el Defensor del Pueblo desde el inicio de su trabajo en 1998.

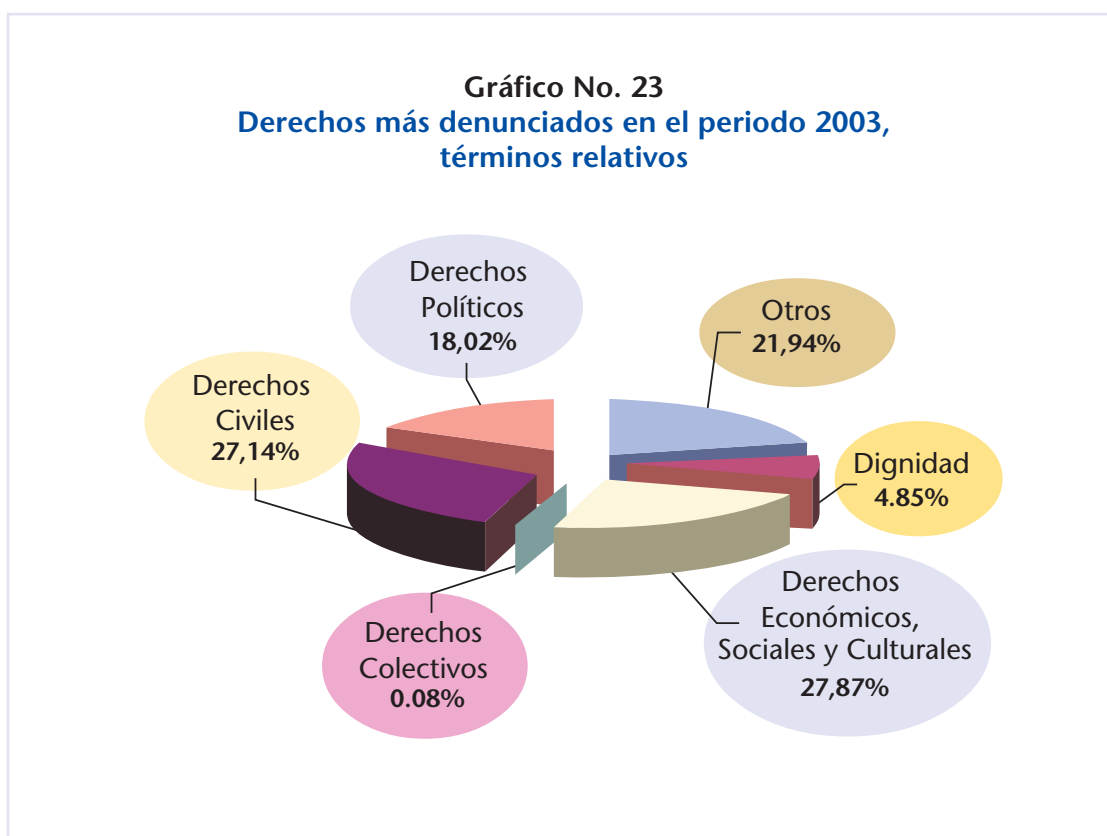
La dignidad, que ocupa el séptimo lugar, es clasificada por el SAQ como derecho. Sin embargo cabe la aclaración que no se la consi-

dera estrictamente como la define el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, es decir como la honra o el buen nombre, sino como la entiende la Constitución Política del Estado (art. 6) en un sentido más amplio, es decir como un valor transversal que es conculcado con la vulneración de otros derechos humanos.

Como se ve en el gráfico los derechos económicos, sociales y culturales (DESC), expresados en los derechos a la seguridad social, trabajo, remuneración justa y educación, recibieron un alto número de denuncias. Estas son coincidentes justamente con las instituciones más denunciadas en el periodo 2003 que son, entre otras, el SENASIR, el Ministerio de Educación y los SEDUCA de varias prefecturas departamentales.

En cuanto a los derechos civiles, el debido proceso, la integridad y la seguridad personal ocupan, también, los primeros lugares. Nuevamente hay una estrecha relación con otras de las instituciones o grupos de instituciones más denunciadas, como la Policía y el Poder Judicial.

El siguiente gráfico expresa la distribución porcentual de los derechos denunciados por su vulneración ante el Defensor del Pueblo en el periodo 2003. Como se puede advertir, existe una ligera superioridad de los DESC sobre los derechos civiles, y más amplia sobre los políticos, expresados mayoritariamente en el derecho de petición.



Para fines comparativos, se ha reproducido en el Cuadro No. 1 la relación derecho por derecho entre los periodos 2002 y 2003.

Cuadro No. 1
Derechos más denunciados en 2002 y 2003

Comparación Porcentual de las quejas admitidas por derecho vulnerado	Cuadro No. 1			
	Derechos más denunciados en 2002 y 2003			
	2002	% Total	2003	% Total
1. DERECHOS CIVILES		30.7		27.14
Protección Judicial, garantías procesales y acceso a la justicia	11.5		7.94	
Integridad personal	5.6		5.42	
Libertad y seguridad personal	6.5		6.22	
Propiedad	2.3		1.73	
Libertades civiles (reunión y manifestación, circulación, pensamiento y opinión, asociación, expresión e información conciencia y religión)	0.5		0.78	
Privacidad (inviolabilidad del domicilio, Honor, honra y reputación)	1.4		0.89	
Vida	0.6		1.09	
Personalidad Jurídica (identidad, nombre)	0.2		0.4	
Protección a la familia	0.1		0.43	
IGUALDAD (no discriminación, igualdad ante la ley)	2		2.24	
2. DERECHOS POLÍTICOS		38.6		18.02
Petición	38.2		17.7	
Participar en la dirección de los asuntos públicos	0.1			
Participar en la función pública	0.2		0.3	
Participar en la elaboración de leyes	0.03			
Votar y ser elegido	0.03		0.02	
3. DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES		23.15		27.87
Derecho al trabajo	5.5		5.8	
Salario justo	4.5		4.08	
Promoción y escalafón	0.2		0.15	
Ejercer comercio e industria	0.6		0.49	
Vacaciones retribuidas	0.6		1.32	
Limitación de la jornada laboral	0.05		0.02	
Derecho a la sindicalización	0.8		0.04	
Derecho a huelga			0.04	
Acceso a servicios públicos			0.92	
Derechos usuarios de servicios públicos				
Derecho a la vivienda	0.5		0.13	
Derecho al descanso y al disfrute del tiempo libre			0.02	
Derecho a la investigación			0.02	
Derecho a elegir profesión u oficio			0.02	
A la seguridad social	8		9.44	
A la salud y su protección	1.9		2.09	
A la educación	0.5		3.29	
Desarrollo a la vida cultural	0.05			
4. DERECHOS COLECTIVOS		0.45		0.08
Desarrollo	0.05			
A un medio ambiente sano	0.4		0.06	
Derecho a la paz			0.02	
5. DIGNIDAD		4.3		4.85
6. OTROS		1.9		21.94
Derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública			21.82	
Protección humanitaria			0.06	
Derecho de las minorías étnicas, raciales, lingüísticas y culturales			0.06	
TOTAL		100		100

En la comparación se pueden apreciar tendencias similares por derecho en los dos periodos, aunque en algunos casos hay cambios significativos. Por ejemplo, con relación al derecho a la petición, que en 2002 representaba 38.2%, en 2003 descendió a 17.7%. Este descenso se explica no necesariamente porque las instituciones y servidores públicos en este periodo contestaron más peticiones de los ciudadanos o lo hicieron en tiempo oportuno, sino que en el SAQ se dio mayor prioridad en la calificación del derecho en función al verdadero motivo que originó la queja, y no en función a la falta de respuesta de una institución pública a la que, accesoriamente, se refieren muchas de las denuncias presentadas ante el Defensor del Pueblo. Por ejemplo, en una queja en la que un ciudadano denuncia al SENASIR por la falta de respuesta a un reclamo referido a un retraso en el pago de la renta de vejez, el SAQ priorizó el tema de la seguridad social en lugar del asunto vinculado al derecho a la petición, vulnerado por la falta de atención o de respuesta oportuna de la administración de pensiones.

Otro cambio importante se dio en relación con el derecho a la educación, cuyas denuncias incrementaron de 0.5% a 3.29% entre 2002 y 2003. Este aumento repercutió en el incremento general de los DESC, también en tres puntos porcentuales, con lo que superaron a los derechos civiles, políticos y colectivos (o de solidaridad).

14. Derechos más vulnerados en función al total de Resoluciones Defensoriales emitidas en 2003.

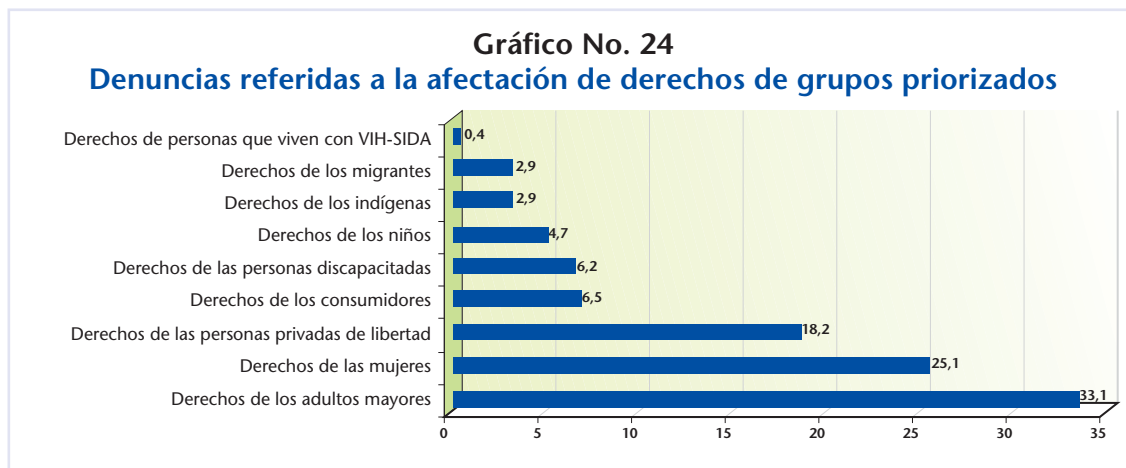
Tomando en cuenta las 94 Resoluciones Defensoriales emitidas en 2003, el siguiente cuadro expresa cuáles fueron los derechos más vulnerados durante este periodo. En este caso se puede hablar de “derechos vulnerados” porque efectivamente ésta fue la conclusión a la que arribó la institución luego de terminar todo el procedimiento de investigación.

Cuadro No. 2
Derechos más vulnerados el 2003

Derechos Vulnerados	Términos absolutos	Términos relativos
Vida	5	3.5
Integridad Personal	4	2.9
Petición	3	2.17
Salud	5	3.5
Educación	1	0.7
Remuneración	9	6.5
Vacaciones Pagadas	17	12.3
Trabajo	15	10.8
Igualdad	4	2.9
Circulación	4	2.9
Asociación	1	0.7
Libertad Personal	2	1.4
Dignidad	4	2.9
Debido Proceso	19	13.7
Seguridad Social	38	27.5
Seguridad	3	2.17
Vida Privada	1	0.7
Propiedad	2	1.4
Otros	1	0.7
Total	138	100

15. Denuncias referidas a la afectación de derechos de grupos priorizados

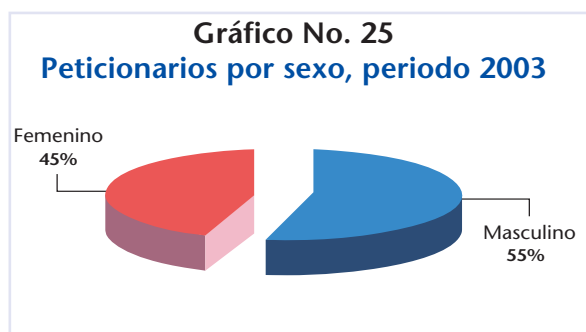
Durante el periodo 2003 se recibieron 275 quejas vinculadas a ciertos grupos priorizados en el trabajo defensorial. En función a ese número, se puede apreciar en el gráfico siguiente que el 33% correspondió a personas adultas mayores; 25% a mujeres, es decir quejas relacionadas con discriminación contra la mujer o violencia doméstica; 18% a personas privadas de libertad; 7% a consumidores o usuarios de servicios, entre los principales segmentos poblacionales.



B. Perfil de la Población Peticionaria

16. Peticionarios por sexo, periodo 2003

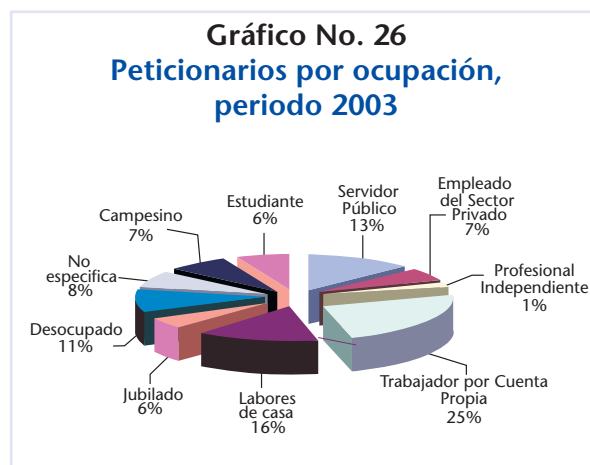
La información estadística del SAQ que considera la variable sexo es importante, principalmente, para fortalecer el trabajo del Defensor del Pueblo desde una perspectiva de género y para orientar las tareas del Programa Especial de los Derechos Humanos de las Mujeres a cargo de la APAE y de la Unidad de Difusión de la APA.



El Gráfico No. 25 muestra que del total de quejas registradas en el periodo 2003, el 45% fue presentado por mujeres y el 55% por hombres. Con relación al periodo 2002, existe un incremento en cuanto al sexo femenino de 4% y, en consecuencia, un decremento en cuanto al sexo masculino también de cuatro puntos. Sin embargo, considerando el aumento de

quejas en término absolutos en el periodo 2003, las denuncias presentadas por mujeres incrementaron en un 9% y las presentadas por hombres se redujeron en un 0.6% con relación al periodo anterior.

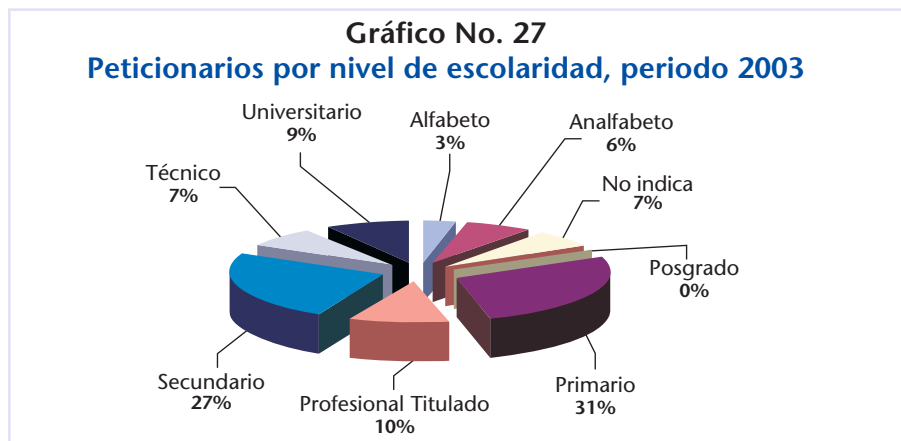
17. Peticionarios por ocupación, periodo 2003



El Gráfico No. 26 muestra la distribución de peticionarios con relación a la ocupación que realizan. Los trabajadores por cuenta propia fueron los que acudieron con mayor frecuencia al Defensor del Pueblo, 25%, un punto menos que en 2002. Al grupo de mujeres ocupadas en labores de casa le corresponde el segundo lugar con 16%. En tercer lugar están

los servidores públicos con 13%. En cuarto lugar se encuentra el grupo de personas desocupadas con el 11%. En estos dos últimos casos la disminución fue de dos puntos porcentuales con relación al periodo 2002. La tendencia con relación a los demás grupos es prácticamente la misma del periodo anterior.

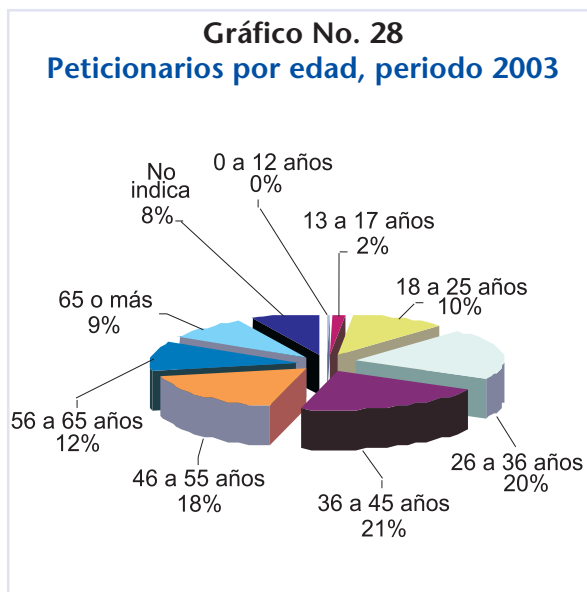
18. Peticionarios por nivel de escolaridad, periodo 2003



El Gráfico No. 27 permite observar el nivel o grado de escolaridad de los peticionarios que acudieron en 2003 al Defensor del Pueblo. Las personas en las categorías acumuladas de educación primaria y secundaria constituyen más de la mitad de los peticionarios con el 58%, cuatro puntos más que en 2002. Las personas con formación superior (universitarios, profesionales titulados y con postgrado) representan, en el periodo 2002 y 2003, el 19%, casi una quinta parte del total de peticionarios.

El Gráfico No. 28 muestra los rangos de edad en los cuales son clasificados los peticionarios que acuden al Defensor del Pueblo. Las personas de 36 a 45 años representan el 21%, el mayor porcentaje en 2003; le sigue el grupo de personas entre 26 y 36 años que representan el 20%. Luego están las personas de 46 a 55 años que suman el 18%, las personas de 56 a 65 años que constituyen el 12%, y los mayores de 65 años o más que acumulan el 9%. Por último están las personas de 0 a 17 años que representan el 2%. Con relación al periodo 2002 las tendencias para cada grupo son prácticamente las mismas.

19. Peticionarios por edad, periodo 2003



20. Peticionarios por lengua materna, periodo 2003



La variable “lengua materna” es retomada a partir de este VI Informe al Congreso, por lo tanto no se puede hacer una comparación con relación al periodo 2002. En primer lugar se encuentran los peticionarios que aprendieron a hablar en español, este grupo representa el 72%; en segundo lugar de importancia están las personas que lo hicieron en aymara, 17%; y en tercer lugar las personas que lo hicieron en quechua con 8%.

21. Peticionarios por nacionalidad, periodo 2003



La variable nacionalidad es incluida por primera vez en este VI Informe. Permite identificar, como en el anterior gráfico, si existen rasgos discriminatorios, en este caso, en razón de la nacionalidad (en el gráfico precedente en razón de la pertenencia étnica).

El Gráfico No. 30 permite observar que la mayor parte de las personas que acuden a las oficinas del Defensor del Pueblo son de origen boliviano; luego están los nacionales de países sudamericanos, excluidos los andinos que ocupan el tercer lugar.

IV. Seguimiento a las Resoluciones Defensoriales

En el periodo 2003 el Defensor del Pueblo emitió 94 Resoluciones Defensoriales. De ese total, 82 fueron emitidas por la Oficina Central y La Paz, cinco por la representación Departamental de Cochabamba, dos por las Representaciones Departamentales de Chuquisaca y Tarija y una por las Representaciones Departamentales de Beni, Potosí y Santa Cruz.

De conformidad con el artículo 33 de la Ley 1818, la transcripción editada de todas estas Resoluciones se encuentra en el Capítulo X del presente Informe.

A la Adjutoría de Atención a la Ciudadanía le corresponde realizar el seguimiento de las Resoluciones Defensoriales emitidas por la institución a efecto de comprobar y, en su caso, impulsar su cumplimiento por alguna de las instancias señaladas en el artículo 31 de la Ley 1818.

En 2003 se hizo el seguimiento a las 194 Resoluciones Defensoriales activas, emitidas, unas, este año y, otras, la mayoría, en años anteriores. De ese total, durante el periodo se verificó el cumplimiento de 84 (43%). El saldo, es decir 110 Resoluciones (57%), aún no fueron cumplidas por las instituciones notificadas con las mismas por lo que continuarán en fase de seguimiento hasta su cumplimiento.

De las 84 Resoluciones Defensoriales cumplidas, 62 fueron acatadas por los mismos servidores públicos contra quienes se presentó la queja y 22 por las autoridades jerárquicas de las instituciones denunciadas. En ningún caso fue el Congreso Nacional la instancia que promovió su cumplimiento como está previsto en el artículo 31 de la Ley 1818.

A propósito del Parlamento, en esa instancia están radicadas otras 35 Resoluciones Defensoriales que hasta la fecha no han sido cumplidas. Por lo tanto, si se suman estas 35

a las 110 mencionadas antes, el total de Resoluciones Defensoriales activas sin cumplimiento es de 145.

De las 35 Resoluciones radicadas en el Parlamento, 26 fueron derivadas a la Cámara de Diputados de acuerdo al siguiente detalle: 11 a la Comisión de Trabajo y Régimen Laboral; 3 a la Comisión de Descentralización y Participación Popular; 1 a las Comisiones de Hacienda Política Económica y Crediticia, de Derechos Humanos, de Política Social, de Defensa Nacional, de Política Internacional y Culto y al Comité de Ciencia y Tecnología; y 6 a la propia Cámara de Diputados sin que se hubiera identificado alguna de sus comisiones. Otras 9 Resoluciones Defensoriales fueron derivadas a la Cámara de Senadores: 3 a la Comisión de Hacienda, Política Económica y Crediticia; 2 a la Comisión de Participación Popular, Gobiernos Locales y Descentralización; y 1 a la Comisión de Trabajo, Asuntos de Género y Generacionales. Las restantes 3 Resoluciones permanecen en la Presidencia del Congreso.

Esta relación y el resultado de incumplimiento de las Resoluciones Defensoriales por parte del Congreso permiten adelantar dos conclusiones. Primero, es evidente la ausencia de una contraparte única en el Poder Legislativo para que se encargue, en ese ámbito, de tramitar los asuntos remitidos por el Defensor del Pueblo; segundo, y tal vez como consecuencia del primer aspecto, el Poder Legislativo no asume el rol que debería, desde sus comisiones o desde sus Cámaras, para facilitar la subsanación de violaciones de los derechos humanos establecidas por el Defensor del Pueblo de acuerdo a un trámite que, en su fase final, contempla la intervención del órgano legislativo a través de sus atribuciones de fiscalización.

Esto conduce a la necesidad de que, por un lado, se establezca un canal definitivo y permanente entre el Congreso y el Defensor del Pueblo para que el primero de viabilidad a las recomendaciones defensoriales y, por otro, a que se establezca un procedimiento sencillo que permita a ese canal ser una instancia operativa y eficaz.

Por otra parte, el siguiente cuadro permite conocer cuales son las instituciones públicas que en 2003 observaron las recomendaciones y recordatorios de deberes legales contenidos en las 84 Resoluciones Defensoriales cumplidas.

Cuadro No. 3
Instituciones que cumplieron Resoluciones
Defensoriales en el periodo 2003

ÁMBITO GEOGRÁFICO AL QUE CORRESPONDE LA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL										
INSTITUCIONES	LPZ	CBA	SCZ	PTS	SRC	TJA	TRN	EAL	OF.CEN	TOTAL
Prefecturas	7	1		1						9
SENASIR	7								2	9
Gobiernos Municipales	7	1				1		1	1	11
Universidades	3									3
SEDES	2	1							1	4
Fiscalía de Distrito	2					1	1			4
Fiscalía General de la República	1								1	2
Comando General Policía Nacional	1								3	4
Comando Departamental de la Policía	4	1	1			2	1	1	1	11
Servicio Prefectural de Caminos	1									1
SNAP	1									1
Caja Nacional de Salud	1								1	2
Servicio Nacional Técnico de Minas	1									1
Superintendencia de Comunicaciones									1	1
Ministerio de Educación	1								1	2
Dirección Departamental de Establecimientos Penitenciarios		1				1				2
SEDUCA		1		1						2
Superintendencia Saneamiento Básico	1									1
Ministerio de Salud									1	1
FONVIS									2	2
Ministerio de Desarrollo Económico									3	3
Ministerio de Gobierno									2	2
Ministerio de la Presidencia									2	2
Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación									1	1
Servicio Nacional de Migración									1	1
Comando General de Ejército									2	2
Servicio Nacional de Defensa Civil								1	2	3
Aduana Nacional									1	1
Empresa Nacional de Televisión Boliviana									1	1
Ministerio de Comercio Exterior e Inversión									1	1
Cámara de Diputados									1	1
Cámara de Senadores									1	1
TOTAL										92 ¹

¹ La diferencia entre 92 y 84 (en las Resoluciones cumplidas) se explica porque varias Resoluciones Defensoriales contienen recomendaciones o recordatorios de deberes legales dirigidos a servidores públicos de dos o más instituciones.

Contrariamente, las instituciones reueltas al cumplimiento de las Resoluciones Defensoriales durante 2003, que también fueron muchas de las listadas en el cuadro precedente, están señaladas en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 4
Instituciones que no cumplieron Resoluciones
Defensoriales en el periodo 2003

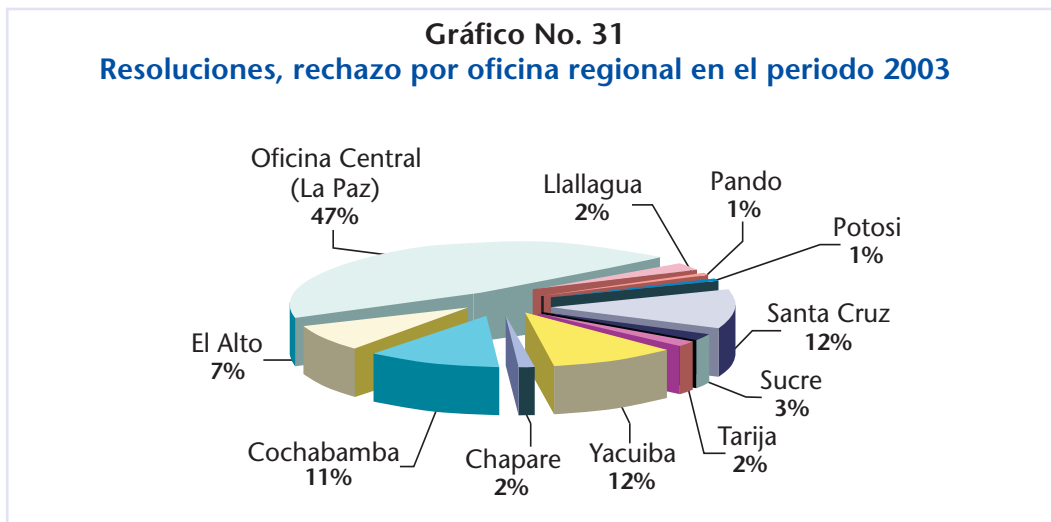
ÁMBITO GEOGRÁFICO AL QUE CORRESPONDE LA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL										
INSTITUCIONES	LPZ	CBA	SCZ	PTS	SRC	TJA	TND	EAL	OF.CEN.	Total
Prefectura	12			1	1		1		4	19
SENASIR	21								5	26
Gobiernos Municipales	10			1				4	2	17
SEDUCA	11		1				1	2	2	17
SEDES	9								1	10
Fiscalía de Distrito	2			1				1	2	6
Fiscalía General de la República								2		2
Comando General Policía Nacional								2	1	3
Comando Departamental de la Policía	4									4
Servicio Nacional de Impuestos Nacionales	1							1		2
Caja Nacional de Salud									3	3
Universidades					1					1
Ministerio de Educación									2	2
Ministerio de Relaciones Exteriores									2	2
Ministerio de Gobierno									1	1
Ministerio de la Presidencia									2	2
Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación									1	1
Ministerio de Salud									2	2
Tesoro General de la Nación									1	1
SEDEGES									2	2
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural									1	1
Ministerio de Asuntos Campesinos, Pueblos Indígenas y Originarios									1	1
Ministerio de Hacienda									1	1
Ministerio de Participación Popular									2	2
Superintendencia Pensiones, Valores y Seguros									1	1
Servicio Nacional de Geología y Minería									1	1
FONVIS								1	1	2
Consejo de la Judicatura								2		2
TOTAL										134 ¹

¹ La diferencia entre 134 y 110 (en las Resoluciones incumplidas) se explica porque varias Resoluciones Defensoriales contienen recomendaciones o recordatorios de deberes legales dirigidos a servidores públicos de dos o más instituciones.

V. Rechazo de Quejas

El artículo 24 de la Ley 1818 faculta al Defensor del Pueblo a rechazar las quejas cuando se verifica uno o más de los siguientes seis supuestos: mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios; asunto pendiente de resolución judicial; perjuicio al legítimo derecho de terceras personas; denuncia contra personas particulares fuera del ámbito y competencia de la Ley 1818; denuncia planteada fuera de término (un año según el artículo 21 de la Ley 1818); y denuncia anónima.

En el periodo 2003 el Defensor del Pueblo rechazó 111 quejas según se detalla en el siguiente gráfico.

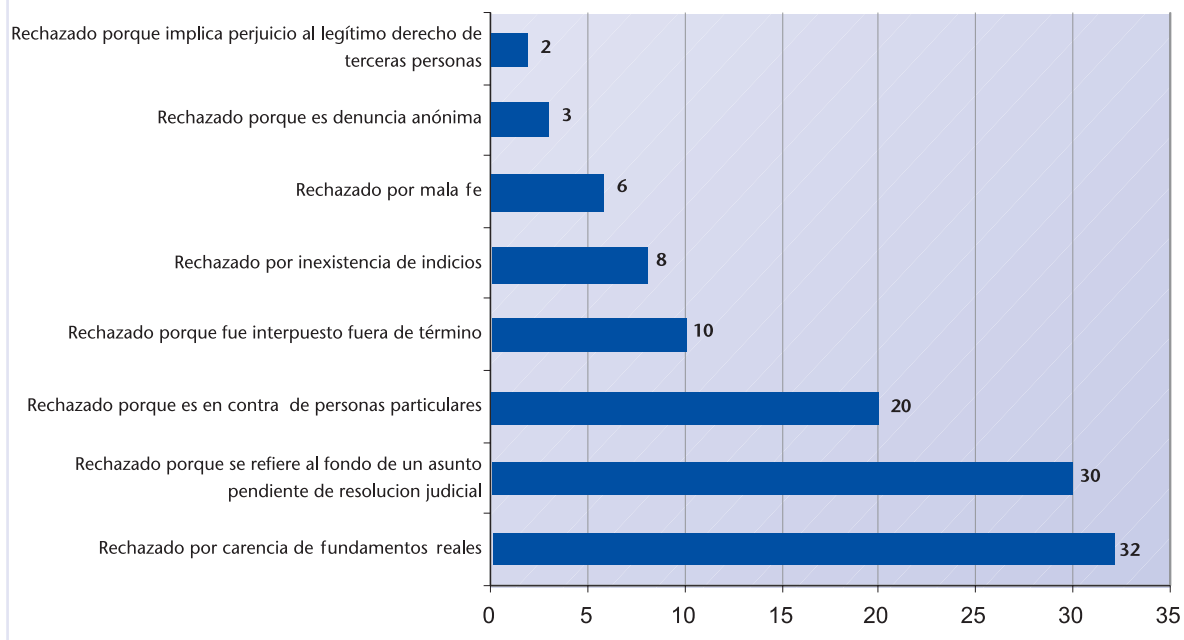


En términos absolutos, la Oficina Central del Defensor del Pueblo rechazó el mayor número de quejas, 53; luego se ubicaron las Representaciones Defensoriales de Santa Cruz y Cochabamba y la Mesa Defensorial de Yacuiba; seguidamente está la Representación Especial de El Alto que rechazó 8 quejas y la Representación Departamental de Chuquisaca con 3. Con 2 quejas rechazadas figuran las Representaciones Departamental de Tarija y Especial de El Chapare y la Mesa Defensorial de Lallagua; y con un solo rechazo, cada una, las Representaciones Departamentales de Pando y Potosí.

En cuanto a las razones de rechazo a nivel nacional, el principal motivo fue la carencia de fundamentos reales en la denuncia, seguido de las causales referidas a asuntos pendientes de resolución judicial, denuncia contra personas particulares fuera de la competencia defensorial y caducidad del término de presentación de la queja. Las causales de falta de indicios, mala fe, denuncia anónima y perjuicio al legítimo derecho de una tercera persona fueron utilizadas en menor grado.

Si se suman las causales de carencia de fundamentos, mala fe y carencia de indicios, se tiene que el artículo 24(1) de la Ley 1818 fue el principal motivo de rechazo de quejas durante este periodo. El siguiente gráfico muestra la relación porcentual de las Resoluciones de Rechazo emitidas por el Defensor del Pueblo en el periodo 2003 en función a las causales que motivaron dichas resoluciones.

Gráfico No. 32
Causales de rechazo durante el periodo 2003

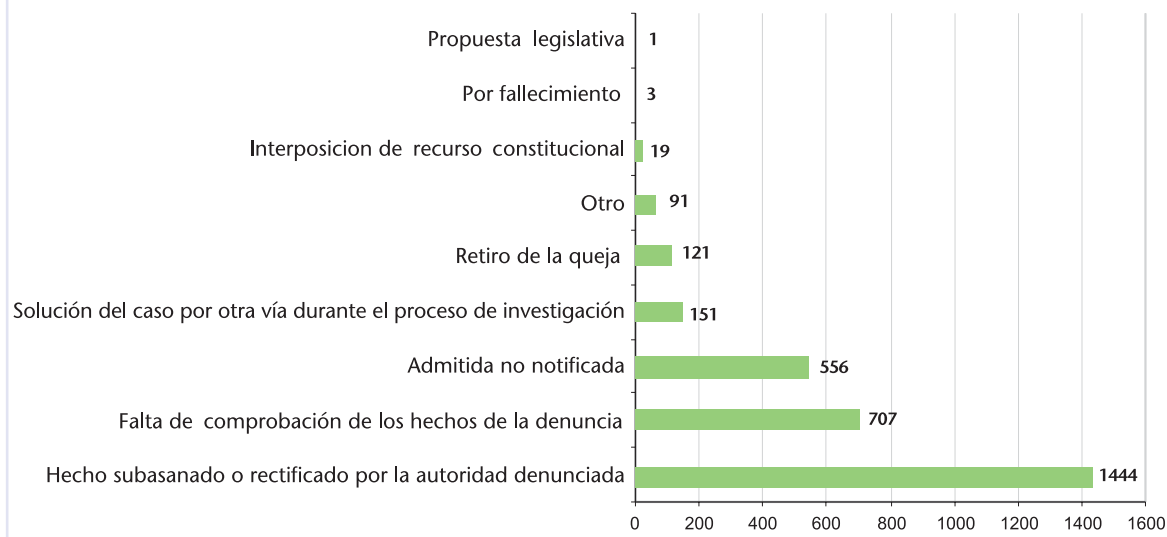


VI. Proveídos de Archivo

Los Proveídos de Archivo contienen decisiones de cierre de casos en aquellos cuya investigación no culmina con una Resolución Defensorial emitida de acuerdo a los preceptos señalados en el artículo 30 de la Ley 1818. Entre estos casos, están aquellos en los que el Defensor del Pueblo no comprueba la veracidad de los hechos denunciados; los casos en los que los servidores, autoridades e instituciones públicas subsanan la vulneración denunciada; los casos en los que las denuncias son solucionadas por otra vía durante el proceso de investigación defensorial; los casos en los que los peticionarios deciden retirar su queja; los casos en los que los peticionarios no se notifican luego de la admisión de las quejas; los casos en los que el Defensor del Pueblo opta por tramitar el asunto planteado a través de uno de los recursos constitucionales señalados en el artículo 11(1) de la Ley 1818 o través de una propuesta normativa; y los casos en los que fallece el denunciante, siempre y cuando la institución defensorial o los familiares del peticionario no decidan continuar con el trámite.

Durante este periodo, el Defensor del Pueblo emitió 3.093 Proveídos de Archivo de acuerdo al detalle del siguiente gráfico elaborado en función a las causales antes señaladas.

Gráfico No. 33
Causales de proveídos de archivo, periodo 2003

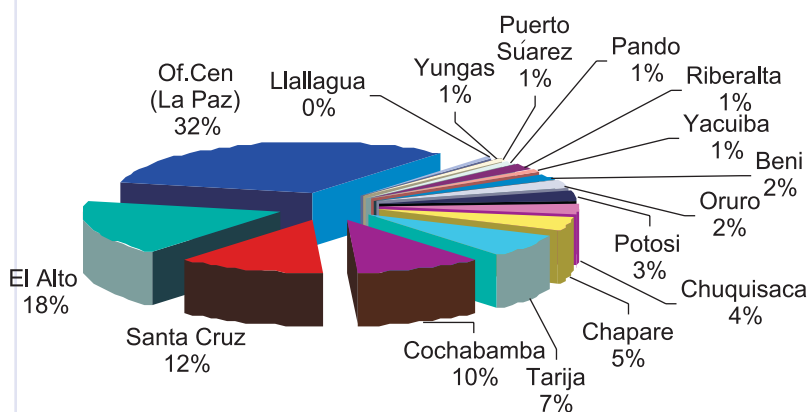


Es importante señalar que del total, 1.444 fueron Proveídos de Archivo emitidos debido a que el hecho fue subsanado por el funcionario o institución denunciada, prácticamente el 50%. Esto significa que la sola iniciación del trámite de quejas en Defensor del Pueblo motivó al denunciado a cambiar de actitud y enmendar su falta.

Por otro lado, los proveídos emitidos en atención al retiro de la queja por parte de los peticionarios y a la solución del hecho denunciado por otra vía, también son importantes porque, muchas veces, se ha podido establecer que en esos casos la intervención defensorial fue determinante para arribar a una solución favorable tanto para el denunciante como para el denunciado.

Del total de Proveídos de Archivo emitidas en 2003, la tercera parte corresponde a denuncias que fueron tramitadas en la Oficina Central del Defensor del Pueblo; 40% a denuncias tramitadas en las Representaciones Defensoriales de Cochabamba, Santa Cruz y El Alto; y el resto fueron emitidas por las demás Representaciones y Mesas Defensoriales, con la única excepción de la Mesa de Llallagua. Esta relación se expresa en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 34
Proveídos de archivo por oficina regional





CAPÍTULO III

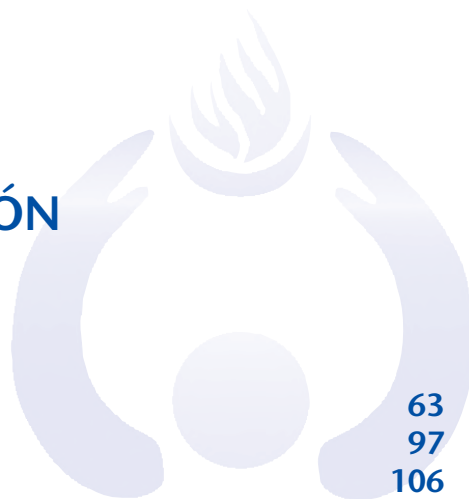
EL DEFENSOR EN ACCIÓN

CAPÍTULO III

EL DEFENSOR EN ACCIÓN

- I Programas Especiales
- II Investigaciones de Oficio
- III Actuaciones Urgentes

63
97
106



La Adjutoría de Programas y Actuaciones Especiales del Defensor del Pueblo tiene a su cargo la gestión de los Programas Especiales, la realización de las Investigaciones de Oficio y la intervención en Actuaciones Urgentes.

Estos son tres ámbitos en los que se combina toda la misión del Defensor del Pueblo, pues en los Programas Especiales, dirigidos a seis grupos poblacionales prioritarios en la acción defensorial, se cumplen tareas de protección, promoción y propuesta legislativa. En las Investigaciones de Oficio, muchas veces inducidas por las recomendaciones generadas en las Mesas de Trabajo –organizadas por Programas Especiales–, se aplican los procedimientos establecidos en el trámite de quejas. Y en las Actuaciones Urgentes se realizan gestiones de persuasión y mediación en situaciones que requieren la intervención inmediata de la institución.

I. Programas Especiales

Programas Especiales es el área estratégica que se ocupa de los derechos humanos de cuatro grupos poblacionales mayoritarios: niñez y adolescencia, mujeres, personas adultas mayores, y campesinado y pueblos indígenas; y dos grupos específicos conformados por las personas con discapacidad y las privadas de libertad.

Desde el inicio de sus actividades en 1998, estos seis grupos han merecido, de parte del Defensor del Pueblo, especial atención en cuanto a la promoción y protección de sus derechos. Esto se hace con acciones concretas y sostenidas de vigilancia (social) al cumplimiento de las políticas y responsabilidades

estatales; con la generación y apoyo consensuado -con otras instituciones públicas y organizaciones sociales- a propuestas normativas; y con la divulgación, promoción y educación en materia de derechos humanos dirigida a estos grupos priorizados y a las instituciones que trabajan con los mismos.

La herramienta principal de trabajo en cada uno de los programas ha sido la formación de alianzas estratégicas con los diferentes colectivos que representan a los sectores interesados y la coordinación interinstitucional con instituciones públicas y privadas que trabajan con ellos. Estas alianzas toman cuerpo en gestiones conjuntas y concretas, pero muy especialmente en las Mesas de Trabajo que organiza la institución para analizar temas puntuales y generales, proponer soluciones y generar recomendaciones a los propios miembros de las mesas o a otras instituciones competentes en los temas que correspondan, siempre en función a las políticas priorizadas por cada programa. Además, las conclusiones y observaciones, producto de las discusiones de las mesas, muchas veces han servido, por un lado, como sustento para que el Defensor del Pueblo formule sus propias y específicas recomendaciones a diversas instituciones del Estado y, por otro, para que programe actividades de corto, mediano y largo plazo. Cabe señalar, asimismo, que en las Mesas de Trabajo las autoridades asumen compromisos públicos para el cumplimiento de las recomendaciones, cuyo seguimiento también se hace efectivo en estos espacios.

Por otra parte, hay que destacar que uno de los principales objetivos de las estrategias que se utilizan en el trabajo de Programas Espe-

ciales es fomentar la participación activa de los propios grupos poblacionales involucrados, a través de la vigilancia social conjunta, con el fortalecimiento de sus organizaciones, o bien con su inclusión en las discusiones sobre los temas que les atañen con las respectivas entidades estatales. En definitiva, estas estrategias fortalecen las capacidades participativas de los grupos priorizados lo que se traduce en la posibilidad real de que ejerzan sus derechos humanos.

Es también importante señalar que a través de Programas Especiales, como política institucional, se ha logrado articular más y mejor, en todo el país, todas las actividades de difusión de derechos humanos del Defensor del Pueblo con relación a cada grupo poblacional.

Desde 2002, la labor desarrollada por los Programas Especiales ha sido desconcentrada en las diferentes Representaciones y Mesas Defensoriales, de manera que cada una de ellas, dentro de sus posibilidades, trabaja en este ámbito priorizando los programas y temas en función al contexto en el que tiene lugar la actividad o siguiendo las líneas de intervención definidas por la Adjuntoría de Promoción y Análisis.

A continuación se presenta un resumen de las principales actividades desarrolladas y coordinadas por la Unidad de Programas Especiales durante el periodo 2003; las actividades concernientes al trabajo en este ámbito, pero efectuado por las Representaciones y Mesas Defensoriales se detallan en el Capítulo VI del presente informe al Congreso. A este respecto, cabe aclarar que la Unidad de Programas Especiales que trabaja en la oficina central cumple, a través de los responsables de cada programa, dos tareas fundamentales: la definición de la línea de intervenciones a todo el país y la ejecución de las actividades en el departamento de La Paz.

1. Programa de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores

El Programa Especial de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores desarrolló, en el periodo 2003, una serie de actividades en diferentes ámbitos. En materia legislativa,

continuó impulsando la discusión del proyecto de Ley del Adulto Mayor.

En el ámbito de vigilancia, promovió una serie de espacios en los que las instituciones competentes y las personas adultas mayores analizaron el funcionamiento de diferentes instancias públicas encargadas de velar por los derechos de esta población, el cumplimiento de las autoridades municipales y prefecturales con sus obligaciones inherentes al tema de vejez y envejecimiento, y el desarrollo en la ejecución de las recomendaciones emanadas del Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento.

El programa también dio seguimiento a las recomendaciones formuladas en la Resolución Defensorial 2144/2002, producto de la investigación de oficio referida al Seguro Médico Gratuito de Vejez, e inició una nueva investigación de oficio relacionada a los descuentos y privilegios para las personas mayores previstos en la Ley 1886.

Por último, como en años anteriores, se continuaron las acciones vinculadas al derecho a la identidad de las personas adultas mayores, ligadas al seguimiento en el cumplimiento del pago del BONOSOL, y se realizaron diversos eventos de promoción de los derechos de este grupo priorizado.

- **Actividades destacadas en el periodo 2003**

Proyecto de Ley del Adulto Mayor

Durante el periodo que se reporta en el presente informe continuaron las tareas de seguimiento al proyecto de Ley del Adulto Mayor. Se puede afirmar que se ha llegado a un consenso interinstitucional, inexistente antes, acerca de la necesidad de impulsar la aprobación de la norma.

Una de las instancias que más esfuerzo realizó durante 2003 para lograr este cometido fue la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados que, desde el mes de abril, asumió con interés el debate del proyecto expresando una posición de apertura hacia las nuevas propuestas. En las reuniones realizadas con esta comisión se discutió tanto el antiguo

como un nuevo proyecto normativo; a este último se le incorporaron aspectos importantes relativos al derecho a la identidad y al trato que deben recibir los adultos mayores.

El Defensor del Pueblo también sostuvo reuniones con las organizaciones de adultos mayores para coordinar el proceso de validación del proyecto. Asimismo, presentó una propuesta de seguimiento al proceso de discusión y aprobación del proyecto y organizó una Mesa de Trabajo en la que, primero, se presentó y consensuó la versión reformulada de la propuesta normativa con los actores sociales concernidos; segundo, se diseñó una estrategia para su aprobación; y, tercero, se fortaleció la coordinación interinstitucional para dar viabilidad a la aprobación parlamentaria.

Como balance general, se puede afirmar que, pese a la demora en la elaboración de la nueva propuesta, se logró el consenso necesario en la Comisión de Política Social para considerar el proyecto de ley que fue elaborado sobre la base de la consulta nacional a los adultos mayores realizada por el Defensor del Pueblo y del anteproyecto redactado para la Defensa del Anciano.

También hay que señalar que el debate en la Comisión de Política Social se desarrolló con un buen nivel de participación de los representantes de las personas mayores, que tuvo intervenciones de calidad y que en él se superó el espíritu asistencial que, en principio, tenía el anteproyecto. En definitiva, se logró como producto final una propuesta que enfatiza los derechos de esta población y que recoge sus principales demandas. El proyecto de ley aprobado por la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados fue presentado en una reunión organizada por esta comisión en la que participó el Defensor del Pueblo.

Municipios y Derechos Humanos de los Adultos Mayores

En un balance realizado con las partes del convenio por la Vigencia de Derechos de los Adultos Mayores, suscrito en 1999 entre el Defensor del Pueblo y organizaciones de la sociedad agrupadas en la Red Defensa del Anciano, Pastoral Social CARITAS y HelpAge

International, se determinó que, en la línea de conjugar esfuerzos para incluir el tema de derechos humanos de los adultos mayores en las instancias públicas y gobiernos locales, era necesario dar pasos cualitativos. En ese sentido, se logró introducir el tema en amplios sectores de la sociedad boliviana, sin embargo esto no se tradujo, necesariamente, en la ejecución de programas en favor de esta población ya que la gran mayoría de municipios y prefecturas no ha tomado en cuenta aún el tema en sus planes y programas.

En 2003, el Defensor del Pueblo consideró importante lograr el fortalecimiento de las organizaciones de adultos mayores y su capacitación en temas de gestión municipal para que ellas mismas desempeñen un papel preponderante en el seguimiento de las políticas públicas a su favor. Esto parte de la constatación de que, si bien el Plan Nacional del Adulto Mayor asigna responsabilidades a las alcaldías para la implementación de programas, no se hacen seguimientos y la consecuencia insoslayable es que las personas mayores no son consideradas en las prioridades municipales.

Dentro de este cuadro situacional, en noviembre, el Defensor del Pueblo organizó el “Taller Nacional Municipios y Derechos Humanos de los Adultos Mayores” que contó con la participación de las organizaciones y redes departamentales de adultos mayores, afiliadas al Parlamento Nacional del Adulto Mayor, y del Secretario Ejecutivo de la Federación de Asociaciones Municipales. Esta actividad se llevó a cabo en el marco de la declaración conjunta entre el Defensor del Pueblo y la FAM.

El objetivo principal del taller fue generar un espacio de análisis y debate con representantes de los adultos mayores para promover su participación en el seguimiento de las políticas relevantes para esta población. De esta manera se buscó promover la participación activa de estos actores sociales, identificar las acciones que deben ejecutar las alcaldías del área rural y urbana y facilitar la incorporación de la temática como prioridad para las alcaldías.

El resultado esperado para esta iniciativa era fortalecer las capacidades de los líderes adultos mayores para realizar el seguimiento a las políticas locales, a fin de que tengan una vi-

sión clara del contexto en el que les corresponde intervenir y puedan formular propuestas sobre la base de un plan mínimo de acción.

En el taller se identificó una serie de aspectos que deben cumplirse en el ámbito municipal a fin de que se satisfagan las necesidades y derechos más urgentes de estas personas. También se detectaron serias dificultades en los municipios para encarar la atención de las personas mayores. Se advirtió, entre otras cosas, un claro incumplimiento de la Ley 1886, sobre todo por falta de difusión de la norma; poca sensibilidad de las autoridades competentes en los temas de vejez y envejecimiento; ausencia de alianzas estratégicas para canalizar las demandas de estas personas; y falta de cumplimiento a los compromisos asumidos por los representantes municipales.

Además, se pudo constatar una muy limitada, casi inexistente, posibilidad de participación de las personas adultas mayores en los temas de interés público municipal. Por ejemplo, este sector no participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de las alcaldías, en consecuencia los programas referidos a este sector reciben las asignaciones presupuestarias más pequeñas.

En cuanto a temas concretos que constituyen las mayores preocupaciones actuales, la salud es sin duda la principal. En la mayoría de los municipios no se cuenta con el número suficiente de postas sanitarias, médicos (especialistas) ni medicinas; se desconocen derechos fundamentales, como el derecho a la alimentación; la atención en los centros de salud es mala e incluso llega a suspenderse; el trato no es cálido ni calificado.

Frente a este panorama, en el taller surgieron una serie de propuestas tendientes a mejorar la actual situación de los adultos mayores en los municipios, que puede sintetizarse de la siguiente manera. En el plano de la participación en los asuntos de interés público, debe asegurarse el compromiso pleno de las autoridades municipales para la inclusión de los adultos mayores, por ejemplo en la elaboración de los POA municipales; debe trazarse vínculos de relación con los interlocutores válidos de los adultos mayores; promoverse la

realización de talleres, charlas, mesas de trabajo, etc.; buscar el compromiso de los medios de comunicación para realizar campañas de información y sensibilización sobre diversos temas, incluidos vejez y envejecimiento; crearse sedes sociales para las reuniones del sector; se debe buscar que los recursos de la participación popular se asignen directamente a los adultos mayores.

En el plano del derecho a la salud y del bienestar social, las principales medidas para combatir los problemas identificados serían, entre otras, crear centros de día o de recreación; establecer convenios con la dirección de salud para la capacitación de médicos familiares; crear hospitales geriátricos; llevar a cabo campañas mediáticas y de sensibilización en las escuelas sobre el trato que merecen los adultos mayores; asegurar la afiliación de los adultos mayores a los centros gestores de salud y realizar seguimientos e inspecciones en dichos centros sobre la calidad de atención brindada a esta población; implementar programas como "Municipio Saludable" y crear comedores populares.

Otras propuestas que surgieron fueron fortalecer y concretar alianzas con el Defensor del Pueblo e instituciones como la Pastoral Social CARITAS para, entre otras cosas, revisar la Ley de Municipalidades y exigir el cumplimiento de la Ley sobre Derechos y Privilegios; concretar convenios entre el Parlamento Nacional del Adulto Mayor, las alcaldías, las prefecturas y otras instituciones con competencia sobre temas que conciernen a las personas mayores; promover convenios entre alcaldías y cajas aseguradoras; e impulsar la realización de censos en todos los municipios y cantones del país a fin de registrar las bajas en la población adulta mayor.

Como parte del seguimiento al taller nacional, a pocos días de concluir el periodo 2003, el Defensor del Pueblo concertó una reunión con la FAM para las primeras semanas del 2004 en la que se discutirá la forma de hacer viables las propuestas que emergieron del taller y el diseño de una estrategia para insertar transversalmente el tema de los derechos humanos de los adultos mayores en la política municipal, de manera que también esté comprendido en las agendas de los candidatos de las elecciones municipales de diciembre.

Derecho a la identidad y acceso a beneficios sociales

Una de las líneas priorizadas es el derecho a la identidad toda vez que permite el ejercicio de otros derechos, esencialmente el derecho al acceso a la salud. En el periodo 2003 continuaron las sesiones de la “Mesa de Trabajo sobre el Derecho a la Identidad de los Adultos Mayores y el Acceso a Beneficios Sociales”. En el mes de febrero se realizó una reunión donde se informó las dificultades concretas que aún subsisten y que afectan a las personas que ya cumplieron 65 años y a las que los cumplirán próximamente. Entre estos problemas pueden mencionarse los siguientes:

Primero, las instituciones encargadas de documentar y registrar a los adultos mayores generan sus propias regulaciones que no toman en cuenta la realidad ni las necesidades de esta población.

Segundo, muchas de las personas que podían beneficiarse con la aplicación ampliada, hasta diciembre de 2003, del DS 25230 –que permite la inscripción en el Registro Civil de las personas nacidas antes de 1943– desconocían la referida disposición.

Tercero, persisten los errores en bases de datos y documentos de un gran número de adultos mayores, lo que les genera problemas a la hora de recibir algunos beneficios, especialmente el BONOSOL.

Cuarto, existe una marcada desconfianza de varias instituciones, por ejemplo la Dirección de Pensiones (ahora SENASIR), con relación a la eventual alteración de datos en los registros y documentos de los adultos mayores. En todo caso el número de alteraciones o duplicidad de datos no es mayor a la cantidad de personas que durante 2003 cobraron el referido bono.

Quinto, existen limitaciones para la obtención de la cédula de identidad porque los requerimientos solicitados, trámites judiciales entre otros, rebasan las posibilidades de los adultos mayores. Esto se agudiza cuando se trata de personas totalmente indocumentadas y, más aún, si viven en el área rural. Por otra parte, no se respetan

las disposiciones normativas que reconocen a las personas mayores de 60 años la validez de las cédulas de identidad vencidas.

Sexto, se ha evidenciado cobros onerosos de parte de los oficiales de registro civil para la tramitación de certificados de nacimiento.

Séptimo, el trato que se brinda a los adultos mayores no es el adecuado en las instituciones vinculadas al registro de estas personas y tampoco en las que están a cargo de la entrega de beneficios, como por ejemplo los bancos a quienes les corresponde hacer el pago del BONOSOL.

Estos problemas, identificados especialmente por personas adultas mayores y las instituciones que trabajan con ellos, como el Centro de Orientación Socio Legal para personas de edad, fueron expuestos a las instituciones competentes de proveer documentos de identidad a esta población. En algunos casos estas entidades llevaron adelante medidas concretas para superarlos. Por un lado, la Dirección Nacional de Identificación mostró su disposición para definir algunas alternativas de solución inmediata, como ser la emisión de normas internas que señalen horarios, ventanillas especiales y designación de personal permanente que reciba capacitación especializada para atender las demandas. Con relación a este punto, el Viceministerio de la Tercera Edad -actualmente Dirección Nacional de Tercera Edad- realizó eventos de sensibilización y capacitación al personal de la Dirección Nacional de Identificación. Como resultados directos se han dado avances cualitativos en esta dirección en lo referente al trato a los adultos mayores. Actualmente, cuando estas personas inician el trámite, el personal de Identificación recibe el expediente y lo registra con un sello que señala que se trata de un adulto mayor y, consiguientemente, se les brinda un trato preferente concordante con lo dispuesto en la Ley 1886. A partir de esta óptima experiencia, en el mes de noviembre se realizaron talleres sobre vejez y envejecimiento para el personal de Identificación de la ciudad de El Alto que se comprometió a emular los avances experimentados en la Dirección Nacional.

Por otra parte, la Dirección Nacional del Registro Civil se comprometió a elaborar normas internas para la identificación de los adultos mayores sobre la base de las propuestas que planteen las instituciones que trabajan con la población indocumentada. Asimismo, se vio la necesidad de concretar procesos de sensibilización en las oficinas del Registro Civil para lograr un mejor trato de su personal hacia las personas mayores.

Ahora bien, como balance general, cabe señalar que los progresos evidenciados no son siempre generales porque, según la información producida en la Representación y en la Mesa Defensorial de Oruro y Riberalta, respectivamente, se ve la necesidad de instalar oficinas de atención social para adultos mayores a fin de que se los colabore en la resolución de sus problemas de identificación y registro.

Hay una serie de acciones pendientes para llevar adelante en 2004 entre las instituciones involucradas y el Defensor del Pueblo. En primer lugar, está la conjunción de esfuerzos para continuar la tarea de sensibilización sobre vejez y envejecimiento frente al maltrato de los adultos mayores en varias instituciones públicas y financieras. En segundo término, deben consolidarse acuerdos para centralizar la difusión de normas que faciliten la documentación de adultos mayores, principalmente en el área rural. En tercer lugar, deben promoverse acciones que generen compromisos entre alcaldías en cuanto a la difusión de las normas y a la atención socio legal de los adultos mayores. En cuarto lugar, se deben coordinar esfuerzos en alianza con instituciones de la sociedad civil para promover acciones de difusión sobre el ejercicio de derechos, especialmente a la identidad.

Derecho a la salud y Seguro Médico Gratuito de Vejez

Durante el periodo que se reporta continuaron las tareas de seguimiento a la Resolución Defensorial 2144/2002 referida al cumplimiento del Seguro Médico Gratuito de Vejez (SMGV).

El Ministerio de Salud manifestó la intención de buscar soluciones al problema de

implementación de este seguro y, en tal sentido, convocó a diversas instituciones gubernamentales y de la sociedad civil a un taller de análisis en el que se plantearon propuestas y se arribaron a importantes acuerdos. Entre esos compromisos están: desarrollar un trabajo de concertación con la sociedad y, especialmente, con los municipios para la promoción del seguro; incluir al sector de salud pública municipal en la oferta de servicios; y, sobre la base de un mapa de oferta y acceso en cada departamento, llevar los servicios a donde estén las personas mayores. En ese mismo taller se revisaron las normas que regulan el SMGV y se formularon propuestas de modificación.

Según el análisis realizado en los talleres convocados por el Ministerio de Salud, el proceso para evaluar y relanzar el SMGV ha sido lento por la falta de voluntad política. A diferencia de lo que sucede con otros grupos de asegurados, en este caso, el obligado es el Estado y ha sido el Ministerio de Hacienda el ente que ha venido incumpliendo la normativa aplicable. Sin embargo, en lo que se refiere a los desembolsos a los entes gestores, este ministerio ha ido superando el problema de incumplimiento, especialmente a través de la suscripción con el Ministerio de Salud y la Caja Nacional de Salud de un acta para la ejecución de los mismos. Efectivamente, el Defensor del Pueblo constató que se efectuaron los desembolsos correspondientes hasta el mes de agosto 2003 y que se modificó la Resolución Biministerial No. 064 con la emisión de la nueva Resolución Biministerial N° 01 de febrero de 2003.

Al margen del aspecto financiero, los niveles de atención a los adultos mayores continúan siendo deficientes. Estas personas siguen demandando en múltiples espacios de diálogo: ante el seno de la Comisión Nacional del Adulto Mayor, ante la Red de Trabajadoras Sociales que atienden la problemática de este grupo poblacional y en los informes de casos presentados por el Centro de Orientación Socio Legal para Personas de Edad, un trato digno de parte del personal que presta los servicios de salud.

De acuerdo a la información del Coordinador Nacional del SMGV de la CNS, las deficien-

cias en la atención y otras falencias en el servicio obedecen a que el personal de los centros de salud considera que la atención de los adultos mayores es una carga adicional que no es debidamente compensada a fin de aliviar los problemas económicos de los servicios, lo que genera rechazo hacia los beneficiarios del seguro acusados de ser los causantes del déficit presupuestario de la CNS.

Además, y pese a la claridad de la normativa en cuanto a competencias institucionales, éstas han sido soslayadas sistemáticamente y las entidades competentes han dado prioridad a otros gastos. Casi ninguna de las municipalidades y prefecturas ha asignado recursos, lo que evidencia la necesidad de reforzar las acciones de vigilancia.

Por último, las tareas de seguimiento a las recomendaciones defensoriales han mostrado que la Resolución Defensorial 2144/2002 no es conocida por las instituciones intermedias y menos por los funcionarios/as encargados de la prestación de servicios. En lo que se refiere a la información que tienen los adultos mayores, si bien en los espacios de reunión se ha difundido la mencionada Resolución Defensorial, estos actores sociales aún no han jugado un papel protagónico en cuanto a su seguimiento.

En suma, entre los avances más destacados en el cumplimiento de las recomendaciones formuladas en la Resolución Defensorial 2144/2002 pueden señalarse los siguientes: el reconocimiento de la Resolución por parte del Ministerio de Salud y Deportes, expresado en la convocatoria realizada por este ministerio a eventos de análisis sobre la implementación del SMGV y en la conformación de grupos de trabajo de cara a la ejecución de un plan de acción; la elaboración de una propuesta para la revisión y actualización del SMGV, que debe recoger las observaciones de la Resolución Defensorial y propuestas de instancias del gobierno y la sociedad civil; y la suscripción, entre el Viceministro de Salud y Previsión Social, representantes del Ministerio de Hacienda, INASES, la Jefatura del Seguro de Vejez del Viceministerio de Salud y la Caja Nacional de Salud, de un acta de acuerdos sobre plazos y formas de pago de la deuda del gobierno a los entes gestores. Otros avances fueron la

modificación de la Resolución Biministerial No. 064, de conformidad a las recomendaciones defensoriales; la exhortación del Viceministerio de la Tercera Edad a un conjunto de instituciones gubernamentales para que cumplan la normativa correspondiente; y la conformación de la Comisión de Salud – grupo de trabajo que viene impulsando mejoras en el sistema de implementación del SMGV– dentro de la Comisión Nacional del Adulto Mayor.

Ahora bien, subsisten algunos factores que impiden mayores avances en este tema, como el lento movimiento administrativo de las instancias de gobierno; la falta de atención de las prefecturas y municipalidades a la problemática de la vejez y envejecimiento; los escasos niveles de participación de los beneficiarios en el seguimiento de la Resolución Defensorial 2144/2002; la justificación que esgrimen algunas instituciones públicas de falta de recursos económicos para difundir la normativa; y, la no implementación del seguro en las áreas rurales del país donde no funcionan policlínicos de la CNS.

No se puede dejar de mencionar que durante todo el proceso de exigibilidad del derecho a la salud de este grupo poblacional, los adultos mayores tuvieron una participación muy activa a través del Parlamento Nacional del Adulto Mayor.

Ley de Derechos y Privilegios: trato preferente y descuentos

Como se señaló anteriormente y también en el V Informe del Defensor del Pueblo al Congreso, la Investigación de Oficio sobre el cumplimiento de la Ley 1886, que originó la Resolución Defensorial 2144/2002, estuvo centrada en el Seguro Médico Gratuito de Vejez, mas no en otros aspectos contemplados en la referida norma como son el trato preferente y el régimen de descuentos en servicios públicos e impuestos en favor de los adultos mayores.

En 2003, el Defensor del Pueblo decidió realizar una segunda Investigación de Oficio con relación a la Ley 1886, justamente sobre estos dos aspectos puntuales debido a la constatación de una serie de falencias en su cumplimiento. Una explicación más detallada sobre

esta investigación, que aún sigue en curso, se encuentra en el acápite Investigaciones de Oficio de este mismo capítulo.

Seguimiento al Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento

Durante este periodo se continuó con la tarea de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones del Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento, adoptado en la Segunda Asamblea Mundial de Naciones Unidas que analizó esta problemática.

En este contexto, se realizaron reuniones de trabajo con la Dirección Nacional de la Tercera Edad con el objetivo de identificar las dificultades en la implementación de los acuerdos suscritos en el ámbito nacional e internacional. Se obtuvo el compromiso de esta instancia de promover, junto con la sociedad civil, la identificación de programas prioritarios para este grupo poblacional de los adultos mayores. En este marco, la Dirección Nacional de la Tercera Edad convocó a un encuentro nacional para diseñar una estrategia de implementación de programas en los municipios y prefecturas. Fruto de las reuniones y del encuentro, la mencionada dirección estructuró, finalmente, un plan de trabajo orientado a la promoción de programas para los adultos mayores en los municipios y en las prefecturas.

Asimismo, el Defensor del Pueblo sostuvo diversas reuniones con la Comisión Nacional del Adulto Mayor, en las que se informó sobre el trabajo de seguimiento al Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento en Latinoamérica. Particularmente, se hizo conocer la intención de las organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas latinoamericanas de elaborar un Plan Regional para los adultos mayores.

Para facilitar el trabajo con la Comisión Nacional del Adulto Mayor dentro de esta problemática se conformaron tres grupos de trabajo. El primero se encargó fundamentalmente de realizar un seguimiento al cumplimiento del Seguro Médico Gratuito de Vejez. El segundo realizó un seguimiento a la aprobación del anteproyecto de Ley del Adulto Mayor. Y, por último, el tercer grupo se encargó de la

elaboración y coordinación de un plan de trabajo que armonice las acciones del Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento y el Plan Nacional del Adulto Mayor.

También se sostuvieron reuniones con otras instancias de la sociedad civil, como Defensa del Anciano y la Confederación de Rentistas y Jubilados. Estas reuniones permitieron coordinar el trabajo interinstitucional e informar sobre las acciones que se realizan en el ámbito latinoamericano. Se vio la necesidad de priorizar la implementación del Plan Nacional puesto que muchos de los aspectos tratados en él se hallan también considerados en el Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento.

Capacitación, difusión y promoción

En los meses de febrero y marzo se organizaron talleres de capacitación en las ciudades de La Paz, El Alto, Tarija y Potosí en los que se reflexionó con los adultos mayores sobre sus derechos y, asimismo, se propusieron estrategias para que ellos mismos hagan seguimiento a las políticas públicas que les concierne.

Los días 12 y 13 abril el Defensor del Pueblo apoyó la organización del “Encuentro de Bases del Parlamento Nacional del Adulto Mayor”. Este evento sirvió para fortalecer esta instancia en todo el país.

También cabe destacar la organización de talleres de capacitación para la Federación Nacional de Rentistas Mineros, la Confederación Nacional de Jubilados y Rentistas, la Policía Nacional, la Policía Técnica Judicial y funcionarios de las prefecturas, en los que se abordaron temas relacionados a los derechos de las personas adultas mayores y a las atribuciones del Defensor del Pueblo.

En el mes de junio la institución participó en el taller nacional de cortes electorales, donde expuso los temas de vejez y derechos de los adultos mayores.

Los distintos eventos de capacitación sirvieron para concientizar a las instituciones públicas y privadas sobre los derechos de los adultos mayores y para lograr alianzas con las organizaciones que trabajan en este campo.

Entre el material producido y distribuido por el Defensor del Pueblo destacan: el *dossier* sobre los acuerdos de la “Segunda Asamblea Mundial sobre Envejecimiento”, realizada en Madrid en 2002; el *dossier* sobre el resultado de la Investigación de Oficio sobre el Seguro Médico Gratuito de Vejez; y el *dossier* actualizado “Añadiendo Dignidad a los Años”, documento elaborado conjuntamente con el Centro de Orientación Socio Legal para las Personas de Edad.

2. Programa de Derechos Humanos de las Mujeres

Desde la instalación de la Mesa de Derechos Humanos de las Mujeres en 1999, los temas priorizados para la intervención defensorial resultan un desafío considerando el contexto político, social y económico en que se desenvuelve el país en general, y las instituciones responsables de la aplicación de políticas de equidad de género, en particular.

En este marco, en 2003 se desarrollaron actividades que dieron continuidad a las líneas de trabajo subrayadas por la citada mesa, esto es, derechos económicos, sociales y culturales, violencia intrafamiliar y reformas normativas, principalmente. Dentro de cada una de estas líneas se trabajó en temas específicos dado el amplio contenido de cada una de ellas.

- **Actividades destacadas en el periodo 2003**

Derechos de las trabajadoras del hogar: promulgación de la ley

Como se señaló en los anteriores Informes al Congreso, el proceso de conquista de los derechos económicos, sociales y culturales de este contingente humano, que involucra a más de 140.000 personas, ha sido laborioso, pero finalmente exitoso.

Como miembro del denominado Comité Impulsor para la Aprobación de la Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar, el Defensor del Pueblo logró la reposición del proyecto de ley en el Parlamento. En este marco, la institución promovió actividades dirigi-

das a no permitir mayor postergación en la discusión del proyecto. Las notas remitidas a la ex presidenta del Senado y las reuniones con los presidentes de comisiones parlamentarias facilitaron el tratamiento de la ley a partir de una nueva propuesta presentada por la Cámara de Senadores. Frente al riesgo de que esta propuesta restrinja el espíritu de justicia social contenido en el anteproyecto presentado por la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar de Bolivia (FENATRAHOB), el Defensor del Pueblo logró el compromiso de los presidentes de bancadas para que la nueva propuesta no modifique la esencia de equidad y justicia del anteproyecto original; y tampoco recorra, nuevamente, todo el proceso de revisión en ambas cámaras, dado que la primera propuesta había sido aprobada por esas instancias en la legislatura previa.

En reunión conjunta con dirigentes de la FENATRAHOB, con el Comité Impulsor y los presidentes de bancadas se trabajó en la revisión de la propuesta parlamentaria hasta lograr su aprobación por unanimidad. El 9 de abril de 2003, el Poder Ejecutivo promulgó la Ley 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar.

Sin embargo, la aplicación de esta ley enfrenta el obstáculo del artículo 24 referido a la seguridad social porque supone la afiliación a la Caja Nacional de Salud donde tanto trabajadoras como empleadores tienen responsabilidades. El seguro a corto plazo contempla obligaciones para el empleador, quien debe aportar 10% del salario para cubrir el seguro, además de otras obligaciones en caso de maternidad. Este es precisamente el principal obstáculo de la norma porque los empleadores se resisten a realizar este pago, lo que podría llevar a “negociaciones internas” que violen los derechos de las trabajadoras y, por tanto, impidan la aplicación de la ley.

En previsión de ello, las dirigentes orientaron su propuesta a la posibilidad de un aporte compartido con los empleadores. En este marco, la FENATRAHOB e instituciones que conforman el Comité Impulsor solicitaron al Defensor del Pueblo la realización de un estudio matemático actuarial que dé mayores luces para hacer viable el seguro social.

Los resultados preliminares del estudio indican que los aportes que recibiría la CNS permitirían un régimen de seguridad social similar al del resto de trabajadores asalariados asegurados. Asimismo, recogiendo la preocupación de las trabajadoras, el estudio hace propuestas para un aporte compartido entre empleadores y trabajadoras. Por último, el documento contiene recomendaciones a ejecutarse a mediano plazo, orientadas a la revisión de La Ley 2450, incorporando nuevos derechos que acerquen a las trabajadoras a una mejor protección de sus derechos humanos.

Como en los otros casos en los que el Defensor del Pueblo trabaja conjuntamente con algún grupo priorizado, el concurso activo de las líderes de las trabajadoras del hogar fue determinante en las tareas de vigilancia al cumplimiento del derecho al trabajo.

“Trabajadoras sexuales”

Si bien éste es el nombre con el que se identifican las mujeres ocupadas en esta actividad, el Defensor del Pueblo está consciente que la denominación reafirma una de las peores formas de explotación mediante la cual permea el abuso de poder y discriminación de género contra la mujer. Por ello, es recomendable trabajar en adelante un proceso de sensibilización social que apunte a reconocer esta actividad no como un trabajo, sino como una expresión de explotación y discriminación, para lo cual se propone recuperar el denominativo “mujeres que viven en prostitución”.

Como es conocido por muchos, la intervención defensorial ha permitido la reivindicación de derechos humanos de estas mujeres al promover el pronunciamiento de la sentencia constitucional No. 019/01 de 21 de marzo de 2001 que declaró la inconstitucionalidad de la Resolución Ministerial (Ministerio de Gobierno) Nº 3357 de 10 de octubre del 2000 y del Manual de Funciones de la División de Matrículas de la Policía Nacional de 1998 mediante los cuales se legalizaba la doble matriculación que afectaba, fundamentalmente, los derechos económicos de estas mujeres.

En 2003 se realizó un seguimiento continuo a los Servicios Departamentales de Salud para vigilar la calidad de atención que prestan a las mujeres que viven en prostitución durante el control sanitario. Se han comprobado progresos en algunos departamentos: colocación de paneles informativos sobre el proceso y costos del control, incorporación o mejora de servicios de consejería con personal profesional en psicología; abaratamiento de algunos insumos para el control de enfermedades infectocontagiosas y articulación con los programas de VIH-SIDA.

En cuanto a la organización de las “mujeres que viven en prostitución”, se ha podido evidenciar durante este periodo que, si bien se mantiene un relativo nivel de organización en siete de las nueve ciudades capitales, hay un debilitamiento de las organizaciones atribuido, en gran parte, al tipo de actividad que realizan sus integrantes y la consiguiente movilidad que implica, al poder que ejercen los propietarios y administradores de lenocinios y al constante traslado de las mismas mujeres de una ciudad a otra o de un departamento a otro. En ciudades intermedias el debilitamiento de las organizaciones es total; lo mismo ocurre en la ciudad de La Paz por la división del liderazgo y la discordancia con las dirigentes de El Alto, que aún mantienen un buen nivel de organización.

Es importante que estas mujeres mantengan organizaciones sólidas para poder abogar con efectividad por sus derechos. Por ello, y con el fin de coadyuvar en los procesos de fortalecimiento de estas organizaciones, el Defensor del Pueblo, en forma concertada con el liderazgo de El Alto, ha programado para el primer trimestre de 2004 un encuentro departamental que permita la elaboración de un diagnóstico sobre el tipo y grado de explotación, atropello y violación de derechos humanos que sufren estas mujeres en su actividad. El carácter del encuentro facilitará la elaboración de un diagnóstico nacional que dé paso a intervenciones del Defensor del Pueblo ante las instituciones públicas que tienen atribuciones legales en el control de lenocinios y otro tipo de comercio sexual.

La institución defensorial intervino con relación a las persistentes quejas sobre abusos de

propietarios, administradores y garzones de lenocinios. Estos abusos se traducen, muchas veces, en cobros indebidos, violencia física y psicológica, secuestro de pertenencias personales, retención de dinero y desarrollo de actividades en condiciones de alto riesgo para la salud, todo esto frente al silencio de los SEDES y gobiernos municipales.

En reuniones realizadas con estas dos instituciones se vio que existen competencias sobrepuestas entre ambas, lo que provoca un vacío que facilita el atropello a los derechos humanos de las mujeres que viven en prostitución. Este conflicto de funciones también se constató a partir de las propias actuaciones investigativas de la institución.

Violencia intrafamiliar

En el marco de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer o Convención de Belém do Pará, se ha dado continuidad al seguimiento de políticas públicas en el tema. Se continuó con la vigilancia social para promover un mayor grado de cumplimiento a la Resolución Defensorial 87/2001 emitida el 7 de diciembre de 2001. En esa Resolución se recomendó a los Ministros de Gobierno, Desarrollo Sostenible y Justicia y Derechos Humanos que implementen medidas para el fortalecimiento de las Brigadas de Protección a la Familia (BPF) por ser la primera instancia a la cual recurren las víctimas de Violencia Intrafamiliar (VIF).

Las instituciones aludidas en la Resolución Defensorial han destinado esfuerzos técnicos y algunos financieros para contribuir al fortalecimiento de estos servicios. Por supuesto, los esfuerzos de mejora en ciertas BPF no han respondido únicamente a la voluntad institucional del Comando General de la Policía Nacional, sino al carácter de liderazgo de algunas Comandantes de Brigadas de la gestión 2003 que se destacan en las ciudades de La Paz (centro), Cochabamba y Potosí, principalmente.

Por el contrario, en otras ciudades y más aún en provincias, el debilitamiento de las brigadas ha sido evidente. Esto ha obligado al Defensor del Pueblo y a la Coordinadora de la

Mujer, a nombre de más de veinte de sus afiliadas en todo el país, a enviar una carta recordatoria de deberes legales al Comandante General de la Policía Nacional para impulsar la observancia de la Resolución Defensorial respecto a la imperiosa necesidad de fortalecer las BPF, sugiriéndole el reforzamiento económico de dichos servicios al momento de la formulación del POA y elaboración del presupuesto policial.

Otra de las recomendaciones defensoriales fue dirigida al Ministerio de Justicia demandando el cumplimiento de su deber de creación y regulación de la caja de multas por agresión en casos de VIF, según manda el decreto reglamentario de la Ley 1674. Gracias al seguimiento efectuado, el ministerio reinstaló la “Mesa de Derechos Humanos de las Mujeres” y conformó un equipo de trabajo interinstitucional para la revisión de un anteproyecto de decreto para poner en funcionamiento dicha caja. Este anteproyecto fue retroalimentado en varias sesiones de trabajo con instituciones vinculadas a la problemática de la VIF, incluido el Poder Judicial, en las que se vio la necesidad de hacer una revisión total a la Ley 1674.

En julio se reactivó el Convenio Interinstitucional con la Coordinadora de la Mujer –con la que el Defensor del Pueblo entabló una alianza estratégica desde 1999– para contribuir con labores de control social y exigibilidad que requiere el seguimiento a políticas públicas desde el Defensor del Pueblo. A la luz de un plan elaborado conjuntamente, se instaló una Mesa de Trabajo con representantes de todas las afiliadas de la Coordinadora de la Mujer en el ámbito nacional cuyas tareas están vinculadas a la aplicación de la Ley 1674. El objetivo de la reunión fue la discusión y análisis del DS 24085 que reglamenta la ley y que, en los hechos, no se cumple a cabalidad, dejando en la impunidad a muchos agresores de mujeres.

Asimismo, en el ámbito de aplicación de la ley en sede judicial, el Defensor del Pueblo recibió información de Servicios Legales Integrales, ONG que trabajan con VIF y víctimas en general, respecto a la debilidad de los juzgados de instrucción de familia para sancionar la VIF. Estas falencias se traducen en parciali-

dad con el agresor, doble victimización de las mujeres denunciantes y alto nivel de conciliación de la violencia.

Con este antecedente, el Defensor del Pueblo realizó un sondeo en los juzgados de Cochabamba, Sucre, Quillacollo y Santa Cruz detectándose que los casos no son tratados de manera homogénea. Muchos de los juzgados no llevan un archivo de los procesos, lo que perjudica seriamente a las víctimas de VIF; la atención de la violencia intrafamiliar se hace por rotación, perjudicando esto al seguimiento y por ende a la sanción. Los servidores públicos, durante las entrevistas, adujeron que los problemas de aplicación de la ley se deben a vacíos legales que no facilitan la debida sanción a los autores de VIF. También mencionaron el poco apoyo de las prefecturas y municipalidades en la derivación de casos y la poca o ninguna sensibilidad en el tratamiento de estos asuntos. Otros de los problemas resaltados fueron la ausencia de refugios temporales para víctimas de violencia doméstica, la falta de reglamentación y creación de la caja de multas provenientes de VIF, así como la baja calidad de los informes forenses o de salud.

Si bien es evidente que muchos servicios a los que hace referencia la Ley 1674 y su decreto no están funcionando, se ha evidenciado que gran parte de las instituciones competentes en el tema de la VIF siguen estereotipos que consideran la “comunicación” a través de la violencia como algo normal y como parte de la relación conyugal. Estos prejuicios dan al hombre –generalmente el agresor– el poder de golpear y maltratar a la mujer.

En el mismo marco, conjuntamente con la Coordinadora de la Mujer y la Representación del Defensor del Pueblo en el Chapare, se viene ejecutando el “Estudio de Violencia Intrafamiliar en Contextos de Violencia Generalizada, Caso Chapare” con el fin de conocer si esta última incide de manera particular en la VIF. Los resultados se conocerán en el primer trimestre de 2004.

Atención de casos por VIF o contra las mujeres

Desde hace un par de años se ha implementado, como práctica institucional, el

servicio de información a las víctimas de Violencia Intrafamiliar que recurren al Defensor del Pueblo. Sobre la base de acuerdos establecidos con instituciones públicas y privadas que trabajan en el tema, los casos que llegan a la institución son derivados a dichas entidades con la previa información a las víctimas sobre sus derechos y una explicación de las características, servicios y competencias de cada una de estas instituciones.

Los resultados de este trabajo coordinado han sido positivos. A manera de ejemplo, una mujer con discapacidad atribuida a la violencia que vivió, fue expulsada por su esposo de su domicilio junto a sus hijos menores. La víctima fue atendida por el Servicio Legal Integral (SLI) del municipio de la ciudad de La Paz. El Defensor del Pueblo hizo el seguimiento del caso en la instancia municipal y en estrados judiciales hasta que se sancionó al responsable de los maltratos. En acción conjunta con el órgano municipal, el Defensor del Pueblo contribuyó a que la escuela donde estudiaban los hijos de la mujer le concediera un permiso para instalar un quiosco a fin de que pueda generar ciertos ingresos para la manutención de su familia; se consiguió que las víctimas regresen a su hogar; y se logró que, a través del SLI, el gobierno municipal se comprometa a atender la rehabilitación de la mujer discapacitada gestionando su atención especializada.

Otros casos de VIF atendidos en este periodo, 28 en total, siguieron procesos similares y más del 70% de las solicitantes de apoyo llamaron o retornaron a la oficina para agradecer por el servicio prestado.

Derecho a la identidad

La Corte Nacional Electoral (CNE) es una de las instituciones con las cuales se trabaja en torno al derecho al nombre. Gracias a un financiamiento, la CNE ha priorizado el registro y certificación de menores hasta los siete años de edad. Sin embargo, el Defensor del Pueblo, en varias reuniones con este órgano, recomendó la ampliación del beneficio para las mujeres, sobre todo pobres y de áreas rurales. Esta sugerencia surgió a raíz de las constataciones que hizo la institución defensorial en los continuos recorridos que

realiza en las zonas rurales del país, donde se comprobó que la mayor cantidad de demandas de información sobre documentación y derecho a la identidad proviene de mujeres, especialmente adultas mayores que no cuentan con certificados de nacimiento. Esta carencia les impide el acceder y disfrutar de ciertos derechos y beneficios como el cobro del BONOSOL, la tramitación de herencias y el reconocimiento de hijos, entre otros.

A la fecha, la CNE tiene un gran proyecto de registro que involucra a mujeres como población prioritaria, aunque de momento no cuenta con los recursos financieros que le permitan ejecutarlo. De cualquier forma, el proyecto recupera las preocupaciones del Defensor del Pueblo.

Otros derechos

A demanda de ciertos grupos de mujeres, durante el periodo 2003, el Defensor del Pueblo participó en procesos de análisis sobre acoso sexual a fin de reponer el tema en la agenda parlamentaria de la gestión 2004.

Similar situación se encaró con la revisión de la Ley de Partidos Políticos y Código Electoral, con el objeto de impulsar una mayor participación política de las mujeres. La posible firma de un Convenio entre el Defensor del Pueblo y el Foro Político Nacional de Mujeres, así como con la Asociación Nacional de Concejalas, también ha sido considerada por la institución, sobre todo función a los comicios municipales de 2004.

Capacitación, difusión y promoción

El Programa de Derechos Humanos de las Mujeres ha recibido una alta demanda de charlas de sensibilización, información y capacitación. Las poblaciones que solicitaron estas actividades fueron alcaldías, clubes de madres de áreas rurales y suburbanas, ministerios, OTB, juntas vecinales, universidades, iglesias de distinto credo, proyectos concretos, colegios secundarios y otras organizaciones no gubernamentales. Los temas mayormente requeridos fueron, en orden de demanda, VIF, derechos humanos y derechos de las mujeres, acoso sexual y género.

La población alcanzada con este proceso superó las 900 personas, generalmente jóvenes. De ese total, 700 fueron mujeres y el resto varones. La presencia de hombres de comunidades rurales fue muy importante puesto que en ese contexto, sobre todo andino, los usos y costumbres no necesariamente condicen con la sanción a la violencia intrafamiliar o doméstica y al acoso sexual.

3. Programa de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad

Las personas con discapacidad conforman en el país uno de los grupos que mayor marginación y vulneración sufre en sus derechos, no obstante la vigencia de normas que lo protegen. Por ello, el Defensor del Pueblo instituyó este Programa Especial a partir del segundo año de funcionamiento institucional.

Durante el periodo 2003, el trabajo del Defensor del Pueblo en este ámbito fue realizado, particularmente, en alianza estratégica con el Comité Nacional de la Persona con Discapacidad y, en forma desconcentrada, con el Comité Departamental de la Persona con Discapacidad de los diferentes departamentos con miras a que sean estas organizaciones las que, de manera fortalecida y organizada, emprendan la labor de protección y promoción de los derechos de sus afiliados. También se fortalecieron y ampliaron las alianzas con otras organizaciones, como ASISORPAZ y FENACIEBO.

Los funcionarios/as de la institución intervinieron en importantes seminarios nacionales e internacionales, en calidad de ponentes y participantes. Asimismo, el programa organizó sesiones en mesas de trabajo en las que participaron diversas instituciones involucradas en esta temática.

Por otra parte, se realizaron reuniones y se remitieron cartas a autoridades responsables de proteger a este grupo poblacional. De manera especial, se trabajó para impulsar propuestas legislativas favorables a este grupo y se efectuaron diversas verificaciones defensoriales orientadas a evidenciar el grado de cumplimiento de sus derechos humanos.

En gran medida, todas las actividades realizadas estuvieron dirigidas a sensibilizar y viabilizar la problemática de la discapacidad en su real dimensión con el objetivo de colocar este importante tema en la agenda pública.

- **Actividades destacadas en el periodo 2003**

Exención del costo de libretas de servicio militar para personas con discapacidad

Desde el año 2002, el Defensor del Pueblo realiza acciones de seguimiento a la exención de la tasa impositiva de la libreta del servicio militar para las personas con discapacidad. El 11 de noviembre de 2002, el Ministerio de Defensa Nacional emitió la Resolución No. 1250 por la cual determinó la exención del servicio militar para aquellas personas que acrediten discapacidad, estableciendo ciertos requisitos y exonerándolas del pago del impuesto militar para la obtención de la libreta.

Durante 2003, el Defensor del Pueblo realizó el seguimiento a las acciones que se habían previsto en este tema. Se efectuaron diversas verificaciones defensoriales a través de las cuales se pudo evidenciar que los requisitos para la exención del pago a favor de las personas con discapacidad fueron exhibidos en lugares visibles, tal y como se había acordado con el Ministerio de Defensa Nacional. Este ministerio instruyó que se procediera de esa misma forma en todo el país.

Dado el cumplimiento de los objetivos trazados, en el mes de agosto se concluyeron las acciones defensoriales en este tema.

Derecho a la salud

La Ley 1678 establece la incorporación de las personas con discapacidad al seguro de corto plazo. Para su cumplimiento, el DS 24807 dispone la conformación de la Comisión *ad honorem* del Seguro a Corto Plazo encargada, principalmente, de normar, organizar, ejecutar y evaluar dicho seguro. Dicha comisión es presidida por el Ministerio de Salud y compuesta por representantes del Ministerio de Hacienda, Confederación Boliviana de las Personas

con Discapacidad y Comité Nacional de la Persona con Discapacidad. La comisión funcionó regularmente hasta el año 2002, luego, debido al cambio de gobierno en agosto de ese año, dejó de funcionar. Por ello, en este periodo, el Defensor del Pueblo volvió a promover su reconfiguración y funcionamiento.

El trabajo de esta comisión encontró una serie de inconvenientes debido a la dificultad para precisar el número de personas con discapacidad existente en el país y la falta de una tabla valorativa de las discapacidades. En consecuencia, se elaboró el Proyecto de Registro Nacional de Personas con Discapacidad que se constituyó en el mejor logro de la mencionada comisión.

Asimismo, la institución defensorial realizó un permanente seguimiento a las autoridades responsables de trabajar con este grupo poblacional. Se enviaron cartas recordatorias de deberes legales al Ministerio de Salud, se sostuvieron diversas reuniones y se realizaron entrevistas con la finalidad de que se implemente la Política Nacional de Prevención de Discapacidad y Rehabilitación en Salud, así como su plan de trabajo aprobado hace siete años pero que, lamentablemente, nunca fue puesto en ejecución.

En este periodo también se conformó la Mesa de Trabajo para el seguimiento de políticas de salud. La mesa contó con la participación del Ministerio de Salud, los centros de no videntes Luis Braille y Santa Cecilia, CONALPEDIS y CODEPEDIS de varios departamentos, Instituto de Rehabilitación Infantil (IRI), CEREF, Instituto de Adaptación Infantil (IDAI), Viceministerio de la Mujer y de la Niñez, Asociación Boliviana de Padres y Amigos de Personas con Discapacidad Mental y la organización EcoSolidar Bolivia.

Después del análisis y debate sobre la situación de este sector, se concluyó que era importante implementar el proyecto de Registro Nacional de Personas con Discapacidad y reponer la unidad u oficina de rehabilitación dentro del Ministerio de Salud. Precisamente, este ministerio se comprometió a seguir impulsando el trabajo de la Comisión *ad honorem* del Seguro a Corto Plazo e impulsar la Política Nacional de Rehabilitación en Salud y Prevención de Discapacidades.

Cierre de seguimiento a fortalecimiento de CODEPEDIS

El año 2002 el Defensor del Pueblo inició un proyecto de fortalecimiento de los CODEPEDIS. Para ello se efectuaron verificaciones defensoriales en todos estos comités, excepto en Pando donde todavía no había sido creado. Los resultados de estas acciones dieron lugar a la remisión de notas recordatorias de deberes legales a las ocho prefecturas del país, recordándoles su responsabilidad de proveer a los CODEPEDIS infraestructura, equipamiento, recursos humanos y presupuestos adecuados para su funcionamiento. De manera especial, se recordó que las administraciones prefecturales debían respetar la autonomía de los comités, incluso en la selección de personal.

En 2003, las Representaciones Departamentales del Defensor del Pueblo, en coordinación con los CODEPEDIS, realizaron tareas de seguimiento a las acciones prefecturales para el cumplimiento de las notas recordatorias señaladas. Los resultados del seguimiento constataron que la Prefectura de La Paz, a requerimiento del Defensor, emitió una nueva resolución respecto a la designación del personal del CODEPEDIS, puesto que una anterior resolución emitida por ella violaba la autonomía del comité. Por otra parte, se consiguieron tres ítems y se dotó de equipamiento a la oficina del comité. Complementariamente, se le otorgó un ambiente adicional en la ciudad de El Alto.

Las prefecturas de Tarija y Beni dictaron Resoluciones para legitimar el funcionamiento de los CODEPEDIS. Asimismo, las prefecturas de Potosí, Santa Cruz, Beni y Cochabamba otorgaron nuevos ítems para sus respectivos Comités y las prefecturas de Potosí, Cochabamba y Chuquisaca los dotaron de mayor equipamiento, además de un ambiente adicional en el caso de esta última. Con relación a la prefectura de Oruro, si bien no atendió los requerimientos expresamente referidos al Comité, creó la Unidad de Personas con Discapacidad, dotándola de personal y mobiliario para su funcionamiento.

Con estas consideraciones y en vista de que, dentro de sus capacidades, las prefecturas cumplieron las recomendaciones defensoriales, en el mes de agosto se cerraron las actividades de seguimiento al fortalecimiento de los Comités Departamentales de las Personas con Discapacidad.

Seguimiento a políticas municipales relativas a la población con discapacidad

Este seguimiento se realiza en el marco de la Declaración conjunta entre el Defensor del Pueblo y la FAM. A través de visitas *in situ* y entrevistas con autoridades se realizó el seguimiento a las políticas municipales para el cumplimiento de la Ley 1678 y de Ordenanzas Municipales con relación a la eliminación de barreras arquitectónicas y adecuaciones en edificios públicos, espacios públicos y edificios privados en los que se presta algún servicio público. En esta primera etapa, se cumplió el seguimiento a la adecuación de rampas en lugares públicos.

Las verificaciones fueron practicadas en las principales plazas, tribunales de justicia, Direcciones Departamentales de Registro Civil, Dirección Nacional de Identificaciones, Unidades Educativas, hospitales y otros espacios con importante afluencia de público, así como en edificios donde funcionan empresas de servicios de agua, electricidad y comunicaciones. Dichas acciones se efectuaron en las ciudades de Oruro, Cochabamba, Santa Cruz, Trinidad, Tarija, Sucre, Potosí y Cobija.

Las verificaciones defensoriales constataron que sólo algunos gobiernos municipales dictaron ordenanzas para la eliminación de las barreras arquitectónicas. Por otra parte, se evidenció que en la mayoría de edificios públicos no existen adecuaciones de rampas y barandas que permitan a la población con discapacidad tener un acceso libre y seguro a los mismos.

En función a esos resultados, el Defensor del Pueblo continuará en 2004 con su labor de seguimiento; posteriormente se sistematizará la información recolectada para emitir recordatorios y recomendaciones puntuales a las autoridades municipales para el cumplimiento de la normativa.

Convención Internacional a favor de las Personas con Discapacidad

En el marco de las competencias defensoriales y en vista de una corriente internacional favorable para el tratamiento y aprobación de una Convención Internacional Amplia e In-

tegral para Promover y Proteger los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad, el Defensor del Pueblo constituyó una Mesa de Trabajo encargada de llevar a cabo una serie de iniciativas tendientes a una participación activa del Estado en la aprobación de la referida convención. La mesa contó con la participación de representantes de los Ministerios de Salud, Educación y Relaciones Exteriores, del CONALPEDIS, de los CODEPEDIS, de COBOPDI, de la Asociación de Sordos de La Paz (ASORPAZ) y de El Alto, de la Federación de Personas con Discapacidad, de la Dirección de Género, de CEREF, EcoSolidar Bolivia, ABOPANE y de centros para personas con discapacidad.

Los objetivos de la mesa se centraron, primero, en crear conciencia sobre la necesidad de contar con esta convención internacional y, segundo, en promover e impulsar su suscripción y posterior ratificación. El Defensor del Pueblo informó sobre los antecedentes de este convenio y el trabajo que desarrolla el Comité Especial de las Naciones Unidas encargado de examinar las propuestas relativas a su elaboración. Asimismo, explicó la importancia de ratificar este tipo de normas, su calidad y jerarquía, y la necesidad de difundirla a la población en general.

Como resultado de esta Mesa de Trabajo, se recomendó que el gobierno asuma una posición respecto a la convención desde el enfoque propio de las personas con discapacidad; asimismo, por consenso, se propuso la conformación de un Comité Nacional Impulsor encargado de difundir las propuestas que surgieron en la mesa y efectuar el seguimiento a los trámites de aprobación y ratificación. Dicho Comité fue conformado por los representantes de los ministerios de Relaciones Exteriores y Salud, EcoSolidar Bolivia, CONALPEDIS, CEREF y ABOPANE.

La primera reunión del Comité Impulsor se efectuó a fines de noviembre. En la misma se informó sobre el trabajo desarrollado por otros países en el tema de la convención; se analizó la propuesta presentada por el México; y se explicó la labor desarrollada por el Grupo de Trabajo creado por el Comité Especial de las Naciones Unidas para revisar la propuesta mexicana, las observaciones de que fue obje-

to y para elaborar una propuesta de convención con toda la información recibida. También se comunicó que el Grupo de Trabajo tenía programado reunirse la primera quincena del mes de enero de 2004 para hacer conocer los avances en la elaboración de este instrumento internacional.

Asimismo, se observó en esta primera reunión el trabajo insuficiente que realizaron las instituciones públicas y privadas nacionales para hacer observaciones y realizar propuestas al proyecto de convención. Se recomendó que se remitieran cartas a las instituciones responsables del tema, adjuntando la documentación respectiva, para que efectúen un análisis técnico jurídico en vista de que los compromisos que eventualmente asuma Bolivia con la suscripción y ratificación del convenio podrían involucrarlas directamente.

Propuestas normativas

El año 2002, el Defensor del Pueblo conoció el anteproyecto de ley que regulará la integración de personas con discapacidad a instituciones públicas y privadas que prestan servicios. Al respecto, realizó varias observaciones y recomendaciones para que sean consideradas en la redacción final de la norma.

Durante el periodo 2003 se llevó a cabo el seguimiento a la propuesta. Para este cometido, se enviaron cartas al Ministerio del Trabajo, adjuntando informes técnico-constitucionales evacuados por el Defensor del Pueblo y exhortando a dicho ministerio a que emprenda un trabajo efectivo para que la población con discapacidad, en el marco del trato preferencial diferenciado, pueda lograr rápidamente la igualdad real del derecho legítimo al trabajo del que goza todo ciudadano/a.

Lamentablemente, el cambio de ministros discontinuó la relación del Defensor de Pueblo con el Ministerio de Trabajo. Por ello, se tuvieron que reiniciar reuniones y gestiones con las nuevas autoridades, reiterando las recomendaciones emitidas con relación al anteproyecto. Actualmente, se sigue trabajando con las nuevas autoridades para impulsar la consideración y aprobación de la mencionada norma.

Seminarios y talleres

En atención a la invitación del Secretario *pro tempore* de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, se asistió al “Taller sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, realizado el día 28 de marzo en San José de Costa Rica. Dicho evento contó con la asistencia de representantes de varias defensorías del hemisferio. Los temas tratados se refirieron al papel de las organizaciones internacionales (ONU, OIT, OEA) en el tema de las personas con discapacidad; la necesidad de una convención internacional en materia de discapacidad; y el trabajo de las instituciones para la incorporación del tema de la discapacidad en las agendas nacionales.

Todos los países destacaron la importancia del papel de las organizaciones internacionales y regionales en este tema. Asimismo, se hizo conocer la propuesta de la convención internacional para proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. La mayoría de participantes respaldó la elaboración de este tratado, que como antecedente tiene a las convenciones de la OIT y OEA. Con relación al trabajo de las instituciones nacionales, el Defensor intercambió experiencias sobre la labor realizada en esta área.

En el mes de abril, en coordinación con la Asociación Central de Sordos de El Alto, se organizó el “Taller Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Auditiva” en el auditorio de la Representación Defensorial Especial de esa ciudad. El objetivo del taller fue difundir y promocionar los derechos humanos de las personas con discapacidad y las atribuciones de la institución en ese ámbito.

El taller contó con la participación de setenta personas, pertenecientes en su mayoría a la Asociación de Sordos de El Alto, al CONALPEDIS, al CODEPEDIS de La Paz y a la Asociación de Sordos de La Paz. En el evento se explicaron las atribuciones del Defensor del Pueblo y el trabajo de los Programas Especiales. Las exposiciones orales, que contaron con un intérprete de lenguaje de señas, hicieron énfasis en los derechos a la salud, educación

y trabajo de este sector. Los participantes indicaron los problemas con los que tropezaron en cada uno de estos ámbitos, las alternativas de solución y los responsables de solucionar dichos aspectos. El taller permitió difundir los derechos de esta población, impulsarla a que los reclame y reforzar su autoestima.

En el mes de agosto se realizó el seminario “Derechos Humanos y Población con Discapacidad” en la localidad de Colcapirhua (Cochabamba). Se contó con la asistencia de 117 representantes de organizaciones de base de personas con discapacidad de todo el país. El seminario permitió la sensibilización e información sobre los derechos humanos, la difusión de las atribuciones y funciones del Defensor del Pueblo y la exposición del trabajo desarrollado en el Programa Especial de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad. Asimismo, se discutió sobre la necesidad de contar con una convención internacional sobre discapacidad. Por último, se comentó la posibilidad de normar la protección laboral de padres con hijos/as con discapacidad e incluir modificaciones a la Constitución Política del Estado desde un enfoque de discapacidad.

El 28 de agosto el Defensor del Pueblo participó en la “Capacitación en Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Visual”. La capacitación estuvo dirigida a funcionarios del Instituto Boliviano de la Ceguera, de las Escuelas de Ciegos Luis Braille y Santa Cecilia y de la FENACIEBO. Se explicó la normativa internacional y nacional sobre derechos humanos de las personas con discapacidad. Se aclararon, también, aspectos legales como los tipos de discapacidad, filiación, obtención de cédula de identidad, discriminación positiva en el ámbito laboral y otros. Finalmente, se incidió en la necesidad de fortalecer las oficinas departamentales del Instituto Boliviano de la Ceguera.

Seminario Internacional

En el mes de noviembre, el Defensor del Pueblo, el Servicio de Capacitación en Radio y Televisión para el Desarrollo de la Universidad Católica Boliviana (SECRAD), ABOPANE y GLARP llevaron a cabo el “Seminario-Taller Internacional Discapacidad y Medios de Co-

municación Social”. Dicho evento contó con la participación de expertos nacionales e internacionales de Argentina, Ecuador, Colombia y Bolivia, organizaciones como CARITAS Alemania, Comunicación para la Salud de la Universidad Johns Hopkins, UMSA, IBC, Asociación de Periodistas de La Paz, y Asociación Boliviana de Investigadores de la Comunicación. También estuvieron presentes en el evento miembros y líderes de organizaciones de personas con discapacidad.

Los temas que se desarrollaron en el evento trataron sobre el fortalecimiento de la imagen de las personas con discapacidad y las diferentes visiones de la discapacidad. Las exposiciones se complementaron con talleres sobre la construcción de mensajes referidos a discapacidad, estrategias para el manejo y difusión de la información para personas con discapacidad, construcción de un manual de ética y estilo para la discapacidad y guías prácticas para mejorar la producción de contenidos. Los facilitadores de los talleres fueron representantes de la Asociación de Periodistas de La Paz, el Consejero Regional de Comunicación para la Salud de la Universidad Johns Hopkins y representantes de ABOIC. El Defensor del Pueblo, a través de la Jefatura de Unidad de Programas Especiales, presentó una ponencia sobre las políticas públicas referidas a las personas con discapacidad.

Las conclusiones del evento se centraron en que el tema de la discapacidad debe ser tratado en el marco de los derechos humanos. Asimismo, se concluyó con que el lenguaje, códigos e imágenes utilizados por la sociedad en el área comunicacional, dan lugar a la discriminación y a estereotipos. Por otra parte, en lo que se refiere a la cobertura de los medios de prensa escrita, se concluyó que ésta es mínima y siempre relacionada a los problemas emergentes de la discapacidad y no a la imagen positiva de la misma.

Entre las recomendaciones más importantes resaltan las siguientes: el tema de la discapacidad debe ser incluido en los planes y programas de gobierno como política social; se debe diseminar información y promover prácticas en los diferentes componentes de la sociedad civil para que ésta ejerza control y

exija igualdad de oportunidades; los medios de comunicación deben diluir las barreras que se tiene en torno a la discapacidad, promoviendo la visibilidad del tema como parte del componente social a través de mensajes que muestren la real dimensión de la problemática.

Finalmente, las instituciones organizadoras del evento, como parte del seguimiento a las conclusiones y recomendaciones del seminario, programaron una próxima reunión para divulgar el resumen ejecutivo, las conclusiones y recomendaciones del encuentro y para elaborar, con los sectores involucrados, una Guía para el Tratamiento de la Información y Comunicación sobre Discapacidad.

4. Programa de Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia

En este periodo, el programa organizó varios seminarios que trataron la problemática de la niñez y adolescencia, así como talleres de capacitación sobre los derechos de este grupo. Dentro de esta población se puso especial énfasis en el trabajo con niños, niñas y adolescentes trabajadores. Se destacó en este campo la organización de un seminario taller internacional sobre trabajo infantil en el que participaron las Defensorías del Pueblo de otros países latinoamericanos.

Por otra parte, se continuó con el seguimiento al cumplimiento del Código del Niño, Niña y Adolescente por parte de las autoridades competentes. Para ello se organizó una Mesa de Trabajo que trató este tema.

Una de las principales acciones de la institución fue el seguimiento al proyecto de ley para las modificaciones a la Ley de Registro Civil y al CNNA que finalmente fue sancionado y promulgado como ley en el mes de diciembre.

Por último, cabe mencionar como actividad destacada el cierre al seguimiento a la Resolución Defensorial 78/2000 referida a los Servicios Prefecturales y Defensorías de la Niñez y Adolescencia en vista de que, de acuerdo a las posibilidades de estas instancias, las recomendaciones defensoriales fueron cumplidas.

- **Actividades destacadas durante el periodo 2003**

Seminario Taller Internacional sobre Trabajo Infantil

La defensa y promoción de los derechos de los NAT fueron prioridad para el Defensor durante este periodo, al ser este grupo uno de los que mayores atropellos sufre en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

En ese marco, se organizó conjuntamente con la Embajada de Francia y UNICEF el “Seminario Taller Internacional sobre Trabajo Infantil”, realizado entre el 19 y 21 de marzo en la ciudad de La Paz. Participaron de dicho evento expertos nacionales e internacionales del sector público y privado y niños, niñas y adolescentes trabajadores. De igual manera, se contó con la presencia de representantes de las oficinas del Defensor del Pueblo de Perú y Colombia, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias sobre la temática de la niñez y adolescencia.

Las principales recomendaciones formuladas en el evento señalaron que, en el campo de la educación, se debe desarrollar programas de sensibilización en la sociedad y en la familia que apoyen la permanencia de los niños, niñas y adolescentes trabajadores en la escuela, sobre todo en el área rural, e impulsar espacios de control social encaminados a lograr este objetivo.

De manera general, se coincidió en que deben realizarse campañas para el otorgamiento gratuito de certificados de nacimiento con los cuales los NAT puedan acceder a la educación. A su vez, es necesario que el Estado contribuya a la creación de servicios de apoyo para el aprendizaje y de espacios de formación académica, formal y no formal, para que las niñas, niños y jóvenes sepan cuáles son sus derechos humanos. Es fundamental que la ejecución de estas acciones se realice bajo un enfoque nacional que observe las propias necesidades de cada lugar. Se planteó, con esta misma óptica, la necesidad de fortalecer el área de educación alternativa y la modificación de la currícula escolar de acuerdo a la situación social y a la situación de los NAT en cada país.

En el tema de salud, se indicó que es preciso iniciar acciones de promoción del derecho al nombre, presupuesto indispensable para el acceso a la salud. Asimismo, se evidenció que es fundamental que el Estado disponga de líneas gratuitas o de reducido costo para la atención en salud de los NAT. Se señaló que debe mejorarse el acceso a servicios básicos en el área urbana, pero especialmente en el área rural. También se consideró importante la ampliación del SUMI a este sector. Se recomendó que entidades como el Defensor del Pueblo y las Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia ejecuten campañas de concienciación a autoridades y población en general sobre la importancia del derecho a la salud e impulsen acciones para la defensa de este derecho, vinculadas con el acceso gratuito, la calidad de la atención médica, la atención especializada y otros.

Asimismo, se acordó que tanto el Estado como las organizaciones que trabajan con niñez y adolescencia deben realizar acciones para evitar la discriminación de los NAT en los centros de salud. Además se vio que era necesario mejorar y ampliar la cobertura de reforzamiento a la alimentación de los NAT.

En cuanto a las políticas públicas, se constató la necesidad de incorporar la temática de este grupo en la agenda pública y promover la formulación de políticas de protección y de prevención y atención de los NAT. Dentro de estas políticas, debe incluirse la entrega de certificados de nacimiento y cédulas de identidad que posibiliten el acceso y ejercicio de otros derechos. Esto, a su vez, contribuirá a la formación de datos estadísticos fidedignos sobre los NAT para poder, sobre la base de esa información, implementar programas y políticas que verdaderamente respondan a las necesidades del grupo poblacional.

Por otra parte, se vio como fundamental dar impulso a una política de protección específica a favor de los niños trabajadores menores de 14 años. A su vez, es importante que la implementación del tema de los NAT sea transversal a todas las políticas sectoriales y sostenible en el tiempo.

Por último, se recomendó reconocer a la actividad de las niñas y niños voceadores como

una de las peores formas de trabajo infantil para, luego, iniciar acciones encaminadas a su erradicación.

Modificaciones a la Ley de Registro Civil y al Código del Niño, Niña y Adolescente

Durante este periodo, con el apoyo de la Ase-soría de Asuntos Legislativos y Constitucionales del Defensor del Pueblo, se realizó el segui-miento a la ley modificatoria de las leyes de Registro Civil y Código del Niño, Niña y Ado-lescente. En el mes de marzo, el entonces Viceministerio de los Asuntos del Niño, Niña y Adolescente remitió a la institución el ante-proyecto sobre la referida ley con el propósito de realizar acciones conjuntas hasta lograr su aprobación. El texto modificatorio ya había sido consensuado por distintas instituciones involucradas en la problemática de la niñez y adolescencia.

En abril, el anteproyecto pasó a la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados que le dio su conformidad. En mayo se instaló el Segundo Congreso Extraordinario en el que se constató que el proyecto de ley consensuado y presentado al pleno camaral no había sido incluido; en su lugar había sido incorporado otro proyecto que únicamente modificaba el artículo 30 de la Ley de Registro Civil referido a la inscripción de niños y niñas hasta los doce años sin necesidad de ningún trámite judicial, y sin contemplar la gratuidad en la inscripción prevista en el CNNA.

Frente a esa situación, el Defensor del Pueblo entabló contactos con la Red Social y con el Presidente de la Comisión de Política Social para reponer el proyecto de ley inicialmente presentado. Luego de varias gestiones ante el Senado y otras autoridades congresales se logró que la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados recomendara la apro-bación de dicho proyecto de ley.

Durante el mes de julio fue la Cámara de Senadores la que aprobó el proyecto. Posteriormente fue remitido a la Cámara de Dipu-tados para su revisión, la cual, a través de la Comisión de Política Social, lo aprobó sin modificaciones para su tratamiento. Final-mente, el Poder Legislativo sancionó la ley modificatoria a mediados de ese mes.

Debido a las observaciones que el Poder Eje-cutivo efectuó a esta ley, los conflictos sociales en el país y el cambio de autoridades guber-namentales, la disposición fue promulgada recién el 18 de diciembre de 2003 como Ley 2616.

La referida norma modifica los artículos 21, 22 y 30 de la Ley de Registro Civil, estable-ciendo básicamente que la corrección de erro-res de letras, datos asentados en las partidas de nacimiento, matrimonio y defunción, in-cludiendo la rectificación de sexo y adición de nombre o apellido, se realizará mediante trá-mite administrativo o, en su caso, mediante trámite judicial. Asimismo, se señala que la inscripción de niños y niñas hasta los doce años no requiere ser efectuada mediante pro-ceso judicial ni administrativo.

El artículo 2 de esta norma modifica los artí-culos 96, 97, 98 y Primero de las Disposicio-nes Transitorias del CNNA. Estas modificacio-nes se refieren al derecho a la identidad del niño, niña y adolescente, entendido éste como el derecho a un nombre propio e individual; a los apellidos paterno y materno, o en su de-fecto a llevar apellidos convencionales; a go-zar de la nacionalidad boliviana; a conocer a los padres biológicos y a estar informado so-bre los antecedentes familiares. Finalmente, se señala que la obtención del primer certi-ficado de nacimiento para niños y niñas hasta sus doce años se realizará de manera gratui-ta. Por su parte, los adolescentes entre 12 y 18 años tienen también los mismos beneficios por un lapso de tres años a partir de la promulgación de la norma.

Mesa de Trabajo para el seguimiento al cumplimiento del Código Niño, Niña y Adolescente

Dentro de las acciones realizadas por la insti-tución debe destacarse la organización de una Mesa de Trabajo para el cumplimiento del CNNA. El 12 de julio se organizó la mesa para analizar las causas que impedían el cumpli-miento de las atribuciones de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de la ciudad de La Paz en el marco del Decreto Supremo 24447, CNNA y Resolución Defensorial 78/2000. El evento contó con la participación de la Direc-ción de Derechos Ciudadanos del Gobierno

Municipal de La Paz y funcionarios de las Defensoría de la Niñez y Adolescencia, tanto de la zona central de La Paz como de los macrodistritos.

Mediante la metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) se analizaron tres áreas: jurídica, trabajo social y psicológica. Las recomendaciones más relevantes de la mesa señalaron que debe compartirse con las principales autoridades de la Alcaldía, Subalcaldías y Comité de Vigilancia, entre otros, los aspectos más importantes del Decreto Supremo 24447 -referido a las atribuciones de las Defensorías- para que se mejore el presupuesto de estas instituciones. Asimismo, se recomendó promover la elaboración de un manual de funciones interinstitucional para optimizar el trabajo de estos servicios. Por último, se consideró fundamental iniciar un proceso de difusión en centros educativos y de salud, necesario para la asimilación de la normativa legal de protección a la niñez y adolescencia.

Mesa de Trabajo “Red Social y Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia”

El Defensor del Pueblo coordinó su trabajo con instituciones de la sociedad civil con el propósito de crear un adecuado nivel de concertación que permita, a su vez, un mayor control social hacia las autoridades encargadas de hacer cumplir la normativa vinculada a los derechos de la niñez y adolescencia.

Con este objetivo se organizó la “Mesa de Trabajo Red Social y Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia” en la que participaron varias organizaciones públicas y privadas, entre ellas: Machaq Uta, Policía Nacional, Capacitación y Derechos Ciudadanos, Organización El Puente, Asociación el Reloj, Hospital del Niño, Proyecto Qaruru, Yanapt’asipxñani, Voces Libres, SEPAMOS-CEMEC, Wara, Asociación Waki, Fundación La Paz, EcoSolidar, Aldeas SOS, Brigada de Protección a la Familia, Lumbrera, DNI, ABOPANE y otras. Los temas que se abordaron fueron derecho a la identidad y tráfico de niños; maltrato y trabajo infantil; prevención y adolescentes infractores; Comisión de la Niñez y Adolescencia y derecho a la participación.

Las recomendaciones a las que llegó la mesa fueron, entre otras, promover una amplia y masiva campaña de difusión que permita a la población conocer las nuevas modificaciones a la Ley de Registro Civil y CNNA; continuar con el seguimiento al proyecto de ley para penalizar el tráfico de niños, niñas y adolescentes en todas sus formas; redoblar el esfuerzo para vigilar el funcionamiento de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia y, a su vez, gestionar ante el Gobierno Municipal de La Paz la instalación de oficinas de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia en hospitales estatales. También se recomendó hacer gestiones ante la Superintendencia de Telecomunicaciones para lograr que promueva el acatamiento del CNNA respecto a la habilitación de espacios gratuitos en los medios de comunicación destinados a la prevención y promoción de los derechos de la niñez y adolescencia; y se señaló que deben desarrollarse acciones que promuevan la creación, conformación y funcionamiento de comisiones de la niñez y adolescencia en prefecturas y gobiernos municipales.

Cierre del seguimiento a la Resolución Defensorial 78/2000

Parte del trabajo desarrollado por el Programa Especial de los Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia fue el seguimiento a la Resolución Defensorial 78/2000 referida al funcionamiento de los Servicios Prefecturales y Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia.

La resolución fue producto de una larga investigación de oficio iniciada el año 2000, luego de que el programa observara la necesidad de conocer con mayor profundidad la situación de estos servicios.

En 2003 se decidió concluir con el seguimiento a las recomendaciones que fueron emitidas en la referida Resolución. En el acápite correspondiente a investigaciones de oficio de este mismo capítulo se encuentra la información detallada sobre las acciones realizadas en este periodo, las respuestas de las autoridades involucradas y las razones por las que se decidió concluir el seguimiento, sin que dicha acción signifique interrumpir el trabajo institucional de vigilancia y protección de los

derechos de la niñez y adolescencia en este contexto.

Capacitación, difusión y promoción

Entre las actividades de difusión y promoción programadas para este periodo se destaca la exposición realizada en el Encuentro de Concejos Municipales de la Juventud (CJM). El evento contó con la participación de más de treinta jóvenes en representación de los municipios de La Paz, El Alto, Laja, Guaqui, Achocalla, Pucarani, Batallas y Laja.

Se explicaron aspectos relacionados con el funcionamiento de estos concejos en el marco del DS 25290, el derecho a la participación de los/las jóvenes en política y la vigencia de leyes que permitan el ejercicio de derechos de la juventud. Por último, se difundieron materiales relacionados con la temática de la juventud.

En el mes de noviembre se organizó, en coordinación con la Dirección de Educación Alternativa del Ministerio de Educación y CARE, un taller de capacitación para niños, niñas y adolescentes trabajadores sobre el CNNA y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. El evento contó con la participación de alrededor de setenta NAT de unidades educativas de La Paz y El Alto. Complementariamente se entregaron materiales impresos sobre leyes, disposiciones y reglamentos referidos a los derechos de la niñez y adolescencia.

Por último, debe destacarse las dos charlas de capacitación a funcionarios del Proyecto Creciendo Juntos del PIDI-PROCOSI, en las que participaron más de cien profesionales, técnicos y educadores. En dichas charlas se trataron temas relacionados con la protección de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.

5. Programa de Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad

El Programa de Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad realizó visitas regulares a los centros penitenciarios, policiales y de terapia para adolescentes infractores. En casos necesarios, realizó actuaciones urgentes

con la finalidad de que cesen las vulneraciones a los derechos humanos de las personas privadas de libertad.

También realizó verificaciones en las carceletas de provincia del departamento de La Paz, llevó adelante acciones orientadas a la implementación del centro para adolescentes infractores/as, continuó el trabajo de impulso a la modificación de la Ley 2298 e impartió diversos talleres de capacitación a la población penitenciaria, entre otras actividades.

- **Actividades destacadas en el periodo 2003**

Situación de las cárceles de provincia en el departamento de La Paz

La Investigación de Oficio sobre condiciones de salud en centros penitenciarios realizada por el Defensor del Pueblo en 2002, permitió detectar una serie de problemas en algunas carceletas (cárceles de provincia) del país no sólo respecto a las condiciones de salubridad, sino también con relación a la infraestructura, alimentación, medidas de rehabilitación y de terapia ocupacional, entre otros.

De acuerdo a los informes de seguimiento elaborados por las Representaciones y Mesas Defensoriales a la Resolución Defensorial 42/2002 con la que concluyó la señalada Investigación de Oficio, se vio la necesidad de analizar la situación general de las carceletas, diagnóstico que se realizó, en primera instancia, con relación a todas las cárceles públicas de las provincias de La Paz. A partir de las verificaciones efectuadas se estableció que estas carceletas no cumplen con las condiciones mínimas de habitabilidad para el ser humano, presentando deficiencias en:

Infraestructura. Las condiciones de infraestructura de la mayoría de las carceletas visitadas no son aptas para que en ellas se guarde detención preventiva o se cumpla una condena. Por lo tanto, tampoco es posible que se cumplan las finalidades resocializadoras de la pena, al ser dichos recintos verdaderos depósitos de seres humanos en los que no existe la posibilidad de trabajo ni estudio. La gran

mayoría no cuenta con servicios básicos de electricidad, agua e higiene; las construcciones son vetustas; no existe separación de ambientes para hombres y mujeres ni espacios de recreación.

Es importante destacar que en algunos lugares como Chuma, Coro Coro y Carabuco, las carceletas están construidas en terrenos amplios en los que se podría instalar talleres, carpas solares y otros recintos. Sin embargo, estos espacios no son aprovechados ni equipados.

Alimentación. La alimentación, siendo un derecho, no debería ser afectada de ninguna manera por la privación de libertad. Sin embargo, dicho derecho se vulnera en estos centros de reclusión por el retraso en el pago de prediarios por parte la Dirección de Régimen Penitenciario que, en los peores casos, puede demorar seis y ocho meses. Por esta razón, muchos de los privados libertad que no tienen familiares que los visiten a diario o con regularidad se ven obligados a ingerir alimentación inadecuada.

La demora en el otorgamiento de prediarios llevó a varios Alcaldes a buscar alternativas que aseguren la subsistencia de los internos. En algunos casos concedieron permisos durante el día a los privados de libertad para que puedan trabajar fuera de la carceleta y, así, obtener una remuneración que les ayude a cubrir sus necesidades más básicas.

Salud. No existe atención médica en las cárceles públicas de provincia. En las verificaciones realizadas se tuvo conocimiento de cuadros patéticos, como la reclusión de una persona en último grado de tuberculosis o la asistencia del Alcalde a una interna que dio a luz en el recinto de Pucarani. Tampoco existe in-

fraestructura destinada a la atención médica, botiquines de primeros auxilios, medicamentos en ninguna de las carceletas.

Terapia ocupacional. Todas las cárceles de provincia visitadas carecen de terapias ocupacionales para los detenidos preventivos e internos condenados. Esta es otra razón que imposibilita el cumplimiento resocializador de la pena.

Asistencia legal. Al margen de las condiciones señaladas, debe destacarse que el derecho humano de los internos a la defensa y al acceso a la justicia es vulnerado por la imposibilidad de que Defensa Pública Rural atienda sus procesos. Por falta de presupuesto, los funcionarios de esa dependencia no visitan las carceletas en forma periódica, lo que ha originado que individuos legos en temas jurídicos, elegidos por la población, brinden “asesoramiento jurídico” sin tener ningún tipo de preparación.

Organización de las cárceles públicas de provincia y personal de seguridad. En ninguna de las carceletas visitadas existe personal de seguridad, recayendo la designación de Alcaldes de los recintos en ciudadanos que no se encuentran capacitados para tales funciones, que desconocen la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y que actúan más por sentido común. Esta situación constituye una clara anomalía contraria a las disposiciones legales penitenciarias.

Además, la seguridad en estos recintos es incompatible con los preceptos de la Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión. En las verificaciones realizadas en las carceletas de Inquisivi y en las celdas policiales de Caranavi se constató que las personas privadas de libertad estaban encadenadas o esposadas.

Actualización de datos estadísticos de la población penitenciaria
recluida en los centros penitenciarios de Bolivia en la gestión 2003

Cuadro No. 5
Datos de personas privadas de libertad

DEPARTAMENTO	CENTRO PENITENCIARIO	VARONES	MUJERES	TOTAL
LA PAZ	SAN PEDRO CHONCHOCORO	1096		1096
	CENTRO DE ORIENTACIÓN FEMENINA	99		99
	CENTRO PENITENCIARIO FEMENINO DE MIRAFLORES		183	183
			39	39
TOTAL DEPARTAMENTO		1195	222	1417
SANTA CRUZ	PALMASOLA	1842		1842
	PALMASOLA		274	274
TOTAL DEPARTAMENTO		1842	274	2116
COCHABAMBA	SAN SEBASTIÁN	200		200
	SAN SEBASTIÁN		87	87
	AROCAGUA	129		129
	SAN ANTONIO	206		206
	QUILLACOLLO	142		142
	EL ABRA	143		143
TOTAL DEPARTAMENTO		820	87	907
BENI	MOCOVI	178		178
	MOCOVI		30	30
TOTAL DEPARTAMENTO		178	30	208
PANDO	VILLA BUSCH	180		180
TOTAL DEPARTAMENTO		180		180
TARIJA	MORROS BLANCOS	175	14	189
TOTAL DEPARTAMENTO		175	14	189
SUCRE	SAN ROQUE	109	5	114
TOTAL DEPARTAMENTO		109	5	114
POTOSÍ	CANTUMARCA	164	1	165
TOTAL DEPARTAMENTO		164	1	165
ORURO	SAN PEDRO	262	29	291
TOTAL DEPARTAMENTO		262	29	291
TOTAL NACIONAL		4925	662	5587

De los datos detallados en el Cuadro No.5, proporcionados por la Dirección de Régimen Penitenciario, se establece que no existió gran variación con relación al año 2002 en cuanto al número de internos en los penales del país.

Aunque con la vigencia del nuevo Código de Procedimiento Penal y de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión se logró disminuir la población penitenciaria, todavía se evidencia un gran número de personas privadas de libertad que no cuentan con sentencia ejecutoriada; en términos relativos alcanza al 70% del total de internos. Otro aspecto que debe destacarse de los datos precedentes es que el 88% de personas privadas de libertad son hombres y el 12% mujeres.

También es importante resaltar que, pese a la disminución que tuvo la población penitenciaria desde el año 2001, aún existen cuadros de hacinamiento en la mayoría de los recintos.

Acciones orientadas a la implementación del centro para adolescentes infractores entre 16 y 21 años

Durante el periodo se dio continuidad a las acciones para coadyuvar en la creación de un centro para adolescentes y jóvenes infractores de 16 a 21 años en el departamento de La Paz.

Se sostuvieron reuniones de coordinación con el Movimiento Laico para América Latina y se logró, a través del Servicio Nacional de Patrimonio del Estado, conseguir un inmueble en Viacha para el funcionamiento del centro. Para este efecto, se tomó contacto con el Viceministerio de la Niñez, Juventud y Tercera Edad, con el Ministerio de Hacienda y con la Dirección de Régimen Penitenciario para transmitirles la urgente necesidad de realizar el trámite de transferencia del inmueble del Ministerio de Hacienda al Ministerio de Gobierno. El proceso de transferencia ya se inició.

Con la finalidad de que esta infraestructura responda al tipo de recinto que se requiere, se tomó contacto con la Dirección de la Carrera de Arquitectura de la Universidad Mayor de San Andrés a fin de que realicen el diseño del centro de acuerdo a las especificaciones técni-

cas en aspectos de habitabilidad, terapia ocupacional, espacios de recreación y seguridad. La facultad asignó a dos estudiantes para la ejecución de este trabajo

Con el objetivo de impulsar la creación del centro, se llevaron a cabo dos talleres en el penal de San Pedro de La Paz. En el primero, se realizó un diagnóstico sobre las condiciones actuales de vida de los jóvenes dentro de dicho establecimiento penitenciario. El diagnóstico evidenció, entre otros, los siguientes problemas principales:

- Extorsión y abusos, de tipo físico, sexual y psicológico, de los adultos reclusos hacia los internos jóvenes.
- Explotación laboral.
- Inseguridad y malas condiciones de vida.
- Falta de atención especializada y de programas de rehabilitación por consumo de alcohol y drogas.
- Poco contacto con la familia.

Frente a esta situación, en el segundo taller, los jóvenes internos propusieron que el centro no sea una réplica de la cárcel de San Pedro, sino un lugar donde puedan tener las oportunidades que, en muchos casos, les fueron negadas afuera. Manifestaron que desean estudiar, trabajar y cambiar su imagen ante la sociedad, que requerían un espacio que les permita vivir dignamente y, principalmente, en el que se respeten sus derechos.

Taller sobre estándares internacionales y la Ley de Ejecución Penal y Supervisión

En los meses de abril y mayo se llevaron a cabo talleres sobre los estándares internacionales de derechos humanos de las personas privadas de libertad y la Ley de Ejecución Penal y Supervisión. Los eventos se realizaron en las ciudades de La Paz, Santa Cruz, y Cochabamba, en coordinación con la Pastoral Penitenciaria, Capacitación y Derechos Ciudadanos (CDC), CEJIP y Reforma Penal Internacional.

En estos talleres se pudieron identificar varios aspectos que dificultan la aplicación de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión, entre ellos el error de remisión del artículo 198, las res-

tricciones en el acceso a ciertos beneficios y la falta de institucionalización de la Dirección de Régimen Penitenciario.

Localización de familiares de mujeres bolivianas reclusas en Perú

En oportunidad de la participación en el “Curso de Capacitación a Capacitadores para la Buena Administración de Centros Penitenciarios”, en Lima, Perú, se visitó el centro penitenciario de Chorrillos. En esa cárcel se encuentran reclusas ocho mujeres de nacionalidad boliviana, todas por delitos de narcotráfico. Tres de ellas solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de Bolivia para que se informe a sus familiares sobre la situación por la que atraviesan. Gracias a los contactos realizados por el Defensor en las ciudades de Santa Cruz y La Paz, las tres internas lograron retomar contacto con sus parientes.

Propuesta de modificación a la Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión

A partir de la inquietud no sólo de las personas privadas de libertad, sino de autoridades e instituciones que trabajan con la población penitenciaria, el Defensor del Pueblo conformó una Mesa de Trabajo permanente en materia penitenciaria para que, desde la misma, se puedan analizar aspectos que dificultan la aplicación de la ley y otros que vulneran derechos que no deberían ser afectados como consecuencia de la privación de libertad.

La mesa se reunió en tres ocasiones para analizar las posibles modificaciones a la Ley 2298. Se recogieron sugerencias de los participantes, entre ellos el Presidente de la Comisión de Constitución -diputado Gerardo Rosado-, el

asesor legal de la Comisión de Gobierno, jueces de ejecución penal, directores de los establecimientos penitenciarios, representantes de la Dirección General de Régimen Penitenciario, de Defensa Pública, de la Pastoral Penitenciaria y de las personas privadas de libertad.

En la última reunión se logró consenso sobre un documento que sirvió de base para que la Comisión de Constitución haga el análisis de las posibles modificaciones.

El documento final de propuesta de modificación a la Ley de Ejecución Penal y Supervisión fue presentado a la Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial de la Cámara de Diputados el 30 de septiembre de 2003. Posteriormente, se llevaron a cabo audiencias públicas, convocadas por la referida Comisión, cuyo producto fue la elaboración de un informe detallando sobre la necesidad de modificar la referida ley.

- **Aspectos conflictivos de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión**

La demanda de la población penitenciaria está orientada, principalmente, a la reivindicación del derecho a la igualdad puesto que en la actualidad muchos internos no pueden acceder a ciertos beneficios penitenciarios, desconociéndose la respuesta positiva que la persona privada de libertad pueda demostrar ante un tratamiento penitenciario adecuado.

En este marco, el Defensor del Pueblo, a partir de un análisis jurídico efectuado por la Asesoría de Asuntos Legislativos y Constitucional y el Programa Especial, formuló las siguientes observaciones y propuestas modificatorias a la Ley de Ejecución Penal y Supervisión.

Cuadro No. 6
Artículo 115, Requisito (Delegado Procurador)

DELEGADO PROCURADOR

<p>LEY 2298 Artículo 115º (Requisitos).- Para ser delegado procurador se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haber cumplido dos quintas partes de la pena impuesta; 2. No haber incurrido en otro delito durante su permanencia en el establecimiento; 3. No haber incurrido en faltas graves o muy graves en el último año; y, 4. No estar condenado a pena que no admita indulto. <p>Los delegados procuradores saldrán del establecimiento penitenciario durante horarios y días hábiles, debiendo retornar al establecimiento al final de la jornada.</p> <p>Si el director del establecimiento lo considera pertinente, podrá disponer del personal de seguridad necesario, para las salidas del delegado procurador.</p>	<p>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Artículo 115º (Requisitos).- Para ser delegado procurador se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haber cumplido una tercera parte de la pena impuesta; 2. No haber incurrido en otro delito durante su permanencia en el establecimiento; 3. No haber incurrido en faltas graves o muy graves en el último año; y, 4. Presentar dos garantes personales; 5. Realizar el juramento de ley ante el Juez de Ejecución Penal; 6. Contar con la aprobación del Juez de Ejecución Penal de la resolución emitida por el Director del establecimiento. <p>Los delegados procuradores saldrán del establecimiento penitenciario durante horarios y días hábiles, debiendo retornar al establecimiento al final de la jornada.</p> <p>Si el director del establecimiento lo considera pertinente, podrá disponer del personal de seguridad necesario, para las salidas del delegado procurador.</p>
<p>Observaciones del Defensor del Pueblo En este caso se observa que el requisito de las dos quintas partes de la pena impuesta es el mismo para las salidas prolongadas y para la redención, por lo tanto los internos prefieren optar por esos beneficios y no postularse para delegado procurador. Este hecho afecta a la población penitenciaria pues, en muchos casos, los recintos penitenciarios no cuentan con delegados procuradores, labor que es importante para el seguimiento e información de los casos de las personas privadas de libertad.</p> <p>Por este motivo, el Defensor propuso reducir el término de las dos quintas partes de la pena impuesta a una tercera parte, así se espera que más internos postulen a la función de delegados procuradores.</p>	

Cuadro No. 7
Artículo 138, Redención

REDENCIÓN DE PENA POR TRABAJO O ESTUDIO

<p>LEY 2298 Artículo 138. (Redención).- El interno podrá redimir la condena impuesta en razón de un día de pena por dos días de trabajo o estudio, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No estar condenado por delito que no permita indulto. 2. Haber cumplido las dos quintas partes de la condena. 3. Haber trabajado de manera regular bajo control de la administración penitenciaria, o haber estudiado y aprobado las evaluaciones parciales y finales de cada ciclo de los cursos autorizados por la administración penitenciaria. 4. No estar condenado por delito de violación a menores de edad. 5. No estar condenado por delito de terrorismo. 6. No estar condenado, a pena privativa de libertad superior a quince años, por delitos tipificados en la ley 1008 del Régimen de la Coca y Sustancias Controladas; y no haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año. A efectos de la redención, el interno podrá trabajar o estudiar desde el primer día de su permanencia en el recinto penitenciario. 	<p>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Artículo 138. (Redención).- El interno podrá redimir la condena impuesta en razón de un día de pena por dos días de trabajo o estudio, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haber cumplido las dos quintas partes de la condena. 2. Haber trabajado de manera regular bajo control de la administración penitenciaria, o haber estudiado y aprobado las evaluaciones parciales y finales de cada ciclo de los cursos autorizados por la administración penitenciaria. 3. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año. A efectos de la redención, el interno podrá trabajar o estudiar desde el primer día de su permanencia en el recinto penitenciario.
<p>Observaciones del Defensor del Pueblo De acuerdo a las limitaciones para acceder a la redención, un grupo de personas no tendría la posibilidad de rehabilitarse. La incorporación del beneficio de redención de pena por trabajo o estudio tiene como finalidad principal hacer efectiva la resocialización del sujeto sancionado con pena privativa de libertad, sobre la base de un tratamiento penitenciario fundado en el trabajo, estudio y seguimiento biosicosocial. La redención de la pena es un reconocimiento para el interno que muestra una respuesta positiva al tratamiento penitenciario. Si se ha introducido el beneficio de la redención con este espíritu, no es admisible que existan exclusiones que imposibiliten a algunas personas condenadas por ciertos delitos, a los que se prohíbe la posibilidad del indulto, a acceder a la redención de la pena. La redención de ninguna manera puede asimilarse al indulto puesto que este último es el perdón total o parcial de la pena y, por lo tanto, no puede ser el parámetro para posibilitar el acceso a la redención y al extramuro. En este sentido, es bueno enfatizar que la exclusión contenida en la Constitución Política del Estado para los delitos de asesinato, parricidio y traición a la patria es clara y concreta, sólo se refiere al indulto, no a otros beneficios (como a la libertad condicional, redención, salidas prolongadas, extramuro y detención domiciliaria).</p>	

Cuadro No. 8
Artículo 167, Salidas Prolongadas

SALIDAS PROLONGADAS

LEY 2298 Artículo 167º (Salidas Prolongadas).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba, podrán solicitar al juez su salida prolongada, por el plazo máximo de quince días, cumpliendo los siguientes requisitos:

1. No estar condenado por delito que no permita indulto.
2. Haber cumplido por lo menos dos quintas partes de la pena impuesta.
3. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el ultimo año; y,
4. Ofrecer dos garantes de presentación. Las salidas prolongadas sólo podrán concederse una vez por año.

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Artículo 167. (Salidas Prolongadas).-

Los condenados clasificados en el periodo de prueba podrán solicitar al juez su salida prolongada, por el plazo máximo de quince días, cumpliendo los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido por lo menos dos quintas partes de la pena impuesta.
2. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el ultimo año; y,
3. Ofrecer dos garantes de presentación. Las salidas prolongadas sólo podrán concederse una vez por año.

Observaciones del Defensor del Pueblo Al igual que en el anterior punto, se considera que todas las personas privadas de libertad deberían tener las mismas posibilidades de acceder a los beneficios, entre otros, de redención, extramuro y, en este caso, salidas prolongadas. Nuevamente se toma al indulto, en forma injustificada, como condición para otorgar o no este beneficio, razón por la cual las personas sancionadas por delitos de asesinato, parricidio o traición a la patria no pueden acceder a las salidas prolongadas.

Cuadro No. 9
Artículo 169, Extramuro

EXTRAMURO

<p>LEY 2298 Artículo 169. (Extramuro).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba podrán solicitar al Juez de Ejecución, trabajar o estudiar fuera del establecimiento bajo la modalidad de Extramuro, debiendo retornar al Centro penitenciario al final de la jornada de trabajo o estudio. Para acogerse al Extramuro, deberán cumplirse con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No estar condenado por delito que no permita indulto. 2. Haber cumplido al menos la mitad de la condena impuesta, o aquella que derive del nuevo cómputo. 3. Tener asegurada ocupación laboral regular que conste por escrito o matricula de estudio. 4. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año. 5. Haber realizado regularmente actividades de trabajo o estudio durante la permanencia en el establecimiento penitenciario. 6. No estar condenado por delito de violación a menores de edad. 7. No estar condenado por delito de terrorismo. 8. No estar condenado, a pena privativa de libertad superior a quince años, por delitos tipificados en la ley 1008 del Régimen de la Coca y Sustancias Controladas. 9. Ofrecer dos garantes de presentación. 	<p>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Artículo 169. (Extramuro).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba podrán solicitar al Juez de Ejecución trabajar o estudiar fuera del establecimiento bajo la modalidad de Extramuro. Para acogerse al Extramuro, deberán cumplirse con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haber cumplido al menos la mitad de la condena impuesta, o aquella que derive del nuevo cómputo. 2. Tener asegurada ocupación laboral regular que conste por escrito o matricula de estudio. 3. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año. 4. Haber realizado regularmente actividades de trabajo o estudio durante la permanencia en el establecimiento penitenciario. 5. Ofrecer dos garantes de presentación. El Juez de Ejecución Penal deberá considerar, en cada caso, las previsiones del artículo 177 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión. En aquellos casos en los que condiciones específicas no permitan que el condenado retorne al finalizar la jornada, el juez de ejecución penal establecerá los mecanismos de control pertinentes, de acuerdo al artículo 24 del Código de Procedimiento Penal.
<p>Observaciones del Defensor del Pueblo Al igual que en los dos casos precedentes, existen las mismas restricciones vinculadas, injustificadamente, al indulto. Por otra parte, las exclusiones establecidas en la Ley 2298 atentan contra la igualdad jurídica, la finalidad de la pena y el sistema progresivo puesto que, para concederse o negarse el extramuro, no se analiza el avance y cumplimiento satisfactorio de los programas de educación y trabajo, ni la observancia al régimen disciplinario dentro del recinto penitenciario. Esto abre la posibilidad de que los penales se conviertan en centros de violencia, pues las personas que estarían sancionadas por los delitos más graves no tendrían opción a acogerse a ningún beneficio, en este caso concreto al extramuro.</p> <p>Otro aspecto conflictivo en este artículo es la obligatoriedad de retornar al recinto penitenciario. En la mayoría de los departamentos del país, las cárceles se encuentran alejadas de la ciudad, razón por la cual se dificulta el retorno para pernoctar no sólo por la distancia, sino por el costo que implica.</p>	

Cuadro No. 10
Artículo 196, Detención Domiciliaria

DETENCIÓN DOMICILIARIA

<p>LEY 2298 Artículo 196º (Detención Domiciliaria).- Los condenados que hubieran cumplido la edad de 60 años durante la ejecución de la condena, podrán cumplir el resto de la misma en detención domiciliaria, salvo aquellos que hubiesen sido condenados por delitos que no admitan indulto. Los condenados que padezcan de una enfermedad incurable, en periodo terminal, cumplirán el resto de la condena en detención domiciliaria.</p>	<p>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Artículo 196º (Detención Domiciliaria).- Los condenados que hubieran cumplido la edad de 60 años durante la ejecución de la condena podrán cumplir el resto de la misma en detención domiciliaria. Los condenados que padezcan de una enfermedad incurable, en periodo terminal, cumplirán el resto de la condena en detención domiciliaria.</p>
<p>Observaciones del Defensor del Pueblo. Como en los otros casos, en éste también se restringe la detención domiciliaria a las personas que no tienen derecho a indulto. Sin embargo, la detención domiciliaria debe entenderse no como un beneficio, sino como un derecho mínimo basado en un principio humanitario, pues a quienes se impone este tipo de detención son personas adultas mayores, que, por consideraciones de tipo biológico, psicológico y social no pueden permanecer en un recinto penitenciario.</p>	

Cuadro No. 11
Artículo 198, Condiciones (Detención Domiciliaria)

CONDICIONES DE CUMPLIMIENTO DE LA DETENCIÓN DOMICILIARIA

<p>LEY 2298 Artículo 198º (Condiciones).- La resolución que disponga el cumplimiento de la condena en detención domiciliaria, impondrá las reglas de comportamiento y supervisión correspondientes. El procedimiento para la autorización de la detención domiciliaria se regirá por lo dispuesto en el artículo 167º.</p>	<p>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN Artículo 198º (Condiciones).- La resolución que disponga el cumplimiento de la condena en detención domiciliaria impondrá las reglas de comportamiento y supervisión correspondientes. El procedimiento para la autorización de la detención domiciliaria se regirá por lo dispuesto en el artículo 168 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión.</p>
<p>Observaciones del Defensor del Pueblo En este artículo se pudo advertir que existe un error de remisión. Lo correcto es aplicar el artículo 168 y no el 167. Esta equivocación ha provocado problemas en cuanto a la aplicación del artículo 198.</p>	

Promoción y capacitación

Cabe destacar que en el periodo 2003 se decidió seguir líneas transversales en el trabajo con las personas privadas de libertad dada la existencia de niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores entre la población penitenciaria. En este sentido, varios Programas Especiales coordinaron acciones cuyo resultado, entre otros, posibilitó la realización de talleres de capacitación sobre los derechos humanos de las mujeres.

Por otro lado, en coordinación con la Adjutoría de Promoción y Análisis se publicó un afiche sobre derechos y obligaciones de los visitantes que frecuentan los centros penitenciarios. La publicación de este material se justifica por las numerosas quejas presentadas por familiares de las personas privadas de libertad respecto al maltrato que sufren al ingresar a los diferentes penales del país.

Las quejas presentadas al Defensor del Pueblo por este motivo fueron solucionadas, sin embargo, debido a que no existe la especialización penitenciaria en la organización policial, el personal de seguridad es renovado constantemente, lo que ocasiona que se repitan los hechos de maltrato cada vez que ingresan nuevos guardias de seguridad. También se tuvo conocimiento de visitantes que no cumplen los requisitos establecidos para ingresar a un recinto penitenciario ni guardan respeto al personal de seguridad.

Con estos antecedentes, el afiche constituye un instrumento de información para que tanto las visitas como las autoridades conozcan sus derechos, pero también cumplan con sus obligaciones.

Talleres de difusión sobre derechos de las personas privadas de libertad a la Policía Nacional

También en coordinación con la Adjutoría de Promoción y Análisis, se participó en los talleres de capacitación con miembros de la Policía Nacional, quienes asumieron el compromiso de replicar el evento y difundir los derechos de las personas privadas de libertad. El impacto de la difusión en el personal de la policía fue positivo. Los policías reconocieron

la utilidad de estos espacios para enriquecer sus conocimientos e intercambiar experiencias.

6. Programa de Derechos Humanos del Campesinado y Pueblos Indígenas

En 2003, la problemática indígena, campesina y agraria concitó especial atención del Defensor del Pueblo en vista de la serie de conflictos sociales que se suscitaron durante todo el año; pero, principalmente, porque se trata de un asunto de interés nacional que afecta diversos derechos humanos.

Durante el periodo destacaron, entre otros conflictos, las ocupaciones y avasallamientos de tierras en diversos lugares del país; el uso de la violencia, las intimidaciones y agresiones que se ejercitaron principalmente en contra de comunidades, dirigentes indígenas y campesinos, e instituciones y profesionales que trabajan en favor de los derechos de estas poblaciones; y el problema de la producción de coca y las actividades vinculadas a la erradicación y sustitución de cultivos en las zonas del Chapare y Yungas.

En este año también provocaron problemas la aprobación de medidas gubernamentales y legislativas contrarias al ordenamiento jurídico agrario y a los derechos del sector; así como las delimitaciones territoriales y el establecimiento de linderos entre comunidades, ayllus y jurisdicciones administrativas, que produjeron enfrentamientos entre poblaciones de la región occidental del país.

De igual modo, se develaron diversas denuncias y casos asociados con las irregularidades y transgresiones en la aplicación y cumplimiento de la normativa agraria y el proceso de saneamiento; se continuó reclamando por el incumplimiento de acuerdos y convenios firmados por el Poder Ejecutivo con diversas organizaciones del campesinado y pueblos indígenas; y continuaron siendo un motivo de disputa importante los asuntos vinculados al acceso, uso y propiedad de los recursos naturales (principalmente agua y bosques), que se tradujeron en denuncias relacionadas con su aprovechamiento y comercialización, por una parte, y con la contaminación y daños provo-

cados al ecosistema y a las poblaciones locales, por otra.

Las diversas actuaciones y gestiones defensoriales impulsadas a través del Programa de Derechos Humanos del Campesinado y Pueblos Indígenas en 2003 estuvieron caracterizadas por la atención de emergencia a los nuevos casos y conflictos que se presentaron, aunque no por ello se dejó de hacer el seguimiento correspondiente a un conjunto de procesos iniciados anteriormente a fin de asegurar, en lo posible, la restitución, vigencia y ejercicio de los derechos humanos vulnerados.

- **Actividades destacadas en el periodo 2003**

Acciones defensoriales

En este ámbito, que se caracteriza por atender asuntos de relevancia y trascendencia nacional, el programa efectuó acciones de seguimiento, verificación defensorial, acopio y sistematización de información que ha servido de base para la elaboración de alertas tempranas, ayudas memoria, diagnósticos de situación y análisis de coyuntura. Gracias a estas acciones, el Defensor del Pueblo ha podido desarrollar un mejor tratamiento de los casos.

Todas estas tareas sirvieron no sólo para orientar y definir de manera más adecuada las acciones institucionales relacionadas a la problemática de la tierra y a la cuestión agraria, entre otras, sino también para efectos de elaboración del “Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento”. Este documento, presentado al Congreso Nacional y al Poder Ejecutivo en noviembre de 2003, se elaboró precisamente como una contribución a la reconducción del proceso agrario que, por la forma como fue ejecutado, evidenció irregularidades y contravenciones en la aplicación y cumplimiento de la normativa agraria, y originó gran parte de los conflictos sociales que produjeron varios muertos y heridos (en el Capítulo IV del presente Informe se dan mayores detalles sobre este Informe Especial).

Respecto a la atención de conflictos sociales vinculados a los derechos del campesinado y pueblos indígenas que surgieron durante el periodo, se realizaron diversas gestiones y acciones orientadas a facilitar el diálogo, contribuir a la resolución pacífica de los mismos y demandar la atención gubernamental para alcanzar soluciones permanentes a las situaciones presentadas. Entre los principales conflictos ocurridos en 2003, el Defensor del Pueblo intervino en los siguientes:

- Denuncias de la Central Indígena de la Región Amazónica de Bolivia (CIRABO), respecto al proceso de saneamiento de varias TCO, así como de casos de agresión y amenazas que se produjeron en contra de dirigentes Araonas, Tacanas y de un asesor legal del Centro de Estudios Jurídicos en Investigación Social (CEJIS) en el norte amazónico;
- Casos de las TCO Monteverde y Bajo Paraguá en la región chiquitana de Santa Cruz, vinculados a irregularidades, retraso e incumplimiento de procedimientos de saneamiento, así como al uso de la violencia y agresiones efectuadas y propiciadas por grandes propietarios y terceros ilegales que disputan la propiedad de la tierra;
- Disputa y amenazas de enfrentamiento entre campesinos sin tierra y pobladores de comunidades indígenas guaraníes en la Provincia Gran Chaco de Tarija, cuya pugna se concentró en las comunidades de Pananti y Timboy Tiguasú, donde se produjeron avasallamientos por parte de comunarios guaraníes en predios que estaban en proceso de saneamiento y que se encontraban ocupados por campesinos sin tierra;
- Rechazo e impugnación a la titulación de la TCO Tacana por parte de pobladores de Ixiamas y San Buenaventura (unidos a los comités cívicos y municipales), a pesar de que el proceso de saneamiento ya había concluido y se habían resuelto los cuestionamientos planteados en las instancias correspondientes;
- Problemas en Quime, provincia Inquisivi del departamento de La Paz,

relacionados con el manejo de recursos de la alcaldía que las comunidades y organizaciones campesinas de la circunscripción cuestionaban;

- Denuncias planteadas por comunidades, ayllus y marcas originarias del departamento de Oruro, en relación al saneamiento de tierras;
- Amenazas y actos de violencia, agresión e intimidación que sucedieron en San Ignacio de Moxos, departamento del Beni, en contra de comunidades indígenas, dirigentes, sacerdotes, religiosas e instituciones no gubernamentales que trabajan a favor de los derechos indígenas de la región, originados en las disputas por mejor derecho propietario de la tierra y varias denuncias sobre corrupción que se plantearon en contra del Alcalde de San Ignacio de Moxos;
- Reclamos de la TCO Itonama en relación al proceso de saneamiento y el retraso en su ejecución;
- Demandas de titulación resultantes del SAN-SIM de oficio que realiza el INRA y que fueron planteadas por las comunidades campesinas del norte amazónico;
- Ocupaciones y avasallamientos de tierras en diversos lugares del país y concretamente en Collana (altiplano paceño), La Asunta (provincia Sud Yungas de La Paz) y Chuspipata, en la misma región yungueña; e
- Intervención y destrozos provocados por pobladores de Rurrenabaque en contra de las oficinas de la Federación de Comunidades Agroecológicas de Rurrenabaque (FECAR), originados en diferencias de criterio sobre la forma de encarar las reivindicaciones regionales y la discriminación existente respecto de población no originaria del lugar.

Atención y seguimiento de quejas y casos

Paralelamente, en lo que corresponde a la atención y seguimiento de quejas vinculadas a la especialidad del Programa de Derechos Humanos del Campesinado y Pueblos Indígenas, el Defensor del Pueblo intervino en los

casos del Bosque Seco Chiquitano, el gasoducto Cuiabá y la Mina Don Mario, donde también intervino el Ombudsman del Banco Mundial realizando una inspección de campo para constatar las denuncias de las organizaciones indígenas chiquitanas respecto a daños medio ambientales y sociales, así como por supuestas irregularidades cometidas en la instalación del ramal gasífero que alimenta la mina.

El Defensor del Pueblo también conoció la denuncia de los ayllus de Quila Quila, de la provincia Oropeza del departamento de Chuquisaca, que decidieron declararse territorio autónomo en vista de la desatención de las autoridades regionales y la vulneración de sus derechos humanos. Uno de los principales reclamos se formuló contra los concesionarios de la industria cementera FANCESA en la que participan como accionistas la universidad pública, la prefectura y la alcaldía de Sucre.

La institución también conoció un caso referido al municipio de Ixiamas y la Central Indígena del Pueblo Tacana (CIPTA), en el que emitió una Resolución Defensorial circunscrita a la denuncia de atropellos, intromisión en asuntos organizativos y otros (los problemas sobre derecho propietario de la tierra y acceso a los recursos naturales no fueron incluidos en la investigación por propia decisión de las personas que plantearon la queja). La emisión de la Resolución Defensorial coadyuvó para que las autoridades municipales corrigieran su desempeño respecto a las comunidades y al Pueblo Tacana.

Asimismo, el Programa de Derechos Humanos del Campesinado y Pueblos Indígenas asesoró, acompañó y apoyó a otras unidades institucionales del Defensor del Pueblo que requirieron su asistencia en diferentes casos. En tal sentido, prestó su concurso en el análisis y acciones relacionadas al caso de la TCO Itonama, en el Beni; a los conflictos por tierras entre comunarios guaraníes y campesinos sin tierra en la Provincia Gran Chaco de Tarija; al caso de superposición de predios y problemas de saneamiento de la comunidad Lucero del distrito Inicua, Palos Blancos de la Provincia Sud Yungas de La Paz; y a un caso presentado por tres diputados nacionales que gestionaban la anulación de deudas

devengadas a una entidad de financiamiento privado por parte de comunidades del sudoeste potosino, región que fue declarada zona de desastre natural.

Producto de las actividades de investigación y seguimiento realizadas por el Programa, y con el propósito de enriquecer y optimizar las actividades relacionadas a la problemática indígena y campesina, se envió y puso en conocimiento de las Adjuntorías, Representaciones Departamentales y Mesas Defensoriales, los documentos de diagnóstico, el Informe Especial y los análisis de coyuntura que se elaboraron.

Iniciativas legislativas

En este ámbito, apoyando el análisis y debate de propuestas legales referentes a derechos indígenas y campesinos que las organizaciones de la sociedad civil propiciaron, el Programa participó en el seguimiento del proyecto de Ley para áreas protegidas y en diversas iniciativas orientadas a establecer una norma que regule la exportación de aguas del sudoeste del departamento de Potosí y reglamente la Ley 2267.

Vigilancia social

Atendiendo la realización de talleres regionales y uno nacional propiciado por la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia, con el propósito de hacer viable un nuevo pacto social en la sociedad boliviana, el Defensor del Pueblo participó, a través del programa, en aquellos talleres relacionados a los sectores campesinos e indígenas del país. Esta participación tuvo como propósito rescatar las iniciativas y propuestas consensuadas por los representantes y dirigentes de las organizaciones que acudieron a estos eventos.

También se mantuvieron las actividades de consulta, análisis y elaboración de propuestas en el marco de la “Mesa Técnica Nacional de Tierra”, donde participan diversas instituciones especializadas en el tema agrario. La Mesa Técnica ha dado lugar a la realización de eventos regionales con organizaciones sociales de campesinos e indígenas, así como reuniones con autoridades del Poder Ejecutivo, en la perspectiva de proponer alternati-

vas de solución a medidas gubernamentales que afectaron normas vigentes y derechos de los sectores campesino e indígena.

También se realizó el seguimiento de los planes nacionales de saneamiento y titulación de tierras, así como de distribución y nuevos asentamientos, elaborados en el marco del Plan Tierra de la segunda gestión gubernamental de Gonzalo Sánchez de Lozada.

Por último, se efectuó el seguimiento y se elaboraron matrices de información sobre la evolución del diálogo entre el gobierno y las organizaciones sociales indígenas y campesinas, que tuvo como resultado el establecimiento de siete mesas nacionales de diálogo conformadas a raíz de los conflictos del mes de enero de 2003. En este ámbito, el Defensor del Pueblo participó en las mesas de Coca y de Tierra y Territorio. Lamentablemente el diálogo no logró resultados ni acuerdos, a pesar del tiempo invertido y de la realización de varias reuniones.

II. Investigaciones de Oficio

Los artículos 11 (2), 18 y 32 de la Ley 1818 facultan al Defensor del Pueblo a realizar Investigaciones de Oficio sobre hechos, actos u omisiones de los servidores/as públicos e instituciones privadas que prestan servicios públicos que afectan a los derechos humanos o que traducen

Estas investigaciones se realizan cuando el Defensor del Pueblo advierte que es necesaria su intervención en temas que afectan o pueden afectar a grandes colectivos de individuos o cuando, por esas mismas razones, no puede esperar la presentación de una o más quejas que activen la investigación.

Las Investigaciones de Oficio siguen, de manera general, el procedimiento regular de aquellas motivadas por las quejas presentadas por la ciudadanía, vale decir que comprenden la investigación propiamente dicha, que además se complementa con un análisis más multidisciplinario que estrictamente jurídico, y la emisión de una Resolución Defensorial que contiene recomendaciones y recordatorios de deberes legales.

Sin embargo, dado el carácter de mayor envergadura que normalmente tienen las investigaciones de oficio, existen algunas variantes especialmente condicionadas por el objeto de la investigación. Por ejemplo, una gran parte de las investigaciones de oficio realizadas por la institución hasta el día de hoy ha abarcado el ámbito nacional y se ha extendido, especialmente, en la fase de seguimiento hasta por más de dos años. Esto obedece a que los temas investigados, generalmente, se refieren al funcionamiento global de un determinado servicio o de una institución, o bien a las condiciones de ejercicio de ciertos derechos con relación a las condiciones u obligaciones que tienen que ser proveídas y cumplidas, respectivamente, por el Estado y sus instituciones o, en su caso, por las entidades privadas operadoras de servicios públicos.

Cabe resaltar que en las Investigaciones de Oficio juegan un papel preponderante las Representaciones y Mesas Defensoriales de la institución pues, siendo actividades generalmente de amplitud nacional, contribuyen necesariamente en las verificaciones y tareas de seguimiento.

A continuación se presenta un detalle de las investigaciones de oficio de 2003, algunas iniciadas y otras concluidas en dicho periodo.

1. Investigación de oficio culminada en 2003. Derechos Humanos de Personas Viviendo con el VIH-SIDA (PVVS).

Actualmente en el país se observa un aumento continuo y preocupante del número Personas Viviendo con VIH-SIDA. Las proyecciones del Ministerio de Salud dan cuenta de la existencia de más de 5.000 casos, esto sin tomar en cuenta el subregistro y la detección tardía de la enfermedad. La situación de estas personas conlleva dificultades legales, económicas, psicológicas, sociales, educativas y de salud, tanto para ellas como para su entorno, cuyas consecuencias directas son la discriminación, la marginación, la estigmatización y la violación de derechos humanos.

En este contexto, el Defensor del Pueblo inició en abril de 2002 la Investigación de Oficio

sobre el respeto a los derechos humanos de las PVVS en los Programas Regionales de ITS-SIDA, laboratorios de referencia que realizan exámenes de VIH (CENETROP, INLASA y LABIMED) y hospitales del Tórax e Infectología de Santa Cruz, Cochabamba, La Paz, Oruro, Sucre, Tarija y Yacuiba. Así también, se buscó indagar sobre el grado de cumplimiento de las normas de bioseguridad por parte de los programas regionales de ITS-SIDA antes mencionados.

Se efectuaron verificaciones defensoriales en los lugares señalados, analizaron las respuestas de las autoridades a los requerimientos de informe escrito cursados por el Defensor del Pueblo, realizaron entrevistas en profundidad y consiguieron testimonios de las PVVS, entre otras tareas. La investigación se realizó entre abril y septiembre de 2002 y la Resolución Defensorial resultante se emitió el 21 de marzo de 2003.

• Resultados de la Investigación de Oficio

La Investigación de Oficio se circunscribió al trato humano, la confidencialidad, la bioseguridad y los medicamentos anti-retrovirales en los diferentes laboratorios y hospitales que trabajan con la temática del VIH-SIDA.

En relación con el trato humano, se pudo evidenciar que en los servicios de salud dependientes del Programa Nacional de ITS-SIDA persisten actitudes y comportamientos negativos hacia las PVVS. Este trato es peor con los grupos considerados de “comportamiento sexual de alto riesgo”, que comprende a las “trabajadoras sexuales”, homosexuales y travestis, quienes son objeto de diversas actitudes hostiles, tales como trato frío, impersonal y prejuicioso, actitudes evidentes de discriminación, homofobia y estigmatización. Dichos comportamientos, denunciados por las PVVS y sus familiares y allegados, provocan que las PVVS dejen de asistir a estos servicios, lo que pone en mayor riesgo su salud, constituyendo, para el Defensor del Pueblo, una vulneración a sus derechos. Los mayores maltratos, discriminación y desatención fueron identificados en los Hospitales de Clínicas, Tórax e Infectología de la ciudad de La Paz.

También se pudo establecer que las PVVS y los grupos considerados de comportamiento sexual de alto riesgo no son informados sobre los tipos de exámenes que deben tomar ni reciben explicaciones sobre los tratamientos a los que son sometidos. Tampoco se les informa sobre el servicio de consejería, aunque en varias instituciones ni siquiera existe este servicio. También se constató que a estas personas se les toman muestras sin su consentimiento.

En lo referente a la confidencialidad en los servicios de salud, se pudo establecer que existe trasgresión, omisión y violación de este precepto con relación al manejo de las pruebas presuntivas y confirmatorias del VIH, al procedimiento de notificación y al apoyo del equipo de pre y post consejería. Entre otras cosas, se evidenciaron varios casos en los que se realizó la prueba del VIH sin comunicar al interesado; no se respetó la confidencialidad del resultado, que fue divulgado a enfermeras, laboratoristas, personal de limpieza y de administración, con el argumento de resguardar la bioseguridad del personal; los médicos y otras personas presionaron a los consejeros para divulgar información sobre el estado de salud de las PVVS.

Pese a que para el registro e información epidemiológica no es necesario conocer la identidad de las PVVS, en Yacuiba llegó información a la prensa sobre una persona con VIH-SIDA e, incluso, el personal de salud recurrió a la fuerza pública para proceder a su detención, violándose el derecho a la privacidad y libertad individual. En otros casos se confirmó que el personal de salud se tomó la libertad de informar a familiares, amigos y compañeros de trabajo sobre el estado clínico de las PVVS.

En el tema de bioseguridad, la investigación de oficio constató que en los centros de salud verificados no se cumplen con las normas establecidas en disposiciones vigentes, poniendo en riesgo al personal de salud. El problema radica en la falta de conocimiento de este personal de las referidas normas y en la negligencia de las autoridades y responsables de estos servicios que no proveen suficiente material de bioseguridad. Contrariamente, se constató que en muchos casos se exagera la

aplicación de las normas ante la presencia de una PVVS.

Finalmente, la investigación confirmó que son muy pocas las PVVS que pueden acceder a una terapia antirretroviral por el alto costo que implica. Se requieren, por lo menos, mil dólares americanos mensuales para la administración de los medicamentos. El Ministerio de Salud confirmó que la tasa de letalidad se acrecienta por la carencia de recursos económicos de las PVVS, condición que les impide tener un tratamiento adecuado.

• **Recomendaciones defensoriales**

En mérito a tales consideraciones, el Defensor del Pueblo emitió la Resolución Defensorial 7/2003 de 21 de marzo de 2003 en la que recomendó al Ministerio de Salud disponer la ejecución, mediante el Programa Nacional de ITS-SIDA, de estrategias preventivas de información, educación y comunicación para las PVVS. Asimismo, le recomendó instruir una auditoría técnica a dicho programa e iniciar investigaciones en contra de los responsables del Programa Regional de Tarija ITS-SIDA (gestión 1999-2002) y del Hospital del Tórax e Infectología de La Paz (gestión marzo de 2003). Finalmente, la institución defensorial recomendó a este ministerio que proporcione y garantice a las PVVS, de manera permanente y gratuita, la medicación antirretroviral y medicación para enfermedades oportunistas.

Al Viceministerio de Salud y a los responsables de los nueve Servicios Departamentales de Salud se les recomendó asignar los ítems necesarios en 2003 para profesionales médicos de los Programas Regionales de ITS-SIDA de Oruro, Potosí, Tarija, Beni, Pando y Chuquisaca, y sicólogos para las consejerías de los servicios integrales de Trinidad, Cobija y Potosí, previa institucionalización de dichos cargos.

A la Responsable del Programa Nacional de ITS-SIDA se le recomendó dar estricto cumplimiento a las normas específicas sobre trato humano y confidencialidad establecidas en el Código de Salud y en la Resolución Ministerial 711 en los nueve Programas Regionales de ITS-SIDA, Hospital de Clínicas, Tórax e Infectología de La Paz y, en caso de incumpli-

miento, aplicar las sanciones administrativas correspondientes. En cuanto a las consejerías, se le recomendó consolidar el servicio con psicólogos dentro del área de Atención Integral y buscar la infraestructura adecuada para este tipo de servicio. Finalmente, se recomendó a esta servidora pública planificar y ejecutar actividades de información, capacitación y educación en los nueve Programas Regionales de ITS-SIDA, al igual que en los servicios de salud involucrados en la temática.

A los Responsables de los nueve Programas Regionales de ITS-SIDA, el Defensor del Pueblo les recomendó ejecutar, supervisar y evaluar las actividades de atención integral para que se cumpla lo determinado en la Resolución Ministerial 711, Código de Salud y Normas Básicas de Bioseguridad. Se les recomendó, además, mejorar los servicios de consejería y atención médica en infraestructura y equipamiento.

Por último, el Defensor del Pueblo recomendó a los directores de los hospitales Santa Bárbara de Sucre, Obrero y General de Oruro, Viedma-Infectología de Cochabamba, de Clínicas, Tórax e Infectología de La Paz incluir programas de capacitación en trato humano, confidencialidad, bioseguridad y derechos humanos para todo su personal. A los directores de laboratorios de referencia LABIMED (Cochabamba) e INLASA les recomendó implementar el servicio de pre y post consejería para las pruebas ELISA e incluir los ítems necesarios en recursos humanos.

Se notificó a todas las autoridades involucradas en el tema para que cumplan con las recomendaciones establecidas en la Resolución Defensorial. Se recibieron las respuestas de las autoridades notificadas, éstas actualmente están siendo valoradas para la emisión del primer informe de seguimiento.

2. Investigación de Oficio iniciada en 2003. Ley 1886: trato preferente y descuentos

Esta segunda Investigación de Oficio sobre la Ley 1886, a diferencia de la primera que se concentró estrictamente en el Seguro Médico Gratuito de Vejez, se ocupa de los regímenes de descuentos en servicios públicos en favor

de los adultos mayores y del trato preferente que los operadores de servicios públicos deben brindarles. La investigación se encaró debido a la constatación, en la primera investigación de oficio sobre la aplicación de esta norma y en otras actividades defensoriales, de una serie de falencias que pueden sintetizarse en el siguiente orden:

Falta de difusión e información sobre la Ley 1886. Luego de emitida la ley, el gobierno no realizó una campaña de difusión sostenida acerca de los derechos y privilegios señalados en la norma y tampoco implementó un plan de información regular a las instancias encargadas de cumplir y hacer cumplir la ley. Como fuera mencionado en el Encuentro Nacional de Bases del Parlamento Nacional del Adulto Mayor (abril 2003) y en los documentos “Derechos Humanos y Envejecimiento en Bolivia” y “Plan Consulta sobre la Situación de las Personas de Edad”, un sector importante de la población adulta mayor no conoce el contenido de la Ley 1886 y, por ende, no ejerce sus derechos.

Cuestionamiento al régimen de descuentos. Según las conclusiones de los distintos talleres y procesos de consulta organizados por el Defensor del Pueblo, en coordinación con la sociedad civil, además de la falta de información y difusión, existe un cuestionamiento y desincentivo de los beneficiarios debido a la poca magnitud de los descuentos reales en los servicios de agua y electricidad que no superaría el promedio de Bs. 2.00.- y 7.00.-, respectivamente. Por otro lado, de acuerdo a la información obtenida en los municipios, en las empresas de electricidad y de agua, la norma beneficiaría sólo a un sector de la población porque la propia ley impone restricciones en su aplicación. Asimismo, las rebajas en el consumo de electricidad y agua no serían significativas para los sectores que, por pobreza, tienen un bajo consumo en ambos servicios; en la ciudad de La Paz apenas se habrían beneficiado de las rebajas de agua y electricidad el 6,6% y el 5,6%, respectivamente, del total de personas mayores.

Incumplimiento y resistencia para cumplir la norma. A partir de la correspondencia y quejas recibidas y de los procesos de consulta llevados a cabo por el Defensor del Pueblo se

estableció, en una primera fase, que existiría incumplimiento de la norma por parte de autoridades e instituciones en general que prestan servicios públicos. Muchas de ellas aducen falta de recursos económicos para instalar ventanillas especiales para otorgar el trato preferente a los adultos mayores. Por otra parte, los transportistas se niegan a cumplir con el régimen de descuentos apoyados en argumentos que deberían ser analizados en detalle. A esto se suma que no existe, en este caso, un marco institucional de control y supervisión, omisión en la que se habría incurrido al momento de redactar la Ley 1886.

Esta segunda Investigación de Oficio sobre la Ley 1886 tiene como objetivo general contribuir a la aplicación efectiva de la ley, identificando sus alcances reales y los obstáculos en su implementación. De manera más específica, la investigación pretende analizar el grado de cumplimiento de la ley en las instituciones públicas, aportar para que las nuevas y futuras disposiciones legales, incluida Ley del Adulto Mayor, respondan a las demandas del grupo poblacional y, por supuesto, promover el ejercicio de derechos de los adultos mayores y el desarrollo de una cultura de respeto a ellos.

- **Resultados preliminares de la Investigación de Oficio**

De manera preliminar, se pueden adelantar algunos resultados evidenciados en verificaciones defensoriales realizadas en municipalidades, operadores de los servicios de agua y electricidad, terminal de buses y otras instituciones que prestan servicios públicos en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Potosí, Santa Cruz y Trinidad.

Con relación al “trato preferente”, se puede señalar que se cumple parcialmente con la norma, pero que muchas entidades prestadoras de servicios públicos no informan de manera visible o más abiertamente sobre los beneficios que gozan los adultos mayores.

En cuanto a los “descuentos”, debido a las restricciones impuestas en el reglamento de la ley, éstos llegan a un pequeño porcentaje de la población urbana de los adultos mayores y no así a la población rural que, según el INE,

es del 49.6%. Muchas rebajas benefician exclusivamente a la población adulta mayor que es propietaria de un inmueble, los descuentos de agua y electricidad no contemplan a inquilinos ni anticresistas; en el transporte público los descuentos son casi nulos y las empresas aseguran desconocer la existencia de la Ley 1886.

3. Investigación de Oficio en seguimiento en 2003. Servicios Prefecturales y Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia

Como efecto de las demandas identificadas por el Programa Especial de la Niñez y Adolescencia, el año 2000 se realizó una Investigación de Oficio sobre el trabajo de las Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia y de los servicios prefecturales en todo el país. El objetivo fue conocer la situación y el nivel de trabajo de estas entidades en el marco de sus atribuciones y en cumplimiento del Código del Niño, Niña y Adolescente y la Ley de Descentralización Administrativa.

- **Recomendaciones de la Resolución Defensorial**

Sobre la base de la investigación realizada se dictó la Resolución Defensorial 78/2000 de 7 de diciembre de 2000 en la cual se emitieron recomendaciones a las prefecturas de departamento, direcciones de los SEDEGES, alcaldías municipales y al Viceministerio de Asuntos de Género, Generacionales y Familia. Las recomendaciones estuvieron orientadas a que la atención de este grupo poblacional sea prioritaria, se implementen estrategias, planes y programas que permitan cumplir con lo establecido en el código y se solucionen otros problemas identificados en la investigación.

Por otra parte, a la Corte Nacional Electoral se le recomendó adoptar medidas encaminadas al cumplimiento de la normativa vigente referida a la inscripción gratuita de niños, niñas y adolescentes, y a la Contraloría General de la República que instruya la realización del control externo posterior sobre los recursos económicos destinados al funcionamiento de hogares y centros de administración directa y delegada.

- **Avances del seguimiento al cumplimiento de la Resolución Defensorial**

Durante el 2003, las acciones de seguimiento del Defensor del Pueblo para el cumplimiento de las recomendaciones fueron, en primer término, la notificación de la Resolución a las nueve prefecturas y a todas las alcaldías municipales del país; en segundo término, se efectuaron diversas verificaciones defensoriales en los municipios con mayor densidad poblacional; y, por último, se organizaron Mesas de Trabajo con las instituciones involucradas y otras organizaciones para la búsqueda de soluciones que permitan hacer efectivos los derechos de la niñez y adolescencia.

De acuerdo a las verificaciones, informes y respuestas de las autoridades, tanto prefecturales como municipales, se pudo evidenciar que uno de los principales impedimentos para cumplir con las recomendaciones defensoriales es el factor económico. Los centros y hogares de los SEDEGES de las prefecturas fueron afectados por el recorte presupuestario y el inoportuno desembolso de recursos. Además, se constató que los grupos de niños, niñas y adolescentes albergados en centros y hogares de SEDEGES no fueron de interés prioritario para los gobiernos prefecturales.

El aspecto económico también incidió en la recomendación dirigida a las Defensorías de la Niñez y Adolescencia pues, si bien hasta 2002 se puso en funcionamiento más del 61% de estos servicios, las acciones de seguimiento realizadas en 2003 permiten concluir que la remuneración del personal, y los montos asignados a infraestructura, equipamiento y costos operativos siguen siendo inadecuados.

Por otra parte, ni los servicios prefecturales ni los municipales respetaron el proceso de institucionalización y persistió el favoritismo partidario para designar al personal encargado de prestar los servicios. Esto derivó en limitaciones técnicas en cada una de las políticas aplicadas y, en otros casos, en la discontinuidad de líneas de acción previamente establecidas. La contratación de personal por favoritismo partidario ocasionó el despido de funcionarios ya capacitados y con experiencia. Más aún, los continuos cambios de autorida-

des en el nivel ejecutivo impidieron el cumplimiento de las recomendaciones defensoriales. Como ejemplo, en el departamento de Oruro entre el 2000 y 2003, se nombraron cuatro prefectos. Algo similar sucedió con funcionarios/as de varias alcaldías del país.

En cuanto a lo social, debe señalarse que los planes operativos anuales municipales y prefecturales fueron, en la mayoría de los casos, una prueba de la indiferencia hacia la niñez y adolescencia de parte de los ejecutivos de estas instituciones, pero también de los representantes de la sociedad civil (comités de vigilancia y organizaciones comunitarias).

Entre los principales logros de la Resolución Defensorial están, en primer lugar, la constitución de las defensorías de la niñez en más del 60% de los municipios del país. En segundo lugar, la realización de una auditoría externa a cargo de la Contraloría General a los SEDEGES en el ámbito nacional. En tercer término, la Corte Nacional Electoral ejecutó varios programas para hacer efectivo el derecho a la gratuidad en las inscripciones de nacimiento y sostuvo reuniones con el Defensor del Pueblo y otras organizaciones para impulsar los proyectos de modificación de la Ley de Registro Civil y Código del Niño, Niña y Adolescente. Finalmente, el Viceministerio de Asuntos de Género, Generacionales y Familia programó políticas públicas a favor de los niños, niñas y adolescentes en situación de desventaja, tal como lo recomendó la Resolución.

Debido a la amplitud de las recomendaciones, los problemas descritos y los logros obtenidos, el Defensor del Pueblo, en fecha 15 de diciembre de 2003, decidió dar por concluido el seguimiento a esta Resolución Defensorial

4. Investigación de Oficio en seguimiento en 2003. Cumplimiento de la Ley de Derechos y Privilegios de las Personas Mayores y Seguro Médico Gratuito de Vejez.

El año 2002, la Defensora del Pueblo, como efecto de múltiples reclamos colectivos de personas naturales y jurídicas sobre el incumplimiento de la Ley 1886, referida a los derechos y privilegios de las personas mayores y Seguro Médico Gratuito de Vejez, instruyó una In-

investigación de Oficio para verificar el grado de cumplimiento de la referida norma. La investigación concluyó con la Resolución Defensorial 2144/2002 de 20 de agosto de 2002.

- **Recomendaciones de la Resolución Defensorial**

La Resolución Defensorial recomendó a los Ministerios de Salud y Hacienda, de forma conjunta, modificar el artículo 9 de la Resolución Biministerial No.064 de 13 de julio de 1999 que ocasionaba demoras en los desembolsos de la prima del Seguro Médico Gratuito de Vejez. A los alcaldes municipales se les recomendó instruir a los responsables de salud la inscripción y afiliación inmediata al SMGV de todas las personas mayores de 60 años domiciliados en su municipio. Al Presidente y al Director Ejecutivo del INASES se les recomendó implementar un sistema de fiscalización y monitoreo que contemple la recepción de quejas a escala nacional. Al Viceministro de Asuntos de la Tercera Edad y a todas los Servicios Departamentales de Salud y SEDEGES se les recomendó incluir en el presupuesto del Plan Operativo Anual 2003 actividades de difusión y promoción de la Ley 1886 en idiomas nativos.

- **Avances del seguimiento al cumplimiento de la Resolución Defensorial**

En el primer trimestre de 2003 se modificó la Resolución Biministerial No.064, cumpliéndose, de esta manera, con una de las recomendaciones de la Resolución Defensorial.

La institución realizó diversas verificaciones defensoriales en las instituciones que prestan servicios de atención al SMGV, tales como el Policlínico de El Alto, Hospital Obrero, Clínica Geriátrica y Hospital José Luis Uría de la Oliva, todos de la ciudad de La Paz. Las verificaciones constataron que la atención a los adultos mayores continúa siendo deficiente e incluso, en algunos casos, estas personas son objeto de maltrato por parte del personal que atiende los servicios de salud.

Se emitieron cartas recordatorias de deberes legales a los ministerios correspondientes para

solicitarles informes escritos sobre los avances en el seguimiento de la Resolución Defensorial. Al respecto, el Ministerio de Salud convocó a un taller a diversas instituciones públicas y organizaciones que trabajan con el tema para el análisis de propuestas que hagan viable el cumplimiento del SMGV. En dicho evento se alcanzaron importantes acuerdos, por ejemplo, la realización de un trabajo de coordinación con los municipios para la promoción de este seguro y la elaboración de un mapa de ofertas y acceso en cada departamento para la identificación de problemas. Por otra parte, la Comisión Jurídica revisó las normas sobre el SMGV y elaboró una propuesta para su reformulación.

Se organizaron Mesas de Trabajo con la Dirección Nacional de Previsión Social, Ministerio de Hacienda, Parlamento Nacional, redes de adultos mayores, grupos de trabajo en salud de la Comisión Nacional del Adulto Mayor conformada por representantes de la OPS-OMS, Help Age International, Coordinación Nacional del Seguro de Vejez, la Clínica Geriátrica, Sociedad de Geriátrica; instituciones prestadoras de servicios de salud como hospitales y policlínicos; entes gestores del seguro, principalmente la Caja Nacional de Salud; y también municipalidades y prefecturas.

Las principales recomendaciones de estas mesas señalaron que es necesario fortalecer el SMGV para garantizar el derecho a la salud de los adultos mayores; se debe lograr mayor coordinación interinstitucional para exigir una mayor dotación de recursos financieros destinados al mejoramiento de infraestructura, personal médico, medicinas e insumos para este sector de la sociedad; se requiere una difusión permanente de los derechos de los adultos mayores tanto en el área urbana como rural, así como la implementación de un programa orientado hacia la creación de una cultura de respeto hacia este grupo; se deben crear espacios en hospitales y clínicas para sensibilizar a su personal sobre el trato a estas personas. De igual modo es preciso exhortar a las instituciones del Estado para que cumplan sus compromisos.

El Ministerio de Hacienda suscribió un acta de compromiso con el Ministerio de Salud y la

Caja Nacional para la ejecución de los desembolsos. Los mismos se efectuaron de manera normal hasta el mes de agosto. Sin embargo, la Caja Nacional de Salud reclamó por el incumplimiento de los desembolsos correspondientes a los municipios, lo que repercutió en la falta de medicamentos y otras provisiones.

5. Investigación de Oficio en seguimiento en 2003. Salud en centros penitenciarios.

La institución inició, el año 2002, la Investigación de Oficio en centros penitenciarios sobre tres aspectos específicos: calidad de la atención médica; control médico de la alimentación que provee la administración penitenciaria, en cuanto a higiene y calidad; y finalmente atención médica a las personas privadas de libertad sancionadas con permanencia solitaria (aislamiento). Para la investigación se realizaron verificaciones defensoriales en diecinueve centros penitenciarios y en tres carceletas de los nueve departamentos del país. Como resultado de la investigación se dictó la Resolución Defensorial 42/2002 de fecha 2 de septiembre de 2002.

Recomendaciones de la Resolución Defensorial

La Resolución Defensorial recomendó y recordó a las prefecturas, a la Dirección General de Salud Ambiental, al Director General y Jefes Departamentales de Régimen Penitenciario el cumplimiento de sus deberes legales para superar las deficiencias de atención médica, infraestructura, medicamentos, capacitación y personal de salud en los centros penitenciarios del país. Específicamente, se recomendó a la Dirección General de Salud Ambiental implantar una Defensoría de la Salud en todos los centros penitenciarios.

· Avances en el seguimiento al cumplimiento de la Resolución Defensorial

Debido al cambio de gobierno en 2002, la mayor parte de las autoridades responsables del Régimen Penitenciario fueron removidas de sus cargos. Por ello, el Defensor del Pueblo decidió volver a notificar a las nuevas autoridades con la Resolución 42/2002.

Las prefecturas de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija y Pando respondieron a los requerimientos de información del Defensor del Pueblo. En dichas respuestas señalaron las acciones propias y de coordinación realizadas con otras organizaciones nacionales e internacionales para cumplir con las recomendaciones defensoriales. Entre ellas, se refirieron a la coordinación con el Director Departamental de Régimen Penitenciario para mejorar las condiciones de salud de los centros penitenciarios (Cochabamba); a la ejecución del Plan de Fortalecimiento del Sistema de Salud del Régimen Penitenciario (Santa Cruz); a la asignación de presupuesto para cumplir con las recomendaciones defensoriales (Tarija); y a la inauguración de un nuevo centro penitenciario en Villa Busch, con las condiciones necesarias y atención médica, psicológica y legal, en la Dirección de Régimen Penitenciario (Pando). Sin embargo, dejaron establecido que su limitado presupuesto les impedía cumplir a cabalidad con la Resolución Defensorial.

En este periodo también se recibieron las respuestas de varios directores de establecimientos penitenciarios que se refirieron a las condiciones de éstos y las gestiones que realizaron para el cumplimiento de las recomendaciones. Una gran parte de los directores informó que la atención médica había mejorado; que se consiguieron medicamentos a menor precio, incluso como donaciones; que se creó un historial clínico de cada recluso; y que se realizaron reuniones con las direcciones departamentales de régimen penitenciario para comunicar sus necesidades.

Las Representaciones Defensoriales efectuaron verificaciones que permitieron constatar el trabajo realizado por esos directores y se evidenció que, pese a algunas mejoras, las condiciones de salud y otros aspectos relacionados que se mencionaron en la Resolución continúan siendo inadecuados en la mayoría de los centros penitenciarios.

Por otro lado, el Defensor recibió únicamente la respuesta de los Directores Departamentales de Régimen Penitenciario de La Paz, Beni, Pando y Santa Cruz. Por esta razón, remitió una nota a la máxima autoridad de la Dirección General de Régimen Penitenciario para que, en su calidad de autoridad superior, con-

mine a los Directores de Oruro, Potosí, Cochabamba, Tarija y Sucre a que respondan a los requerimientos defensoriales.

La Directora General de Régimen Penitenciario manifestó que instruyó a los Directores Departamentales que realicen todas las acciones para poder cubrir los requerimientos de salud en sus respectivos centros, instándolos a suscribir convenios con autoridades locales, organizaciones no gubernamentales y otros sectores involucrados en el tema. Asimismo, esa Dirección efectuó una serie de aclaraciones al Defensor sobre la situación de la salud en los centros penitenciarios. Sin embargo, por las respuestas de los Directores Departamentales de Régimen Penitenciario y de establecimientos penitenciarios, así como por las verificaciones defensoriales, se evidenció que en la mayoría de los centros las condiciones de salud continúan siendo deficientes.

6. Cierre de seguimiento en 2003. Conflicto de tierras en el Chaco: caso Pananti.

El Defensor del Pueblo inició una Investigación de Oficio como consecuencia de los hechos luctuosos por tenencia de las tierras sucedidos el año 2001 en la región de Pananti, provincia Gran Chaco del departamento de Tarija, en los que perdieron la vida siete personas y fueron heridas dieciocho a causa del enfrentamiento entre campesinos “sin tierra” y propietarios de tierras. Como resultado de la investigación se emitió la Resolución Defensorial 11/2002 de 30 de enero de 2002.

· Recomendaciones de la Resolución Defensorial

En la Resolución se formularon recomendaciones al INRA, al Comandante General de la Policía Nacional, al Fiscal General de la República, al Fiscal de Materia de Yacuiba, al Tribunal Agrario Nacional, al Comandante General del Ejército y a la Contraloría General de la República.

Como se constata en el V Informe del Defensor del Pueblo al Congreso, el Comando Departamental de la Policía de Tarija, el Tribunal Agrario, la Prefectura de Tarija y el Comando General del Ejército cumplieron casi

en su integridad las recomendaciones contenidas en la Resolución Defensorial.

· Avances en el seguimiento al cumplimiento de la Resolución Defensorial

Durante el 2003, el Ministerio de Desarrollo Sostenible comunicó a la institución defensorial que había solicitado a la Contraloría General de la República la realización de una auditoría técnica, jurídica y administrativa al INRA, tal como se había recomendado en la Resolución Defensorial. Asimismo, la Fiscalía General de la Nación, conforme a la recomendación defensorial, inició un proceso investigativo contra el Fiscal de Materia, Gastón Mostajo.

Por otra parte, el INRA fue renuente a cumplir las recomendaciones del Defensor del Pueblo, por ello se recurrió al Ministerio de Desarrollo Sostenible, como instancia administrativa superior. Este ministerio, a través de su máxima autoridad, informó al Defensor del Pueblo que, con relación al tema, emitió una resolución determinativa del área de saneamiento de la provincia Gran Chaco y parte de las provincias Arce, Cercado y Burnet O'Connor. Al respecto, el ministerio adjuntó un cuadro de financiamiento para el proceso de saneamiento, en el cual señaló la imposibilidad de continuar con el proceso de saneamiento de tierras por la falta de recursos económicos. Pese a esta dificultad, el Ministerio de Desarrollo Sostenible indicó que el INRA continuó con las acciones de saneamiento de tierras del Gran Chaco en el marco de la Ley 1715 del Servicio Nacional de Reforma Agraria.

Luego de la valoración de las acciones tomadas por las diferentes instituciones involucradas en el tema, en fecha 8 de octubre de 2003 se instruyó concluir con el seguimiento a la Resolución Defensorial 11/2002.

7. Cierre de seguimiento en 2003. Brigadas de Protección a la Familia.

De acuerdo con estudios del Defensor del Pueblo, el año 2001 se evidenció que el primer lugar al que acudían las víctimas de violencia intrafamiliar, en especial mujeres, eran las

Brigadas de Protección a la Familia (BPF). En este sentido, el Defensor del Pueblo, a finales del 2001, inició una Investigación de Oficio sobre el funcionamiento de estas entidades en el marco de la Ley 1674 Contra la Violencia en la Familia o Doméstica.

· **Recomendaciones de la Resolución Defensorial**

Los resultados de la investigación fueron plasmados en la Resolución Defensorial 87/2001 que recomendó al Comandante General de la Policía el fortalecimiento de las BPF en cuanto a presupuesto, infraestructura y en la formulación de políticas no discriminatorias en las instancias de formación policial bajo los principios de igualdad. También se le recomendó incorporar en la currícula de formación policial las materias de género, derechos humanos de las mujeres y violencia intrafamiliar, y elevar de rango a la Jefatura de Género de la institución.

Al Ministerio de Justicia se le recomendó cumplir la Ley 1674 y su decreto supremo que reglamenta las multas por agresión en caso de violencia intrafamiliar, creando una caja de multas destinada a casas de refugios temporales para las víctimas.

Por último, al Viceministerio de la Mujer se le recomendó fortalecer las brigadas a través de la formulación y aplicación de una estrategia de capacitación sistemática y de generación de mecanismos que faciliten la coordinación con otros actores vinculados al tratamiento de este problema, como son los Servicios Legales Integrales, Gestión Social, Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Juzgados de Familia y organizaciones no gubernamentales.

· **Cierre del seguimiento a la Resolución Defensorial**

Gran parte de las recomendaciones defensoriales dirigidas al Comando General de la Policía fueron cumplidas. La asignación de recursos para las brigadas fue contemplada en su nuevo Plan Operativo Anual. Asimismo, se incrementó el número de efectivos policiales mujeres; como ejemplo, se constató que el Centro de Formación y Capacitación

Policial graduó a 166 mujeres policías el año 2001.

Desde el año 2002 la Policía Nacional incluyó la materia de violencia intrafamiliar como parte de su currícula. Por otra parte, debe señalarse que el grado de jerarquía del Departamento Nacional no pudo lograrse debido a los permanentes cambios de Comandante General.

Por otra parte, se evidenció la existencia de varias notas entre el Comando de la Policía y el Viceministerio de la Mujer para la suscripción de un nuevo convenio entre ambas instituciones.

En lo referente al Ministerio de Desarrollo Sostenible, esta entidad inició dos estudios para el mejoramiento de la atención de las Brigadas de Protección a la Familia y de los Servicios Legales de Información. Paralelamente, el ministerio inició un proceso de capacitación a todo el personal de las brigadas.

Por último, el Viceministerio de Justicia concluyó el proyecto de decreto supremo que permitirá el cumplimiento del inciso o) del artículo 3 de la Ley Contra la Violencia en la Familia o Doméstica con la participación de otras organizaciones y de la sociedad civil. A iniciativa del Defensor del Pueblo, este proyecto se divulgó en beneficio de la población.

En vista del cumplimiento de las recomendaciones, el Defensor del Pueblo, en fecha 6 de octubre de 2003, decidió dar por culminado el proceso de seguimiento a la Resolución Defensorial 87/2001.

III. Actuaciones Urgentes

En ocasiones se producen hechos que requieren que el Defensor del Pueblo actúe de inmediato. El Reglamento de Trámite de Quejas de la institución ha denominado a este procedimiento Actuaciones Urgentes. La finalidad de las mismas consiste en lograr el cese inmediato de las vulneraciones a los derechos conculcados o evitar consecuencias irreparables en otras situaciones que comprometen o pueden comprometer la vigencia de derechos.

Estas acciones se hacen efectivas a través visitas al lugar, recolección de testimonios, entrevistas y, en algunos casos, mediante requerimientos de informe escrito y llamadas telefónicas a las autoridades correspondientes.

Durante este periodo, la Unidad de Actuaciones Urgentes ha realizado 226 intervenciones. A continuación se describen algunas de las más relevantes.

1. Marcha de jubilados y rentistas de Patacamaya a La Paz

En el mes de enero, aproximadamente 13.600 personas adultas mayores iniciaron una marcha de protesta desde la localidad de Patacamaya hacia la ciudad de la Paz en contra de la aprobación del artículo 3 de la Ley 2434 de Actualización y Mantenimiento de Valor por considerar que dicha disposición afectaba el pago de sus rentas y era contraria al artículo 57 de la Ley 1732 de Pensiones.

El artículo 3 determinaba que las rentas en curso de pago y en curso de adquisición y las pensiones de vejez, invalidez o muerte del Sistema de Reparto y del Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo se pagarían en bolivianos con mantenimiento de valor respecto a la variación de la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV), cuyo valor se halla determinado, entre otros, por el Índice de Precios al Consumidor (IPC); mientras que el artículo 57 de la Ley de Pensiones había establecido que los afiliados del sistema de reparto con rentas en curso cobrarían las mismas en bolivianos con mantenimiento de valor respecto al dólar estadounidense. Esta diferencia significaba que los jubilados y rentistas percibirían rentas menores.

El Defensor del Pueblo intervino, en primer lugar, para precautelar por el estado de salud de los marchistas en todo el trayecto, cuidando que se les preste atención médica y se vele por su seguridad. Para ello, se mantuvo contacto con la Cruz Roja, Prefectura de la Paz, Patrulla Caminera, Unidad Operativa de Bomberos, Hospital de Patacamaya y la organización Visión Mundial. En Senkata, conjuntamente con Defensa Civil, los funcionarios de la institución cooperaron en la instalación de carpas para los marchistas.

La protesta fue intervenida por el Gobierno que obligó a los marchistas a subirse en buses contratados y terminar, de ese modo, con su marcha hacia La Paz. Lamentablemente, uno de los buses chocó contra otro en inmediaciones de la localidad de Panduro. El accidente causó la muerte de cuatro jubilados y 33 resultaron heridos.

Posteriormente, se iniciaron negociaciones en las que el Defensor del Pueblo intervino como facilitador entre el sector de los jubilados y el Gobierno. Como resultado se suscribió un convenio mediante el cual el gobierno aceptó que el factor de ajuste para la actualización de las rentas de la gestión 2003 se calcularía con mantenimiento de valor respecto al dólar estadounidense. Asimismo, se comprometió a indemnizar a los familiares de los jubilados que fallecieron en el accidente de Panduro y pagar los gastos médicos de los heridos.

2. Inscripciones en centros educativos de La Paz

Debido a denuncias en el periodo de inscripciones escolares del periodo 2003, formuladas por padres de familia y alumnos de varios centros educativos, en el mes de enero el Defensor del Pueblo efectuó verificaciones en distintos centros educativos de La Paz.

Se constató que el colegio Germán Busch obligaba a los alumnos nuevos a realizar una prueba de ingreso en contravención a lo dispuesto por el Ministerio de Educación. La intervención defensorial obligó al director del mencionado establecimiento educativo a anular la medida y disponer el ingreso de los estudiantes nuevos sin prueba alguna, acatando, de esta manera, las instrucciones ministeriales.

3. Niño víctima del deslizamiento en Chima

Los vecinos de Pampahasi, en la ciudad de La Paz, hicieron conocer al Defensor del Pueblo el caso de un niño de once años, una de las víctimas de los deslizamientos de tierra ocurridos en la localidad de Chima al norte del Departamento de la Paz. Se denunció que las autoridades del establecimiento educativo Don Bosco de Pampahasi no admitían la ins-

cripción del menor en el centro educativo debido al avance del año lectivo y con el argumento adicional de no haber plazas vacantes.

Ante estas denuncias, el Defensor del Pueblo se constituyó en el referido establecimiento para sostener una reunión con su director. La institución exhortó al director a que inscribiera al niño en cumplimiento de las disposiciones del Código del Niño, Niña y Adolescente. Con esta intervención se obtuvo la inscripción del menor, reestableciéndose su derecho a la educación en condiciones de igualdad y oportunidad.

4. Heridos y víctimas del 12 y 13 de febrero

Sin duda este año fue uno de los más conflictivos para el país. Entre los hechos más graves estuvieron los acaecidos el 12 y 13 de febrero donde se tuvieron que lamentar heridos y muertos. El Defensor del Pueblo, entre los meses de abril y junio, realizó alrededor de diez verificaciones en el Hospital Obrero y en el Complejo Hospitalario Miraflores de la ciudad de La Paz, como consecuencia de las denuncias de heridos y familiares de las víctimas de febrero respecto a la negativa de esos centros de salud de brindar servicios médicos especializados a los heridos. En otros casos se denunció falta de medicamentos, insuficiencia de dotaciones de sangre para las intervenciones quirúrgicas y maltrato por parte de los funcionarios médicos y paramédicos. Otros reclamos tuvieron que ver con ciertos cobros por los servicios médicos, los cuales violaban el acuerdo suscrito por el gobierno con los heridos de los enfrentamientos de febrero para su atención médica, y con la resistencia o demora en la entrega de informes y certificaciones médicas sobre valoración de impedimentos físicos.

La participación del Defensor del Pueblo en cada uno de estos casos promovió un cambio de actitud en los funcionarios/as de salud, quienes, por lo que pudo verificarse luego, brindaron un trato adecuado a las víctimas y a sus familiares. Por otra parte, se permitió el acceso inmediato e irrestricto, sin costo alguno, a varios servicios y, en otros casos, se gestionó la devolución de gastos por compra de medicamentos y otros insumos.

5. Hijas de víctima del 12 y 13 de febrero

En fecha 23 de abril la ciudadana XX se apersonó al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención. Como consecuencia de que su esposo había resultado herido en los hechos del 12 y 13 de febrero y que los recursos económicos de esta ciudadana eran insuficientes, sus hijas tuvieron que ser transferidas a una escuela pública. Sin embargo, la referida escuela, Adrián Castillo de la ciudad de El Alto, rechazó la inscripción argumentando la falta de plazas y el hecho de que las hijas no contaban con la libreta escolar de la gestión precedente.

El Defensor del Pueblo visitó el centro educativo y se entrevistó con los directores del ciclo primario y secundario a quienes solicitó que inscriban a las menores en vista de la crítica situación por la que atravesaba la familia. El centro educativo accedió al pedido. Además, el Defensor cooperó a las estudiantes en la obtención de las libretas escolares de su anterior colegio, con el compromiso de que la madre pague las mensualidades adeudadas.

6. Conflictos en la Normal de Warisata (Achacachi)

Comunarios de la localidad de Warisata retornaron a varios funcionarios de la Universidad San Francisco de Asís (USFA) debido a que su solicitud para que esa universidad deje de administrar el Instituto Normal de Warisata no había sido atendida por el Ministerio de Educación ni por la misma USFA. El pedido de los comunarios obedecía a que la universidad no había atendido ciertas demandas de mejora en la infraestructura de la normal (servicio de agua potable, instalación de baños y electricidad).

El Defensor del Pueblo tomó conocimiento de estos hechos a través del relato de los familiares de las personas retenidas. Asimismo, autoridades del Ministerio de Educación y de la universidad, estudiantes y autoridades comunarias de Warisata pidieron la intervención de la institución defensorial para la liberación de los rehenes y para la búsqueda de soluciones a las demandas planteadas.

El 30 de mayo el Defensor arribó a Warisata. Mediante su intervención logró la apertura de un espacio de diálogo entre estudiantes, profesores, amautas de la normal, Ministerio de Educación y autoridades de la universidad. Finalmente, se suscribió un convenio entre las partes, por el cual la Universidad San Francisco de Asís dejó la administración de la Normal y se posibilitó la liberación de los rehenes.

7. Mujer con insuficiencia renal

En las oficinas del Defensor del Pueblo se presentó una ciudadana que sufría de insuficiencia renal. La peticionaria solicitó a la institución colaboración para que pueda acceder al servicio de hemodiálisis del Hospital de Clínicas. Ella se veía imposibilitada de hacerlo por sí misma debido a sus escasos recursos económicos.

En forma inmediata, el Defensor del Pueblo se entrevistó con el director del hospital para tratar el tema. Mediante esta gestión se obtuvo la rebaja del 75% del costo del servicio y de los medicamentos.

8. Jóvenes que viven en las calles

Jóvenes y otras personas que viven en la calle denunciaron ante el Defensor del Pueblo a funcionarios de la Policía Técnica Judicial y de la Dirección de Medicina Forense por haberse negado a atenderlos debido a su condición social y a las denuncias que plantearon contra personal de empresas privadas de seguridad que los habían agredido físicamente. Una de las agresiones causó una marca indeleble en uno de los peticionarios.

Mediante la intervención defensorial se facilitó a los impetrantes el acceso ante las instancias públicas correspondientes para que se inicien las investigaciones correspondientes por la comisión de delitos. Complementariamente, para efectos de la investigación, el Defensor posibilitó la revisión médica de las personas agredidas, la entrega gratuita de los certificados forenses y la liberación de valores para la presentación de denuncias en la Policía Técnica Judicial.

9. Estudiantes expulsados del establecimiento educativo 18 de Mayo

En fecha 8 de agosto, el presidente de la junta escolar del Centro Educativo Fabril “18 de Mayo” presentó una denuncia contra ese establecimiento por la expulsión de cinco estudiantes sin que se hubieran respetado los procedimientos establecidos en el Reglamento de Administración y Funcionamiento de Unidades Educativas.

Tres días después, varios servidores/as públicos del Defensor del Pueblo visitaron el referido colegio para conversar con su director y con los docentes que conformaban el consejo de profesores. En la reunión también participaron funcionarios de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Distrito Max Paredes, el presidente de la junta escolar y los padres de dos de los estudiantes afectados. En esa oportunidad, se evidenció que, en la expulsión, el consejo de profesores no había cumplido con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Funcionamiento de Unidades Educativas, por lo que se instó a la dirección del colegio a revocar su decisión. Con esta intervención se obtuvo el retorno de los cinco alumnos expulsados.

10. Huelga de hambre de desocupados

Representantes de diferentes sectores de desocupados del país instalaron, en el mes de abril, una huelga de hambre junto a sus hijos en la FSTMB para demandar su ingreso y permanencia en el PLANE; además, denunciaron injerencia política partidaria en la selección de los trabajadores del PLANE y solicitaron la creación de un servicio médico exclusivo para el sector de desocupados.

El Defensor del Pueblo se constituyó en facilitador del diálogo entre el gobierno y los huelguistas. También gestionó con la Cruz Roja la atención médica de estos últimos y el retiro de sus hijos de la huelga para, luego, ser trasladados a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Con las gestiones defensoriales se logró que las partes firmaran un acta de entendimiento el 24 de abril. Posteriormente, sobre la base de ese documento, se suscribió un acta de com-

promiso el 24 de junio en el cual el Ministerio de Salud y Deportes se comprometió a instalar consultorios médicos exclusivos para los desocupados. El Ministerio de Trabajo, a su turno, asumió la responsabilidad de brindar capacitación laboral para este sector sobre temas referidos a gas domiciliario, riego, electrificación rural y mantenimiento de carreteras. Otros puntos acordados fueron tratados en sucesivas reuniones. Con este compromiso los desocupados levantaron las medidas de presión.

Dentro del seguimiento defensorial a los acuerdos, se recibió en septiembre una nota del Viceministerio de Salud que informaba sobre la implementación, conjuntamente con el SEDES – La Paz, de dos consultorios de medicina general exclusivos para los desocupados y sus familiares en las ciudades de La Paz y El Alto. Otra comunicación recibida en ese mismo mes, esta vez del Ministerio de Trabajo, daba cuenta que dicha entidad ejecutaba un proyecto de capacitación para el sector de los desocupados, en el marco de los acuerdos suscritos. Según la misiva, el proyecto había establecido una base de datos en la que se había registrado el número de desocupados inscritos en las ciudades de La Paz, El Alto, Chuquisaca y Cochabamba, asimismo se había identificado el grado de instrucción de cada persona.

11. Huelga de hambre de ex trabajadores de ECOBOL

En junio ocho ex trabajadores de ECOBOL instalaron un piquete de huelga de hambre en la sede de la COB reclamando la reincorporación a sus fuentes de trabajo mediante un contrato colectivo.

El Defensor del Pueblo intervino, primero, velando para que se brinde la atención médica necesaria a los huelguistas y, segundo, exhortando al Presidente de ECOBOL y a los ministros de Hacienda y Obras Públicas a que solucionen la situación.

Asimismo, la institución defensorial impulsó la firma de un convenio entre los ex trabajadores y el Director Ejecutivo de ECOBOL, con la participación, además, de la Federación de Trabajadores de ECOBOL y ejecutivos de la

COB. Mediante este acuerdo se dispuso la reincorporación laboral de dos de los ocho funcionarios retirados. Para el resto se acordó el pago de finiquitos o la revisión de antecedentes laborales, en un plazo menor a diez días, para determinar su reincorporación o confirmar su retiro.

12. Huelga de hambre de productores agropecuarios Tupaj Katari y Bartolina Sisa

El 2 de junio en las oficinas de la Central Obrera Boliviana se instaló una huelga de hambre de treinta campesinos representantes de los productores agropecuarios de Tupaj Katari y Bartolina Sisa, que demandaban la promulgación del proyecto de ley de transferencia gratuita, a favor los campesinos, de la terminal de productos agropecuarios. Los terrenos de dicha terminal habían correspondido antes a la ex Empresa Municipal de Transporte Automotor (EMTA), y constaban de seis hectáreas ubicadas en la zona de Santa Rosa en la ciudad de El Alto.

El Defensor del Pueblo, con el auxilio de la Cruz Roja, procuró la asistencia médica para los huelguistas. Luego, remitió una nota al Presidente de la Cámara de Diputados para que el proyecto de ley sea incluido en la agenda parlamentaria.

El proyecto de ley fue tratado en el Poder Legislativo y posteriormente sancionado y promulgado como ley.

13. Huelga de ex trabajadores mineros de Huanuni

Veintiocho ex mineros de Huanuni, junto a cinco menores, iniciaron una huelga de hambre a fines de mayo en la FSTMB reclamando el cumplimiento de un convenio suscrito el 25 de abril de 2003, en el cual el Ministerio de Minería e Hidrocarburos se comprometía a que la empresa minera RBG Huanuni recontractaría, de manera paulatina, a ochenta trabajadores mineros de Huanuni. Los huelguistas, mediante nota de 20 de mayo, solicitaron la colaboración del Defensor del Pueblo en vista que este convenio no había sido cumplido.

La intervención de la institución defensorial posibilitó la asistencia médica de los huelguistas y el traslado de los niños a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Asimismo, se persuadió al Ministro de Minería e Hidrocarburos y a la Brigada Parlamentaria de Oruro para que asumieran un compromiso al respecto, en el marco del convenio del 25/04/03 en el que habían participado ambas instancias. Las mismas se comprometieron a cumplir con dicho convenio, pero solicitaron para ello un plazo de dos meses más.

14. Trabajadores del Servicio Nacional de Telecomunicaciones Rurales

En el mes de julio se instaló en la COB otra huelga de hambre, esta vez de ex trabajadores del SENATER que exigían la reincorporación a sus fuentes de trabajo. Advirtieron que harían ingresar a la huelga a sus esposas e hijos si no se solucionaba su problema. Los huelguistas habían sido retirados con el argumento de reestructuración administrativa como efecto de un recorte presupuestario. No se había considerado su antigüedad laboral ni su fuero sindical.

El Defensor del Pueblo remitió una nota a la Cruz Roja para conseguir su colaboración en la atención médica de los huelguistas y otra al Director del SENATER para que atienda las demandas de los ex trabajadores.

Finalmente, el 25 de julio en reunión conjunta con el Director del SENATER, el directorio del sindicato de trabajadores, representante de la COB y esposas de los huelguistas se suscribió un convenio por el cual la dirección del SENATER dispuso la reincorporación de los ex trabajadores a través de contratos eventuales con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2003.

15. Fallecimiento de campesinos en Warisata

A fines de septiembre, el Defensor del Pueblo intervino en los sucesos ocurridos en la localidad de Warisata donde se había producido la muerte de campesinos producto de la represión del Ejército y la Policía contra la población campesina del lugar. Dicha incursión se había producido cuando un contingente militar y policial se dirigía hacia la población de

Sorata para rescatar a turistas retenidos por los pobladores del lugar. La intención fue dejar libre el trayecto de Sorata a La Paz.

El día sábado 21 de septiembre, el equipo defensorial realizó una verificación en las oficinas de la Policía Técnica Judicial de La Paz donde se constató la detención de cinco campesinos conducidos a esa dependencia luego de la intervención policial-militar en Warisata. Dos de los detenidos se encontraban heridos por los golpes de culata, aparentemente infligidos por los funcionarios que los detuvieron. Por la gravedad de estos hechos, el equipo defensorial solicitó al fiscal el traslado de los heridos al Hospital de Clínicas. Dicha petición fue aceptada. Con relación a los demás detenidos, el fiscal señaló que al día siguiente definiría la procedencia o no de su libertad.

El domingo 22, atendiendo el pedido expreso de dirigentes campesinos de la provincia Omasuyos y Larecaja, el Defensor del Pueblo viajó a la localidad de Warisata conjuntamente con la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, la CSUTCB y la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados. En la vista se constató la muerte de tres campesinos, dos adultos y una niña, durante la intervención militar-policial.

Los pobladores y dirigentes denunciaron públicamente a la comitiva los hechos de violencia de los que fueron objeto. Relataron que el 20 de septiembre, a mediodía, incursionaron en la localidad Warisata uniformados del ejército y de la policía, disparando sus armas y destruyendo todo lo que encontraban a su paso. También denunciaron que desde un helicóptero en el que se encontraba el Ministro de Defensa, Carlos Sánchez Berzaín, se efectuaron disparos en el recorrido entre Achacachi, Warisata y Sorata.

Luego de recibirse estos testimonios, se trasladó a los heridos al hospital de Achacachi para la correspondiente atención médica.

Posteriormente, se realizaron gestiones ante el Ministerio Público y la Dirección del Instituto de Investigaciones Forenses para que investiguen los hechos y realicen las autopsias en Warisata. Representantes de estas tres ins-

tituciones estuvieron presentes en las autopsias, cuyos resultados fueron comunicados a la población congregada en la plaza principal de Warisata.

16. Agresión física a un dirigente campesino

En el mes de agosto, la Federación Única de Trabajadores Campesinos de La Paz denunció al Defensor del Pueblo la agresión física y psicológica cometida por efectivos militares contra el Secretario General de los campesinos de la localidad de Corapata Alta (provincia Los Andes), ocurrida en la carretera La Paz-Achacachi.

De acuerdo a las declaraciones vertidas por el dirigente a la institución, el día domingo 17 de agosto, retornaba a su comunidad en Corapata junto a otros dirigentes luego de asistir a una reunión campesina en Patacamaya. A la altura del puente de Batallas bajó del minibús en el que se transportaba para apoyar en el retiro de piedras que parcialmente bloqueaban la carretera. En ese momento, llegaron efectivos militares al lugar y realizaron disparos al aire, muchos de los jóvenes que se encontraban en el mismo lugar se dispersaron, quedando solo este dirigente. Inmediatamente, fue detenido, se le revisaron de manera violenta sus pertenencias y sus bolsillos. Luego, mediante puñetes y patadas le preguntaron sobre su documento de identidad, si conocía a los jóvenes que habían escapado, si era dirigente o promotor, los motivos del bloqueo. El dirigente respondió de manera negativa a todas las preguntas.

Señaló, también, que las agresiones fueron cometidas, en un principio, por dos oficiales y posteriormente por cuatro, a quienes no pudo identificar. Estas agresiones ocasionaron su desmayo y desangramiento de la nariz. Luego fue levantado y cargado en un camión militar, en el cual se encontraban varios soldados equipados con armamento, quienes le señalaron que eran de Viacha y se trasladaban hacia Achacachi. Durante el trayecto el camión se había detenido en algunas localidades como Batallas y Huarina. En horas de la noche el camión se detuvo a la altura de la localidad de Pajsana Grande, donde obligaron al dirigente a bajarse del camión. Una vez abajo, le ordenaron desvestirse y de nuevo re-

visaron su ropa, sustrayéndole 180 Bs. de la chauchera de su pantalón. Toda su ropa fue arrojada dentro del camión y, nuevamente fue golpeado con puñetes y patadas, dejándolo desmayado. Luego fue levantado y obligado, de manera violenta, a alejarse del lugar. Los agresores se subieron al camión y continuaron su camino hacia Achacachi. Con la ayuda de algunas personas del lugar pudo llegar malherido hasta su comunidad el día 18 de agosto.

Concluido el testimonio del agredido, se escuchó la declaración del secretario de actas, quien había acompañado al dirigente a la misma reunión en Patacamaya. Éste corroboró que el mencionado dirigente campesino había bajado en el puente de Batallas para levantar piedras del camino, y que posteriormente fue detenido por efectivos militares.

Luego de ambas declaraciones la institución trasladó al dirigente al hospital de Batallas para que sea atendido y le sea extendido el correspondiente certificado médico, por el cual se evidenciaron las agresiones de las que fue objeto.

Seguidamente, el Defensor del Pueblo se trasladó al Regimiento Ayacucho donde sostuvo una reunión con el Comandante. La autoridad militar señaló que, efectivamente, un camión del ejército había transitado por el trayecto de La Paz a Achacachi, luego de acudir a un acto militar, pero no se habían establecido bloqueos por lo que no existía ninguna orden de desbloqueo. Posteriormente, se entrevistó al teniente que estuvo a cargo del referido camión militar quien aseguró que durante el trayecto que efectuó de la Paz hacia Achacachi no se habían observado bloqueos en la carretera y que, por otro lado, la localidad de Batallas no correspondía a su jurisdicción, por lo que no pudo detener a nadie. Asimismo, se conversó con uno de los capitanes del Regimiento, quien indicó que las reparticiones militares de Chahuaya y Chua también efectuaban el mismo recorrido de La Paz hacia Achacachi, por lo que también podían haber sido efectivos militares de esas reparticiones los que cometieron estas agresiones.

Finalmente, el Defensor del Pueblo consiguió que el Comandante del Regimiento Ayacucho disponga la investigación del caso para que

se identifique a los responsables de los hechos de agresión relatados.

17. Huelga de hambre de rentistas mineros y fabriles

Durante el mes de septiembre se instalaron tres piquetes de huelga. Una de rentistas mineros en la FSTMB, otra de rentistas minero cooperativistas y, la última de rentistas fabriles en sus propias oficinas. Los huelguistas demandaron la no-disminución de sus rentas y los mismos términos del acuerdo de Patacamaya (ver primer caso) para los nuevos rentistas.

La participación del Defensor del Pueblo permitió la asistencia médica a los huelguistas de la Clínica Geriátrica y de la Cruz Roja. De manera particular, se logró que uno de los huelguistas, que cumplía la extrema medida en un ataúd y que tenía el propósito de quitarse la vida porque su renta había sido suspendida desde el mes de marzo, desista de tal medida. También se convocó al lugar de la huelga a un funcionario de la Dirección de Pensiones quien ofreció varias alternativas de solución y, de esa manera, se levantó la huelga.

18. Rescate de personas varadas de Luquisani

Ésta, sin duda, fue una de las actuaciones más importantes del Defensor del Pueblo en este periodo y también una de las más relevantes desde el inicio de sus actividades.

A finales de septiembre el país vivía momentos difíciles de confrontación social. El rescate dirigido por el Ministerio de Defensa Nacional de varios turistas varados en Sorata había terminado con la vida de cuatro campesinos en las localidades de Ilabaya y Warisata, entre ellos una niña de ocho años. El diálogo entre el gobierno y los campesinos se hizo muy difícil. A raíz de ello, el clima social se había agravado aún más, las demandas eran diversas y como medida de presión se incrementaron y radicalizaron los bloqueos campesinos.

Mediante noticias de prensa, se tuvo conocimiento de que a consecuencia de los bloqueos camineros, aproximadamente 400 personas se encontraban varadas desde el 14 de sep-

tiembre en la localidad de Luquisani, provincia Bautista Saavedra del departamento de La Paz. Los residentes de Luquisani ratificaron esta información al Defensor del Pueblo y solicitaron su intervención en el rescate de estas personas, entre las que se encontraban adultos mayores, dos de ellos con problemas cardíacos, y niños y mujeres en estado delicado de salud por el tiempo transcurrido. La situación se agravó por la falta de víveres.

El 24 de septiembre el Defensor del Pueblo, conjuntamente con representantes de la Iglesia Católica y de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos analizaron la posibilidad de intervenir en el rescate. Ese mismo día una comisión del Defensor del Pueblo conjuntamente con el Vicepresidente de la Asamblea Permanente de Derechos visitaron el coliseo de Radio San Gabriel donde se encontraban en huelga de hambre campesinos de veinte provincias de La Paz. La comisión se entrevistó con Felipe Quispe, ejecutivo máximo de la CSUTCB, quien aceptó la propuesta de salida de los varados en Luquisani, disponiendo la conformación de una comisión de mallkus de las provincias de Omasuyos, Camacho y Larecaja y autoridades comunarias de los lugares en conflicto para analizar la situación y, eventualmente, designar representantes que acompañen a una comisión de rescate liderada por el Defensor del Pueblo. Una de las condiciones impuestas por los dirigentes campesinos para hacer viable el retorno de las personas retenidas fue que no se transportasen productos alimenticios agrícolas desde Luquisani a La Paz. Para facilitar la acción de rescate, Felipe Quispe firmó un documento en el que señalaba su conformidad con este rescate.

El 25 de septiembre se inició la travesía para traer a las personas varadas en Luquisani. La caravana de rescate estuvo conformada por funcionarios del Defensor del Pueblo, representantes de las iglesias Católica y Metodista, de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos y de la CSUTCB.

Luego de sortear bloqueos camineros en las localidades de Batallas, Achacachi, Chuani, Quta Muyt'a, Chejepampa, Chojña Pata, Chuma, la comisión llegó a Luquisani. En los lugares de bloqueo se tuvo que convencer a los bloqueadores de los objetivos del rescate y

de la aceptación del operativo humanitario por parte de los dirigentes campesinos.

El 26 de septiembre se organizó y planificó el retorno de la caravana. Se confrontó un serio problema con el dueño de uno de los buses en los que debían ser trasladados de vuelta los afectados, pues el conductor temía por su vida y por el vehículo si se realizaba el viaje. Luego de arduas negociaciones en la que se le otorgaron las correspondientes garantías, se logró salir de Luquisani. Emprendido el retorno se llegó a la localidad de Titicachi donde las personas rescatadas que se encontraban delicadas de salud recibieron atención médica.

Tanto en el trayecto de regreso, como en el de ida, se sortearon nuevos bloqueos en los tramos de Chuma a Cruz Pampa, de Cruz Pampa a Churubamba y de Churubamba a Chuani. En el primer tramo se logró el paso, previa revisión y control de los vehículos por parte de los campesinos. En el segundo, se pasó sin dificultades luego de negociar con un reducido grupo de bloqueadores. Finalmente, en el tercer tramo se presentaron serias dificultades ya que alrededor de 300 campesinos impedían el paso de la caravana. Se realizaron gestiones con los bloqueadores, quienes permitieron el paso luego de violentas verificaciones en los vehículos para comprobar que no se transportaban productos agrícolas.

Por razones de seguridad y ante el creciente número de bloqueos se efectuó un cambio en la ruta de retorno; se evitó la continuación del viaje hasta Achacachi y se decidió proseguir viaje por el camino de desvío a Chaguaya.

En la mañana del 27 de septiembre se llegó al batallón de la localidad de Chaguaya. Se recibió atención médica y alimentación. No obstante el ofrecimiento del comandante del batallón de resguardar la caravana, se decidió que la misma continuaría su retorno sin ningún tipo de resguardo del ejército para evitar enfrentamientos con los bloqueadores. En coordinación con la Defensora del Pueblo en suplencia legal se definió la salida del lugar en barcas de la Fuerza Naval hasta la población de Guaqui, para posteriormente continuar el viaje vía terrestre con destino a La Paz.

El 28 de septiembre, en horas de la madrugada, la caravana salió de Chaguaya y por la tarde llegó al puerto de Guaqui. Finalmente, la caravana de cinco góndolas partió de ese puerto hacia la plaza Murillo de la ciudad de La Paz.

La actuación defensorial concluyó con resultados positivos rescatándose a 198 personas, entre hombres, mujeres y niños, sin que se registraran heridos ni fallecidos como había sucedido días antes en el operativo militar de rescate a las personas retenidas en Sorata.

19. Toma de la hacienda Tanapaca en la Provincia Loayza (Viloco)

En el mes de diciembre, tanto comunarios de la localidad de Uchumbaya como mineros de Viloco ingresaron a la finca de Tanapaca con el argumento de que esa propiedad había sido abandonada por la Iglesia Católica, la que poseía dicha propiedad como consecuencia de un contrato de comodato suscrito con el gobierno. Mineros y campesinos reivindicaban derechos sobre la hacienda. La disputa entre ambas partes para la toma de la hacienda fue violenta, con enfrentamientos que causaron varios heridos.

El 18 de diciembre, el Defensor del Pueblo, ante la petición del Viceministro de Régimen Interior, autoridades municipales de Viloco y dirigentes mineros se constituyó en el lugar de los hechos. Posteriormente se conformó una comisión con funcionarios de COMIBOL, del SENAPE, del Viceministerio de Régimen Interior, representantes de la comunidad de Collpani y representantes de la Federación y Confederación de mineros.

El Defensor logró la pacificación de los sectores en conflicto evitando mayores enfrentamientos. Posteriormente, el gobierno y las partes -campesinos de la comunidad de Collpani y cooperativistas del centro minero de Viloco- firmaron un convenio mediante el cual los representantes del Poder Ejecutivo se comprometieron a continuar con las negociaciones en la ciudad de La Paz, por tratarse de decisiones que involucraban al Poder Legislativo y a otras instancias del Poder Ejecutivo. Esta decisión fue compartida con los mineros y campesinos, cesando la toma de la hacienda.



CAPÍTULO IV

CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO IV

CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS

I	Hacia una cultura de los derechos humanos	118
II	Actividades realizadas durante el periodo 2003	123
III	Difusión de derechos humanos	124
IV	Espacios interactivos	129
V	Editorial	132
VI	Distribución de material	138
VII	Capacitación en derechos humanos	138
VIII	Estudios especializados	143
IX	Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo	152

Dentro de la estructura de organización del Defensor del Pueblo, la Adjuntoría de Promoción y Análisis (APA) tiene la tarea principal de lograr avances en la construcción de una cultura de derechos humanos a través de actividades de difusión, promoción y capacitación.

El trabajo de la Adjuntoría de Promoción y Análisis, que se coordina con las demás áreas funcionales de la institución, se reparte en las actividades asignadas a las cuatro unidades que la conforman.

La primera de estas unidades se encarga de la difusión de los derechos humanos –y de las atribuciones institucionales– a través de procesos dirigidos a sensibilizar e inducir a la población al ejercicio y exigibilidad de sus derechos y al respeto de los derechos de los demás.

La segunda unidad se encarga de capacitar en derechos humanos a los servidores públicos y a todos los sectores de la sociedad boliviana que deseen participar en las actividades educativas impartidas por la institución.

La tercera unidad elabora diagnósticos que sirven de herramientas para todas las áreas funcionales de la institución pero, sobre todo, para promoción y difusión, en la definición de temas e identificación de grupos y situaciones que requieran atención especial. Tam-

bién se encarga de supervisar administrativamente la elaboración de otros diagnósticos y estudios especializados encargados por el Defensor del Pueblo a terceras personas.

Finalmente, el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo (CID-DP) se constituye en la cuarta unidad y se encarga de atender las demandas externas e internas sobre información en derechos humanos, Ombudsman y otros temas jurídicos y sociales.

A continuación, se presenta un detalle de las actividades de difusión, promoción y capacitación realizadas por el Defensor del Pueblo durante el periodo 2003 que fueron organizadas, coordinadas y supervisadas desde la oficina central, donde funciona la Adjuntoría de Promoción y Análisis. Otras actividades de difusión y promoción organizadas y realizadas por las Representaciones y Mesas Defensoriales, aunque supervisadas e instruidas, en algunos casos, por la APA se detallan en el Capítulo VI de este *VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional*, referido al trabajo realizado por las Representaciones y Mesas Defensoriales en 2003.

Antes de informar concretamente sobre las principales actividades ejecutadas en el periodo, cabe exponer sucintamente los lineamientos generales de la política y de las estrategias que la institución ha seguido durante estos seis

años en el ámbito de promoción y difusión para la construcción de una cultura de derechos humanos.

1. Hacia una cultura de los derechos humanos

De acuerdo al mandato constitucional y a la Ley 1818, una de las tareas del Defensor del Pueblo es velar por la promoción y divulgación de los derechos humanos. La comunicación social, por tanto, no está circunscrita sólo a un ámbito de la estructura institucional, sino a la relación intrínseca entre derechos humanos y valores culturales que produce, también, una relación estrecha entre derechos humanos y comunicación.

La comunicación, como eje estratégico, ha sido fundamental para el cumplimiento exitoso de los objetivos institucionales. Esto se debe, en gran parte, a las *Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo*¹ diseñadas y puestas en práctica con el fin de desarrollar procesos de corto y mediano plazo y lineamientos sistemáticos de acción dentro de campos concretos: comunicación educativa, experiencias de difusión masiva, comunicación grupal e interactiva, prensa, editorial y otros.

En este marco, la Adjutoría de Promoción y Análisis, bajo diferentes estrategias de comunicación, ha desarrollado tres líneas de acción:

Alianza estratégica con los medios de comunicación social. La población boliviana, principalmente la que habita en el área urbana (aproximadamente el 60%), cuenta con una oferta significativa de medios de comunicación, especialmente emisoras de radio y televisión, que cubren extensas zonas geográficas y de audiencia concentrada. Por ello, la comunicación mediática constituye un complemento sustancial en los procesos de construcción de agendas públicas, influencia en las corrientes de opinión pública y contribuye a que la población se involucre con la comprensión y ejercicio de los derechos humanos.

¹ Documento *El Defensor está de tu lado: Política y estrategias de comunicación del Defensor del Pueblo*, Carmen Beatriz Ruiz Adjunta de Promoción y Análisis, 1998 y versión final enero 2001, Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo

Desde esta perspectiva, los medios de comunicación social han sido aliados estratégicos fundamentales del Defensor del Pueblo en el proceso de consolidación institucional y de difusión e incorporación de los derechos humanos en la agenda pública. Las alianzas han sido consolidadas con un importante número de empresas de comunicación (radio, prensa y televisión), de cobertura local y nacional, comprometidas firmemente en la tarea básica de difundir los principales contenidos de la misión defensorial. Todas estas empresas colaboraron cediendo espacios estelares, fijando tarifas altamente preferenciales y facilitando canales informativos que posibilitan el acceso de la población en todo el país a los servicios institucionales.

Redes de relacionamiento. La sociedad civil permanentemente construye y afianza redes extendidas y poderosas de vinculación social. En este entendido, las asociaciones gremiales y políticas, las organizaciones no gubernamentales y las asociaciones y redes de instituciones privadas de desarrollo facilitan al Defensor del Pueblo amplios y privilegiados canales de vinculación con diversos sectores de la población. Esto ha permitido que la institución defensorial consolide relaciones ya constituidas y establezca nuevos vínculos permanentes, formales y ágiles para la difusión de información educativa que, a su vez, favorecen el fortalecimiento de líneas de acción conjuntas para potenciar la promoción de los derechos humanos en distintos contextos, tanto urbanos como rurales.

Combinación entre lo masivo y lo grupal. La expectativa de la población acerca de la misión y desempeño del Defensor del Pueblo es el telón de fondo en el que se desenvuelven muchos de los esfuerzos educativos de la institución. En una realidad de flagrante ausencia estatal, particularmente en regiones alejadas a los centros urbanos, los esfuerzos defensoriales se canalizan a través de vías de comunicación dobles y complementarias, como también a través de la comunicación masiva, con mensajes difundidos regularmente por los medios de comunicación.

Por su parte, la comunicación grupal ha demostrado ser fundamental, a través de la concentración y movilización poblacional gene-

radas por las diversas actividades organizadas por la institución, como ferias educativas, jornadas informativas, encuentros con sectores priorizados de la sociedad civil y de la administración pública.

Esta combinación ha sido un desafío estratégico que ha permitido conjugar una visión nacional, integrando aspectos generales de la acción defensorial con las perspectivas locales, y generar procesos de pedagogía social en educación sobre derechos humanos. De esta forma, se ha podido dar a conocer el mandato y los procedimientos defensoriales a una mayor cantidad de personas, producir material educativo y atender las demandas permanentes de la población en cuanto a distribución de material sobre derechos humanos y sobre la misión institucional. La estrategia combinada de comunicación masiva y grupal ha permitido, por otra parte, asumir de manera adecuada el manejo de los tres puntos centrales de inflexión del proceso comunicacional: producción, difusión y recepción de los mensajes. De este modo, la población conoce el discurso de promoción y defensa de los derechos humanos y, al mismo tiempo, reconoce los resultados de la práctica defensorial.

En las *Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo* se han trabajado instrumentos de articulación y ordenamiento funcional destinados a promover procesos comunicacionales específicos con las siete estrategias puntuales de acción que se detallan a continuación.

- **Estrategia de prensa**

Este es un canal privilegiado y fundamental que ha coadyuvado al proceso de consolidación de la misión institucional y es uno de los mecanismos más directos para transmitir información, alimentar la alianza estratégica con los medios y avanzar en la comprensión de la población acerca de la misión y actuaciones del Defensor del Pueblo.

Entre los instrumentos más utilizados dentro de esta estrategia están las ruedas de prensa realizadas periódicamente; los boletines de prensa, que informan a la población sobre la misión y actividades del Defensor del Pueblo y que se distribuyen a los medios masivos de

comunicación; el boletín trimestral *El Defensor*, que incluye información temática y cronológicamente organizada sobre la misión y acciones defensoriales; y la cobertura de eventos organizados por la institución o en los que participa.

- **Estrategia de difusión educativa**

Con esta estrategia se plantea la transmisión de conocimientos específicos sobre temas de derechos humanos y Defensor del Pueblo. Se emplean instrumentos para promover mayor acceso a la información y ejercicio de los derechos, a través de un proceso con características de repetición, sistematización, acumulación, uso multimedia y evaluación de resultados.

El propósito es triple. Primero, dar conocer a la población información relativa al ejercicio pleno de sus derechos, como parte de un proceso educativo acumulativo a mediano y largo plazo; segundo, mantener informada a la población acerca de la misión, procedimientos y resultados del trabajo del Defensor del Pueblo; y, tercero, apoyar la incorporación de temas relativos al ejercicio de los derechos humanos en las agendas de opinión y de toma de decisiones.

La institución ha previsto dos tiempos para el proceso de difusión educativa. En el primero, referido a actividades permanentes, recurre a talleres, seminarios y cursos de capacitación. En el segundo, cumple actividades esporádicas de intensidad concentrada, como jornadas informativas, mesas de trabajo sobre temáticas específicas, eventos interactivos o charlas informativas.

Los destinatarios de estos procesos de educación son todos los habitantes del país, lo que ha obligado a la institución a segmentar su audiencia de acuerdo a procesos específicos, por un lado, o tomando en cuenta criterios de prioridad en función a grupos y sectores beneficiarios de la acción defensorial, por otro. Estos grupos son la población vulnerable y potencialmente vulnerable (niñez y adolescencia, mujeres, campesinado y pueblos indígenas, adultos mayores, personas privadas de libertad y personas con discapacidad); la administración pública (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, alcaldías, prefecturas y entes de

la seguridad social); sectores específicos (periodistas, líderes de opinión, líderes locales y estudiantes de universidades) y no específicos de la sociedad civil; y personas, grupos e instituciones que demandan expresamente acciones de capacitación y sensibilización en derechos humanos.

Dentro de los lineamientos metodológicos principales, la institución ha previsto dos tipos de acciones dentro del proceso de difusión educativa. Por un lado, están las acciones permanentes de difusión referidas a la misión, procedimientos y resultados del trabajo del Defensor del Pueblo y a los aspectos relativos al ejercicio de los derechos humanos, a través de la producción y distribución de materiales impresos y audiovisuales. Este proceso se acompaña con la producción y difusión de todo tipo de materiales impresos, como folletos, cartillas, volantes, afiches y carpetas informativas para su distribución permanente.

Por otro lado, están las acciones de intensidad y periodicidad específica, con esfuerzo concentrado e intensivo a través de campañas masivas y multimedia de comunicación sobre temáticas específicas en derechos humanos. Estas campañas se difunden una vez al año y comprenden mensajes radiofónicos, televisivos e impresos, de acuerdo a la disposición financiera institucional. A este respecto, es preciso recalcar que las alianzas estratégicas con los distintos medios de difusión han permitido que el Defensor del Pueblo goce de tarifas preferenciales, en muchos casos con descuentos del 80% con relación a los precios regulares. Este trato preferente ha permitido que los contenidos del Defensor del Pueblo permanezcan en el espectro mediático por periodos que van de los cuatro a los ocho meses.

- **Estrategia de espacios interactivos**

Esta línea de acción se desenvuelve en espacios cotidianos de la vida social colectiva y utiliza distintos recursos comunicacionales para difundir mensajes alusivos al ejercicio de los derechos humanos, bajo la perspectiva integral de la difusión grupal. Esto permite que se establezcan mecanismos interpersonales de diálogo, reflexión y disposición al cambio en las pautas de conducta.

En este ámbito, el Defensor del Pueblo ha generado diversas propuestas, cuya fortaleza y riqueza de resultados se basa, fundamentalmente, en la participación del mayor número posible de servidores de toda la institución. De esta manera, se conjugan las habilidades interdisciplinarias requeridas, no sólo del área de la comunicación, ya que en estas actividades participa el personal encargado del asesoramiento jurídico, del apoyo administrativo, de investigación de quejas, etc.

En esta línea se han consolidado los siguientes espacios interactivos: El Defensor del Pueblo en tu barrio, en tu comunidad rural, en los colegios, en los hospitales y centros de salud, en las oficinas públicas y en los municipios (urbanos y rurales). A fin de que la presencia del Defensor del Pueblo sea más visible, las actividades se desarrollan principalmente en lugares públicos de amplio acceso para la ciudadanía, generalmente plazas y parques, o en los propios ambientes de los establecimientos mencionados.

Los encuentros han permitido que la institución desarrolle prácticas de pedagogía social, difundiendo contenidos del mensaje defensorial a través de paneles de información, materiales impresos y audiovisuales; al mismo tiempo, han servido como espacios idóneos para que el Defensor del Pueblo ofrezca otros servicios institucionales de forma directa, inmediata y práctica, principalmente mediante la instalación de mesas de asesoramiento jurídico que constituyen una de las formas más eficaces de pedagogía para explicar en qué circunstancias le corresponde actuar a la institución.

- **Estrategia editorial**

Las publicaciones son y serán parte del trabajo permanente del Defensor del Pueblo como un instrumento sistemático de difusión de las tareas inherentes a la misión institucional. Entre las publicaciones destacan los materiales sobre el ejercicio de los derechos humanos en el país, las acciones de la institución y sus resultados, la educación en derechos humanos y los eventos especializados acerca de las áreas temáticas que se trabajan en la institución.

La estrategia editorial tiene como principal fin orientar la acción institucional relativa a las publicaciones impresas, en concordancia con otros procesos generales e integrales. Otro objetivo es aumentar el nivel de información y conocimientos que la población tiene acerca de los derechos humanos.

Los principales productos editados por la institución son folletos, cartillas educativas y afiches para difusión de derechos de sectores priorizados. También están el *Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional*, los informes Defensoriales Especiales, las Investigaciones de Oficio, los estudios temáticos especializados en derechos humanos en la serie *Miradas a la Realidad*", el boletín *El Defensor*, las separatas de prensa para difundir la acción defensorial y volantes de producción interna sobre derechos humanos. En los primeros cinco años de trabajo defensorial se han producido más de cien títulos en material impreso como se muestra en el anexo No. 1.

En el periodo 2003, el Defensor del Pueblo produjo el siguiente material educativo impreso y audiovisual.

Cuadro No. 12
Material producido en el periodo 2003

INFORMACIÓN SOBRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO	NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJERES	SERVIDORES PÚBLICOS
Cartilla: <i>Declaración Universal de los DDHH</i> (versión castellano - quechua)	Tríptico: <i>Derecho a la identidad</i>	Investigación de Oficio: <i>Seguro Médico Gratuito de Vejez</i>	Investigación de Oficio: <i>Brigadas de Protección a la Familia</i>	Cartilla: <i>DDHH en los Municipios</i>
Tríptico: <i>Competencias</i> (versión castellano - aymara)	Botones: <i>Derecho a la Identidad</i>	Dossier: <i>Asamblea Mundial de Envejecimiento</i>	Cartilla: <i>El Defensor del Pueblo y los DDHH de las mujeres</i>	
Desplegable: <i>Derechos humanos</i> (versión castellano-quechua)	Cuñas radiofónicas: <i>Derecho a la identidad</i>	Tríptico: <i>Ley 1886</i>	Separata: <i>Participación Política de las Mujeres</i>	Tríptico: <i>DDHH de los pacientes</i>
Afiche: <i>Representaciones y Mesas Defensoriales</i>	Afiche: <i>Seminario Taller sobre Trabajo Infantil en Bolivia</i>	Afiche: <i>Ley 1886</i>	Spot: <i>Violencia contra la mujer</i>	
Afiche: <i>Cómo establecer una queja</i>				

PUEBLOS CAMPESINOS E INDÍGENAS	PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	MATERIAL PARA LA POLICÍA NACIONAL	MATERIAL DE EDUCACIÓN
Cartilla: <i>DDHH Campesinos e Indígenas 6 y 7</i>	Afiche: <i>DDHH de las Visitas</i>	Adhesivo: <i>Unidos venciendo barreras</i>	Manual: <i>Ejercicio de los DDHH en la Policía Nacional</i>	Manual: <i>Módulo para la Capacitación de Estudiantes de las Normales</i>
Cartilla: <i>DDHH en el Chapare</i>	Tríptico: <i>DDHH de las personas privadas de libertad (Producción Interna)</i>	Cuñas radiofónicas: <i>DDHH Personas con discapacidad</i>	Cartilla: <i>DDHH y Ciudadanos en el Trabajo de la Policía</i>	Manual: <i>DDHH y Ciudadanos para el Docente en Aula</i>
Afiche: <i>DDHH y CPE</i>			Afiche: <i>DDHH y Ciudadanos en el Trabajo de la Policía</i>	Manual: <i>El Trabajo de los DDHH en el aula</i>
LÍNEA EDITORIAL				
<i>V Informe de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional</i>	Boletín No. 6: <i>El Defensor</i>	Serie: "Miradas a la Realidad": <i>Informe sobre el Río Pilcomayo</i> Libro: <i>Recursos Constitucionales</i>	Agenda Defensorial No 3: <i>"Coloquio sobre Discriminación y Derechos Humanos"</i>	Certamen: <i>"DDHH sobre derecho a la identidad"</i>

- **Estrategia de distribución de materiales**

Este es un proceso comunicacional operativo fundamental que responde a la demanda cotidiana y directa de información de la población que ha posibilitado desarrollar en los servidores de la Adjutoría de Promoción y Análisis una serie de habilidades de comunicación para definir criterios de selección de destinatarios y de tipo y cantidad de materiales a distribuirse.

A nivel externo, los destinatarios del material producido por el Defensor del Pueblo son:

Población en general. A quienes se proporciona material impreso tanto en las oficinas defensoriales como en los eventos interactivos.

Unidades de información. Centros de documentación y bibliotecas especializadas, públicas, educativas y municipales. Se toma en cuenta, especialmente, a aquellas unidades con las cuales la institución firmó convenios de intercambio.

Contrapartes. Instituciones públicas y privadas que son contraparte del Defensor del Pueblo en las actividades realizadas.

Poderes locales. Dependiendo del contenido, se entrega material a las alcaldías urbanas y rurales.

Poder Legislativo. Se entrega material a las autoridades jerárquicas (Presidente del Congreso y presidentes de ambas cámaras) y diputados y senadores.

Poder Judicial. Las distintas instancias del Poder Judicial reciben material dependiendo de su contenido.

Poder Ejecutivo. Dependiendo del contenido del material y la competencia de la institución, se entrega material a ministerios, viceministerios y otras entidades de la administración pública.

Medios de comunicación. La entrega de material se hace a dos niveles: directores y encargados de área, y columnistas interesados en temas específicos.

Cooperación internacional. El material es distribuido a las instituciones de cooperación internacional tomando en cuenta criterios de temática, interés y solicitudes.

Otros Defensores. Las instituciones afines, especialmente Defensorías del Pueblo de la región, reciben material para sus bibliotecas o centros de documentación.

- **Estrategia de educación en derechos humanos y ciudadanos**

Las acciones de promoción y difusión de los derechos humanos incluyen la educación como proceso en el que, de manera sistemática, se incide en una determinada población con el fin de desarrollar y consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos.

El Defensor del Pueblo, al inicio de sus actividades, formuló el *Programa de Educación en Derechos Humanos y Ciudadanos*², cuyo objetivo principal fue establecer los lineamientos que la acción defensorial, en un horizonte quinquenal, debía tomar en cuenta para iniciar un proceso sistemático de oferta y gestión educativa en materia de derechos humanos³.

Uno de los lineamientos principales de la estrategia educativa es concebirla como un proceso cuyas etapas van desde la planificación, hasta la evaluación de resultados, pasando, previamente, por la preparación curricular, la relación y coordinación con los interlocutores, la producción de materiales y mecanismos de seguimiento⁴. Esta noción de proceso también implica el desarrollo de actividades de capacitación con un número mínimo de horas y el sostenimiento del proceso a partir de la firma de convenios de mediano y largo plazo.

Algunos de los procesos han sido ejecutados bajo el auspicio y en coordinación con las Representaciones y Mesas Defensoriales en virtud a una estrategia de desconcentración que permite a las oficinas regionales realizar las tareas de capacitación con distintas instituciones y colectivos.

El trabajo del Programa de Educación en Derechos Humanos y Ciudadanos se basa en la

² Defensor del Pueblo. Informe de consultoría de Raúl Barrios. Programa de Educación en Derechos Humanos y Ciudadanos. La Paz, marzo de 1999.

³ Extraído de: *El Defensor del Pueblo está de tu lado. Política y Estrategias de comunicación del Defensor del Pueblo*, Carmen Beatriz Ruiz, La Paz, enero de 2001.

⁴ Idem.

ejecución de cinco proyectos: Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para las Fuerzas Armadas; Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para la Policía Nacional; Derechos Humanos y Ciudadanos en la Educación; Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para Servidores Públicos; y Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para la Ciudadanía.

- **Estrategia de contacto directo**

Uno de los primeros contactos directos de la población con los servicios del Defensor del Pueblo es la primera línea del Sistema de Administración de Quejas, lo que supone y exige un adecuado manejo de la comunicación interpersonal por parte de los servidores que operan este sistema.

La institución prepara al personal para escuchar y atender a la población peticionaria, estableciendo el límite de tiempo y apoyo comunicacional que se requiere en la atención de las denuncias y brindando consejos prácticos para el manejo de situaciones de conflicto. Con esta preparación, el personal de primera línea se integra a los esfuerzos institucionales para crecer en eficiencia, buscando las formas más operativas, rápidas y directas de atender las quejas.

Otra vía de contacto directo con la población es el servicio documental especializado en derechos humanos, por lo que la institución cuenta con el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo (CID-DP) que ofrece al público en general y a estudiantes, investigadores, profesionales e instituciones, en particular, información especializada en temas relativos, principalmente, a los derechos humanos y a la acción defensorial. Asimismo, el centro cuenta con materiales impresos de distribución masiva a disposición del público.

2. Actividades realizadas durante el periodo 2003

A continuación se presenta un resumen de las actividades desarrolladas por el Defensor del Pueblo en las áreas de difusión, promoción y capacitación en derechos humanos en el periodo 2003.

2.1. Difusión de derechos humanos

• III campaña multimedia: “Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes”

Este proceso de producción comunicacional da continuidad a los mensajes de la anterior campaña: “A veces discriminamos sin darnos cuenta”. Si bien el contenido central de la tercera campaña es la discriminación, el problema se evidencia desde la puesta en escena de situaciones típicas de discriminación hasta el empleo de mensajes que reflejan una actitud positiva, fortalecida y segura por parte de la población respecto al tema.

La idea es buscar el fortalecimiento de la ciudadanía frente a situaciones de discriminación, a través del mensaje principal de que se puede responder positivamente ante tales situaciones y potenciar el ejercicio efectivo de los derechos humanos.

Los resultados que se esperan de la campaña son: reconocer que la discriminación es una violación a los derechos humanos; lograr asociar los derechos humanos con actitudes de respeto y tolerancia, como expresiones positivas contrarias a la discriminación; identificar el papel del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos humanos.

El enfoque conceptual de la III Campaña tiene como base el reconocimiento de que la discriminación es una situación en la que una persona o agrupación de personas es tratada de manera desfavorable a causa de prejuicios sociales, raciales o étnicos, de orientación sexual, religiosos, económicos, de edad o de condición física o mental, que se traduce en una relación de desprecio, por lo que, en cualquiera de sus formas, este comportamiento es una violación a los derechos humanos.

Para la producción del material audiovisual se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

- Definición de contenidos generales y generalizables para la mayoría de la población boliviana;
- Inclusión de aspectos específicos por edad, sexo, región y cultura en cada uno de los materiales, de modo que, en conjunto, formen un mosaico que

responda a la información testimonial proporcionada por las Representaciones y Mesas Defensoriales;

- Adaptación de guiones de mensajes radiales para el área rural, con lo que se evitó la simple traducción de los mensajes urbanos en idiomas nativos;
- Elaboración de los guiones de cuñas y spots televisivos con historias regionalizadas, sobre la base de la información acumulada en el Sistema de Administración de Quejas en las distintas Representaciones y Mesas Defensoriales. Asimismo, se incorporaron personajes, acentos y giros regionalizados para que el material se difunda en todas las regiones. De esta manera se logró un mosaico audiovisual que pueda ser visto y escuchado en todo el país, enfatizando la diversidad pluricultural y multilingüe;
- Consulta permanente a las Representaciones y Mesas Defensoriales sobre temas, personajes y situaciones que serían usados en los guiones;
- Validación nacional de todas las propuestas comunicacionales durante la pre-producción a través de grupos focales y consultas grupales; y
- Producción de material radial, televisivo e impreso para que sea utilizado en circuitos cerrados, tanto para el trabajo grupal en talleres, como para el apoyo de eventos interactivos.

El detalle de la producción audiovisual durante 2003 es el siguiente:

- Diez cuñas radiales, de 40 segundos cada una, con el objetivo de llegar a la población en sus distintos niveles socioculturales y socioeconómicos, con información estimulante y útil para que reconozca situaciones y actitudes de discriminación en la vida cotidiana. De las diez cuñas, cinco son para público urbano y cinco para público rural.
- Ocho spots televisivos, con una duración de 30 a 45 segundos, sustentados en el manejo conceptual y formal diferenciado a través de una estética cuidadosa de situaciones cotidianas que apeló a planos visuales llamativos, pero creíbles.

- Un afiche que sintetiza el mensaje central de la campaña: “Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes”.

El 6 de enero de 2003 se realizó el lanzamiento nacional de la III Campaña Multimedia que comprende a un total de 129 medios masivos

de difusión en todo el país, 86 emisoras de radio y 43 canales de televisión.

La difusión nacional, a través de redes radiofónicas y televisivas, se concentró y monitoreó desde la oficina central en La Paz de acuerdo a la relación del siguiente cuadro.

Cuadro No. 13
Difusión nacional concentrada y
monitoreada desde la oficina central

Nº medios de difusión	DETALLE POR DEPARTAMENTO
62	REDES TELEVISIVAS ALCANCE NACIONAL
3	RADIOEMISORAS ALCANCE NACIONAL
3	CANALES TV LA PAZ
3	RADIOEMISORAS LA PAZ
4	CANALES TV CHUQUISACA
16	RADIOEMISORAS CHUQUISACA
4	CANALES TV COCHABAMBA
10	RADIOEMISORAS COCHABAMBA
4	CANALES TV SANTA CRUZ
12	RADIOEMISORAS SANTA CRUZ
19	CANALES TV POTOSÍ
33	RADIOEMISORAS POTOSÍ
7	CANALES TV RIBERALTA
8	RADIOEMISORAS RIBERALTA
4	CANALES TV LLALLAGUA
6	RADIOEMISORAS LLALLAGUA
6	CANALES TV YACUIBA
8	RADIOEMISORAS YACUIBA
3	CANALES TV TRINIDAD
7	RADIOEMISORAS TRINIDAD
2	CANALES TV EL ALTO
13	RADIOEMISORAS EL ALTO
5	RADIOEMISORAS CHAPARE
5	CANALES TV TARIJA
7	RADIOEMISORAS TARIJA
10	RADIOEMISORAS ORURO
4	CANALES TV ORURO
1	RADIOEMISORAS YUNGAS
213	CANALES Y RADIOEMISORAS EN BOLIVIA

Las Representaciones y Mesas Defensoriales iniciaron la difusión televisiva y radiofónica en la misma fecha, concentrando la emisión de mensajes en horarios de mayor sintonía local, sobre la base de lineamientos de difusión emitidos por la oficina central. Bajo estos parámetros comunes, elaboraron sus propios planes de difusión adecuándolos a las particularidades regionales y dando énfasis al alcance rural.

Asimismo, las oficinas regionales del Defensor del Pueblo negociaron descuentos superiores al 50% sobre las tarifas comerciales, además de pases de cortesía que no se encuentran detallados en la frecuencia o segundaje diario puesto que los mismos se sujetan a acuerdos específicos con cada medio de difusión y al compromiso asumido para potenciar la difusión sobre derechos humanos y misión del Defensor del Pueblo.

Cada Representación y Mesa Defensorial realizó el monitoreo y seguimiento de la difusión televisiva y radiofónica. El detalle de difusión en los distintos lugares donde operan las oficinas del Defensor del Pueblo, para el período enero a junio de 2003, se encuentra detallado en el anexo No. 2.

- **Alcance de la difusión masiva de la campaña: “Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes”**

Para medir el impacto del proceso comunicacional de esta tercera campaña, el Defensor del Pueblo recurrió a la empresa «Encuestas y Estudios» y al trabajo de la Unidad de Análisis dependiente de la Adjuntoría de Promoción y Análisis.

En el mes de mayo «Encuestas y Estudios» realizó un estudio específico sobre la llegada de los mensajes de difusión masiva en las cuatro ciudades más pobladas del país: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y El Alto. En total se entrevistó a 1.329 personas, tomando en cuenta criterios relativos a condición social, cultural y económica y a edad, género y pertenencia étnica. A continuación se presentan algunos resultados específicos.

En función al componente socioeconómico y con relación a la pregunta: ¿Ha visto u oído el

mensaje del Defensor del Pueblo?, las personas entrevistadas pertenecientes a estratos altos fueron las que más vieron o escucharon el mensaje, 63%. Las personas de estratos medios ocuparon el segundo lugar, con 55.4%, y las de estratos bajos el tercero, con 52.1%. Esta información fue determinante para reforzar la difusión de mensajes educativos en medios de alcance popular y rural, particularmente a través de radioemisoras.

En función al componente de género y geográfico, se constató que las mujeres escucharon o vieron más los mensajes del Defensor del Pueblo, 55.9% con relación a 53.5% que correspondió a los hombres; y que la mayor sintonía de los mensajes institucionales se tuvo en Santa Cruz y Cochabamba, con 61.7% y 60.8%, respectivamente.

Con relación a la pregunta ¿Qué es lo que más le llamó la atención del mensaje que vio o escuchó?, los estratos bajo y medio contestaron que “el mensaje en sí”, 36.7% y 34.6%, respectivamente. El estrato alto dio la misma respuesta tan sólo en un 27.8%. “Las imágenes”, como respuesta correspondió en un 20.3% y 17.6%, respectivamente, a los estratos alto y medio. La respuesta: “Las situaciones que se exponen” en los mensajes radiofónicos y televisivos correspondió al 16.6%, tanto en los estratos alto como medio. Por último “el tipo de información que se brinda” en los mensajes fue la respuesta que dieron los sectores socioeconómicos bajos y medios, con el 14.8% y 10.21%, respectivamente.

También se obtuvieron y analizaron los resultados en función del componente geográfico. En Cochabamba 35.3% y en La Paz 35.2% de las personas entrevistadas concentraron su atención en “el mensaje”, es decir, que se comprendió el sentido de la campaña.

Las “imágenes” fueron destacadas en la respuesta del 27.2% de las personas entrevistadas en El Alto, del 15.6% en Santa Cruz y del 15.6% en La Paz debido a la credibilidad irradiada por los protagonistas y a las situaciones cotidianas presentadas en los spots.

En Santa Cruz la población entrevistada contestó en un 15.4% que “el tipo de información que comunica el mensaje” fue lo que más

les llamó la atención; en Cochabamba el 13.9%, y en La Paz el 13.1% de la población entrevistada señaló que fue «la identificación del público con el mensaje» de la campaña.

Todos estos resultados fueron cruzados con los datos procesados internamente por la Unidad de Análisis de la APA para determinar el alcance de la campaña y establecer que el tema de la discriminación se posesionó en la agenda pública, confirmando la pertinencia de la estrategia utilizada en la campaña.

Asimismo, se constató que la población, en términos generales, identifica al Defensor del Pueblo como la institución que defiende los derechos humanos y, por otro, que los mensajes emitidos desde 1999 son retenidos en la memoria de las personas, aunque con mayor detalle los últimos mensajes de la campaña “Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes”.

Es importante mencionar, también, que las respuestas obtenidas sobre los slogans o “cierres de mensajes” demuestran que éstos siguen presentes en la memoria de las personas entrevistadas. El slogan “A veces discriminamos sin darnos cuenta y no debemos hacerlo”, difundido en 2001, es uno de los más recordados, lo que permite inferir que el proceso de difusión educativa funciona como un proceso acumulativo de información a través de ideas fuerza.

Por otro lado, también se pudo constatar que el 24.8% de la población encuestada fue capaz de reconocer la vulneración de derechos cuando fue víctima o testigo de malos tratos por parte de un servidor/a público y que, en consecuencia, podía sentar una denuncia ante el Defensor del Pueblo.

Los resultados de la encuesta también permitieron evidenciar que los tres estratos socioeconómicos, alto, medio y bajo conocen mejor las atribuciones del Defensor del Pueblo y los procedimientos para presentar quejas. En este sentido, gracias a la información cruzada de la Unidad de Análisis y la proporcionada por “Encuestas y Estudios”, se constató que el servicio de Orientación Ciudadana del Defensor del Pueblo, conocido por la población como “orientación legal”, es valorado, principalmente, por personas de los estratos

económicos bajo y medio (16.6%), particularmente por hombres de las ciudades de El Alto, Santa Cruz y Cochabamba.

Estos resultados, que pueden ser considerados óptimos y que fueron evidenciados por la encuesta y el trabajo de análisis de la Adjutoría de Promoción y Análisis permitieron confirmar los frutos positivos de la sólida alianza que el Defensor del Pueblo ha establecido con los medios masivos de comunicación del país. Estos últimos reconocen que la difusión en derechos humanos debe ser entendida como un bien público, de responsabilidad y compromiso compartido, para que se promueva conjuntamente una cultura de respeto, equidad, justicia y derechos humanos.

Con la difusión de la III Campaña Multimedia “Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes” se ha generado una estrecha conexión entre información y fortalecimiento de los derechos humanos, indispensable para frenar acciones o actitudes discriminatorias, aunque evidentemente los cambios de actitudes demandan procesos socioculturales complejos y largos para eliminar códigos discriminatorios, dominantes y patriarcales que se manifiestan en la vida cotidiana y en todo tipo de relación social.

• **Difusión sostenida**

El proceso de difusión sostenida de mensajes puntuales sobre “¿qué son los derechos humanos?” y sobre las competencias del Defensor del Pueblo se inició en agosto de 2003 y culminó en diciembre en los mismos medios de difusión masiva con los que se establecieron acuerdos a principios de año, razón por la cual se mantuvieron las tarifas.

El objetivo del proceso de difusión sostenida es potenciar un mayor conocimiento sobre derechos humanos y atribuciones institucionales. Los criterios generales de difusión fueron los siguientes:

Redes de televisión de alcance nacional. Ciudades capitales e intermedias, principalmente, y poblaciones rurales con acceso a la señal de los medios televisivos. Este tipo de difusión tuvo como base de operación la oficina central del Defensor del Pueblo.

Radioemisoras alcance nacional. De idénticas características al anterior.

Radioemisoras y canales alcance regional o local. Medios con los que ya trabajaron las oficinas regionales y con quienes se establecieron alianzas estratégicas y acordaron precios preferenciales.

En términos generales, se consideraron los mismos horarios de difusión, planes de medios y la simultaneidad en la transmisión de redes televisivas y radiofónicas, nacionales y regionales.

Los materiales radiofónicos difundidos entre agosto y diciembre de 2003 son:

Cuadro No. 14
Material radiofónico difundido entre agosto y diciembre de 2003

DERECHOS HUMANOS Y DEFENSOR DEL PUEBLO	DERECHOS HUMANOS ADULTO MAYOR PRODUCIDOS EL 2001	DERECHOS POBLACIÓN CAMPESINA E INDÍGENA PRODUCIDOS EL 2000	2º PAQUETE DERECHOS HUMANOS DE CAMPESINOS PRODUCIDOS EL 2001
¿Qué son los derechos humanos?	Derecho a alimentación y salud	Carnet de identidad.	Motivando obtener información sobre saneamiento.
¿Cuándo es violación a los derechos humanos?	Amor, solidaridad y respeto.	Extorsión policial.	Motivando conocer procedimientos.
¿Por qué el Defensor del Pueblo defiende los derechos humanos?	Trato digno.	Maltratos y cobros indebidos en salud.	Motivando conocer derecho consulta.
¿Perdemos alguna vez nuestros derechos humanos?	Derecho a la participación. Derecho al trabajo. Derecho a la identidad.	Derecho a participar en educación. Derecho de consulta. Ley de Aguas. Comité de Vigilancia. Retraso saneamiento tierras. Abuso de autoridad en tierras. Retraso saneamiento. Migrantes a Argentina.	Ejercicio ciudadanía. Ciudadanía, carta de garantía. Hacia la verdadera liberación.
PAQUETE DERECHO A LA IDENTIDAD - 2003	TERCER PAQUETE DERECHOS CAMPESINOS 2003	PAQUETE DISCAPACIDAD	
SEIS CUÑAS – promedio de duración 1:15 a 2:00 minutos.	DIEZ CUÑAS – promedio de duración 1:00 a 2:00 minutos.	DIEZ CUÑAS – Promedio de duración 1:00 a 1:30 minutos.	

- **Programa radial “Sintonía: El Defensor del Pueblo te escucha y te responde”.**

Desde el 19 de mayo comenzó la difusión del segundo ciclo del programa “Sintonía: El Defensor del Pueblo te escucha y te responde”. El programa se emite los días lunes de 19:00 a 20:00 horas por la red de emisoras afiliadas a Escuelas Radiofónicas de Bolivia (ERBOL), sistema que desempeña un importante papel social por su amplia cobertura rural y urbana.

Sobre la base de la experiencia del pasado año, los objetivos del programa son: consolidar su audiencia en todas las emisoras que se enlazan y promover el contacto directo entre las distintas audiencias y la institución, a través de los representantes del Defensor del Pueblo en el interior del país. Esto se logra con emisiones en vivo desde las distintas radioemisoras, ampliando el contacto desde los diversos estudios de la Red ERBOL.

El espacio informativo incluye, también, la difusión de paquetes radiofónicos sobre derechos humanos de sectores priorizados detallados en el cuadro anterior. La conducción del programa está a cargo del comunicador José Manuel Pacheco y la producción a cargo de ERBOL.

En este nuevo ciclo participan quince emisoras del país, estableciendo contactos regionales que permiten escuchar las distintas voces de la población boliviana, sus inquietudes sobre los derechos humanos, sus expectativas y denuncias que, sin duda, contribuyen a la construcción conjunta de una sociedad con mayor respeto, equidad y justicia.

Este proceso comunicacional se inserta en el marco de la difusión multimedia y contribuye a fortalecer la sinergia entre la difusión educativa sobre derechos humanos y Defensor del Pueblo. El proceso es comparable al de “la gota que labra la piedra”, puesto que los cambios de actitud y la adopción de valores que generan una cultura de respeto y defensa de los derechos humanos implican procesos socioculturales a largo plazo.

Las emisoras que difunden el programa son:

Yungas de Chulumani	ACLO de Sucre
Kollasuyo de Potosí	Pío XII de Cochabamba
Ichilo de Yapacaní	Don Bosco de Kami
Bermejo de Bermejo	Frontera de Cobija
María Auxiliadora de Montero	Parapeto de Camiri
ACLO de Tarija	Juan XXIII de San Ignacio de Velasco
Patuju de Trinidad	Red ERBOL F.M de La Paz
Domingo Savio de Independencia	

2.2. Espacios interactivos

A través de los eventos interactivos, el Defensor del Pueblo prioriza espacios cotidianos de la vida colectiva, apelando a distintos recursos comunicacionales para promover mecanismos interpersonales de diálogo, reflexión y disposición al cambio en pautas de conducta. El objetivo es llegar con el mensaje defensorial a grupos que no están permanentemente expuestos a los medios de comunicación y poner al personal del Defensor del Pueblo en contacto directo con distintos sectores de la población.

Como se señaló anteriormente, la institución ha consolidado espacios interactivos en áreas urbanas y rurales. Los más importantes son: “El Defensor del Pueblo en tu barrio”, “El Defensor del Pueblo en tu comunidad”, “El Defensor del Pueblo en tu colegio” y “El Defensor del Pueblo en hospitales”.

Estos eventos se constituyen en formas alternativas de transmitir información sobre derechos humanos con énfasis en temáticas específicas para sectores priorizados por el Defensor del Pueblo por presentar mayores posibilidades de vulneración de derechos. La actividad promueve un espacio de diálogo donde los participantes sienten que su palabra cuenta, su historia es importante y la información, análisis y debate sobre derechos humanos los visualiza como personas con los mismos derechos que los demás. Muchas de estas actividades cuentan con el apoyo de grupos de teatro, mimos y música.

Durante el periodo que se reporta en este *VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional* se realizaron cinco eventos con sectores priorizados de acuerdo al siguiente detalle.

Cuadro No. 15
Eventos con sectores priorizados

FECHA	INSTITUCIÓN	EVENTO	ASISTENTES
Feb 10 - 11	Tres centros penitenciarios de La Paz: Obrajés, San Pedro y Miraflores.	Visita para coordinar acciones que permitan diseñar, en forma conjunta, instrumentos para hacer efectivos los derechos humanos de los y las internos.	20 delegadas y delegados.
Mar-12	Colegio de Abogados de La Paz.	Coloquio: "La Protección a la Víctima".	66 abogados
Abr-12	Instituciones y organizaciones que trabajan o coordinan con población niñez.	Jornada masiva: "Derecho a la Identidad" impulsada por el 80% de las instituciones que trabajan con derechos de la niñez.	300 personas
Mar-08	Hospital de Clínicas de La Paz	"Derechos Humanos de las mujeres". Jornada informativa al cuerpo médico y administrativo y jornada masiva para los pacientes y visitantes.	28 médicos y administrativos/as y 300 pacientes y visitantes.
Nov-18	Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos".	Taller interactivo: "Derechos humanos desde el autoconocimiento y competencias institucionales del Defensor del Pueblo".	61 jóvenes internos.

Entre las actividades que "sacan" al Defensor del Pueblo a los barrios para tener un contacto mayor y directo con la ciudadanía, destacan las jornadas masivas. El detalle de estas actividades se presenta a continuación.

Al margen de las jornadas masivas llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo, la institución también participó en actividades organizadas por otras instituciones y organizaciones. La intervención defensorial en esos eventos tuvo por objeto difundir y promover los derechos humanos, haciendo hincapié en los aspectos sobre los cuales se quería enfatizar en esos espacios. El detalle de estas participaciones se encuentra en el cuadro No. 1 del anexo No. 3.

Asimismo, la institución participó en una serie de eventos que inicialmente no estaban programados dentro de su cronograma de jornadas masivas o visitas, pero que se llevaron

adelante debido a los requerimientos propuestos por diversas instituciones, especialmente establecimientos educativos, hospitales e instituciones de la administración pública. Una relación de estas actividades se encuentra en el cuadro No. 2 del anexo No. 3.

Por último, la institución realizó 81 visitas de información y coordinación durante este periodo, con lo que sobrepasó al cien por ciento de la meta planteada (60 visitas). Estas actividades tuvieron dos propósitos: sensibilizar al personal de los centros de salud y de las unidades educativas o colegios en el respeto a los derechos humanos; y sentar presencia institucional.

La relación detallada de estas visitas se encuentra, también, en el cuadro No. 3 del anexo No. 3.

Cuadro No. 16
Jornadas masivas

FECHA	ZONA/ESPACIO	COORDINACIÓN	PÚBLICO	CANTIDAD DE MATERIAL ENTREGADO
May-24	Miraflores/ Parque Triangular	Hospital de Clínicas, distintas secciones; Hospital Obrero y Hospital de la Mujer	200	1.600 trípticos sobre diferentes derechos, 100 leyes del Defensor, 200 CEDAW y 200 folletos derechos humanos de las mujeres.
Jun-21	Munaypata	Parroquia de Munaypata/colegios de la zona	300 aprox.	1.270 Trípticos sobre diferentes derechos; 70 leyes del Defensor ; 200 Leyes.
Jul-20	Bajo Tejar	Oficialía de Culturas, Unidad de Relacionamento Ciudadano	300 aprox.	600 Trípticos sobre diferentes derechos, 100 afiches de salud.
Ago-30	Jornada informativa sobre derechos humanos	Cámara del Libro	100	130 Trípticos sobre derechos y 10 afiches
Ago-31	Jornada informativa sobre derechos humanos de la niñez en la VIII Feria	Cámara del Libro	70	170 Trípticos Defensor del Pueblo y 10 afiches de salud
Sep-07	Jornada informativa sobre derechos humanos de la niñez en la Max Paredes	Cámara del Libro	60	130 Trípticos diferentes derechos
Sep-29		Sub Alcaldía de la Max Paredes	100 aprox.	370 trípticos diferentes derechos y 50 leyes 1674
Oct-11	Obrajes – Bella Vista	Colegio Francisco de Miranda	350 alumnos	1.520 trípticos diferentes derechos y 100 afiches campaña discriminación.

- **Participación especial en la VII Feria Internacional del Libro**

Por cuarto año consecutivo, el Defensor del Pueblo participó en la “Feria del Libro de La Paz” con un *stand* donde expuso material educativo, afiches y videos. El objetivo fue llegar a un sector importante de la población al que no se accede mediante otras actividades. La institución contó con el apoyo de sus servidores/as, de distintas áreas, y de brigadistas voluntarios que atendieron, aproximadamente, a 20.000 personas que visitaron el puesto informativo del Defensor del Pueblo para hacer consultas y revisar el material impreso. Se entregaron 10.000 trípticos informativos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de las atribuciones institucionales. Además, se entregaron 250 afiches al público, especialmente maestros de colegios. Asimismo, trescientas personas solicitaron paquetes informativos sobre temas específicos en derechos humanos.

La institución también realizó jornadas masivas en diferentes barrios de la ciudad de La Paz para informar y sensibilizar a los asistentes y vecinos sobre los derechos humanos y las competencias institucionales, utilizando recursos pedagógicos con el objetivo de promover en la población el ejercicio de sus derechos. Esta propuesta tomó en cuenta lo estético, la alegría, lo lúdico-simbólico de los derechos, en contraposición al autoritarismo; el intercambio de conocimientos, la espontaneidad mezclada con la información y la orientación ciudadana.

- **Tercer ciclo de cine y derechos humanos**

Como parte de las actividades de promoción y difusión de los derechos humanos, por tercer año consecutivo se realizó el ciclo de cine, en funciones de matinée y tanda. El objetivo fue sensibilizar e informar a la población, particularmente joven, generando espacios de análisis y reflexión. El evento se realizó dentro del marco de un convenio suscrito con la Cinemateca Boliviana, entidad que coadyuvó en la promoción y selección de películas con contenidos relativos a los derechos humanos.

Para este tercer ciclo se coordinó la asistencia de establecimientos educativos que habían visitado la Feria del Libro y manifestado su interés en participar en el evento cinematográfico. De esta manera, nueve unidades educativas participaron activamente y recibieron un paquete completo de los materiales editados por el Defensor del Pueblo, al igual que 1.477 personas. Asimismo, aproximadamente 1.000 personas participaron en los debates que se realizaron luego de la proyección de las películas. Todos los asistentes recibieron trípticos sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las atribuciones del Defensor del Pueblo.

2.3. Editorial

2.3.1. Línea editorial

- **Boletín *El Defensor* No. 6**

El Defensor del Pueblo elabora, publica y distribuye masivamente el boletín *El Defensor* con información sobre sus actividades, especialmente aquellas que no han sido cubiertas por los medios de comunicación y que, por ello, no son de conocimiento público.

De manera simultánea, a través de diecisiete medios impresos en todo el país, el año 2003 se elaboraron y distribuyeron 200.000 ejemplares del boletín No. 6. Asimismo, una cantidad importante de ejemplares fue enviada a las Representaciones y Mesas Defensoriales a fin de se distribuya entre instituciones públicas y organizaciones sociales y académicas de cada región.

- **Libro de Recursos Constitucionales**

Con el objetivo de poner en conocimiento de la población en general y de la comunidad jurídica en particular, la Defensora en suplencia legal, Carmen Beatriz Ruiz, presentó el libro *Recursos Constitucionales* que contiene los diecinueve recursos patrocinados por el Defensor del Pueblo entre julio de 1999 y septiembre de 2001, incluyendo las respectivas sentencias constitucionales.

El tiraje de esta publicación fue de 1.000 ejemplares, de los cuales una parte fue distribuida a instituciones públicas y privadas del país.

- **Estudio de Derechos Humanos en Bolivia**

Como se informó en el *V Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional*, para diciembre de 2002 el proceso de elaboración del *Estudio de Derechos Humanos en Bolivia*, que la institución se propuso realizar a comienzo de 2001, se encontraba en su fase final. A mediados del 2003 el estudio fue concluido y su redacción final completada en diciembre.

El *Estudio de Derechos Humanos en Bolivia* es un documento pionero en su clase que no pretende describir situaciones que reflejen el ejercicio actual de los diferentes derechos ni acumular denuncias o casos emblemáticos de su violación, más bien analiza las principales condicionantes de las que depende su vigencia. En ese entendido, el estudio gira en torno a cuatro ejes identificados como los principales factores que inciden en la efectividad de los derechos humanos: i) el marco normativo, ii) el funcionamiento institucional y de las organizaciones sociales, iii) el soporte material, y iv) el elemento cultural.

El *Estudio de Derechos Humanos en Bolivia* tiene cuatro capítulos. En el primero, **historicidad**, se aborda la cualidad histórica de los derechos humanos no solamente como normas universales generadas en determinados momentos, sino también como desafíos asumidos por parte de la sociedad boliviana a partir de su propia historia, sus conflictos y tensiones.

El segundo capítulo refleja la **experiencia humana** y ha sido construido sobre la base de la Encuesta Nacional sobre Derechos Humanos encargada por el Defensor del Pueblo expresamente para este estudio. Esta parte se refiere al disfrute personal de los derechos humanos o al sufrimiento que supone su vulneración. La información recolectada ha sustentado el análisis del comportamiento de la población, registrando actitudes personales a manera de indicadores culturales respecto a los derechos humanos, propios y ajenos. La agregación estadística de los datos, que fue posible por el carácter cuantitativo de la encuesta, permitió observar el grado de generalización de determinadas experiencias que, de todos modos, fueron vividas, disfrutadas o sufridas, individual e, incluso, familiarmente.

El tercer capítulo, dedicado a la **experiencia social**, se desmarca del tratamiento habitual de los derechos económicos, sociales y culturales. Más bien, intenta comprender las condiciones estructurales para el disfrute de los derechos humanos, y analizar el disfrute de derechos que requieren la utilización de recursos e infraestructura socialmente producidos.

El cuarto y último capítulo trata de la **acción que realiza la sociedad**, a través del Estado y de sus organizaciones. En esta parte se describe y analiza el sistema legal directamente relacionado con los derechos humanos y el sistema organizacional formado desde la sociedad con el objeto de exigir y defender su vigencia, con énfasis en los problemas que tienen las instituciones para cumplir sus tareas y en la emergencia de nuevos espacios de demanda y realización de derechos.

- **Mapa de Progresos en Derechos Humanos: Bolivia**

Como resultado de la suscripción de un convenio interinstitucional entre el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y el Defensor del Pueblo se editó el documento denominado *Mapa de Progresos en Derechos Humanos: Bolivia*.

El documento cuenta con cuatro secciones principales. En la primera se analiza los progresos en derechos humanos experimentados en el país desde 1990 en los tres campos temáticos mencionados: acceso a la justicia, participación política y educación en derechos humanos. Algunos de los hallazgos ya fueron presentados en el *V Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional*.

En la segunda, aunque con menor detalle que en la primera sección, se hace un análisis de los progresos en derechos humanos en general, especialmente desde el punto de vista normativo –nacional e internacional– e institucional. Esta sección comprende un listado completo de los instrumentos internacionales de derechos humanos de los que Bolivia es parte. También incluye un catálogo de los derechos humanos reconocidos constitucionalmente. Asimismo, detalla las principales características del mandato del Defensor del Pueblo, como principal institución pública en

la protección y promoción de los derechos humanos en el país, e incluye una lista de otras instituciones públicas involucradas en la protección de estos derechos, así como una relación de informes y otros documentos preparados por instituciones nacionales e internacionales sobre temas, directa o indirectamente, vinculados a los derechos humanos. Por último, incorpora un resumen sobre el cumplimiento del Estado boliviano de sus compromisos de informar periódicamente a los comités de los principales pactos internacionales. Esta segunda sección, como lo primera, muestra los progresos logrados en derechos humanos durante los últimos trece años en los campos abordados y en función a las variables consideradas.

La tercera parte contiene datos generales del país sobre aspectos tales como desarrollo humano, gasto público social, mortalidad infantil, esperanza de vida al nacer, alfabetización, participación política de las mujeres y otros. Esta información es relevante no sólo para comprender el escenario y los factores condicionantes para el ejercicio de los derechos, sino también el estado de efectividad de algunos de estos derechos, especialmente los sociales.

Por último, la cuarta sección se refiere a la bibliografía sobre derechos humanos producida en el país. Se hace especial mención al material producido por el Defensor del Pueblo, aunque también por otras instituciones del Estado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) y de la sociedad civil (Capítulo Boliviano de Derechos Humanos, Desarrollo y Democracia, Coordinadora de la Mujer, entre otros).

- **Informe sobre el Río Pilcomayo: Cuando el río suena: Contaminación del Río Pilcomayo, 180 kms. aguas abajo de Potosí**

Dentro de la serie *Miradas a la Realidad*, se publicó el *Informe sobre el Río Pilcomayo*, estudio realizado por el Defensor del Pueblo en 2002 sobre la contaminación de este río. Como se señaló en el *V Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional*, este documento describe la situación respecto a las fuentes de contaminación del río Pilcomayo y la dra-

mática situación de las poblaciones existentes en los 180 kilómetros aguas abajo de la ciudad de Potosí. El documento se basa en informes de la Fundación Medio Ambiente y Minería MEDMIN y en el *Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental* del sector minero del departamento de Potosí, elaborado por la Agencia de Cooperación Japonesa JICA. El estudio también presenta consideraciones legales referidas al caso analizado y hace referencia a la legislación ambiental vigente, al reconocimiento legal del derecho a un medio ambiente sano y a las instancias nacionales que tienen competencias ambientales reconocidas. Asimismo, señala las acciones adoptadas por la administración pública a partir del año 1985 con relación al tema.

A través de esta publicación se ha dado un paso decisivo para difundir la importancia de preservar el medio ambiente de esta zona específica del país, motivando la realización de acciones reflexivas y concretas sobre esta temática. El libro (con un tiraje de 1.000 ejemplares) fue distribuido en todo el interior del país a las instituciones que trabajan en el área, a través de las distintas Representaciones y Mesas Defensoriales.

- **Agenda Defensorial: Coloquio sobre discriminación y derechos humanos**

En septiembre de 2003 el Defensor del Pueblo editó 1.000 ejemplares de la *Agenda Defensorial No. 3* que publica *in extenso* las nueve exposiciones, discusiones de los tres paneles de análisis, el intercambio de opiniones y las sugerencias que se recogieron en el coloquio sobre discriminación y derechos humanos organizado por el Defensor del Pueblo en diciembre de 2002. En el evento intervinieron líderes sociales y políticos, académicos y representantes de medios de comunicación con el fin de compartir experiencias y reflexiones sobre discriminación. Se contó con la presencia de Víctor Hugo Cárdenas, ex Vicepresidente de la República; Ivonne Farah, ex Subsecretaria de Género; Bonifacio Barrientos, dirigente de la Asamblea del Pueblo Guaraní; Tomasa Yarhui, política y líder quechua; jóvenes del Centro Cultural Wayna Tambo; María Galindo, de Mujeres Creando; Julieta Montaña y Silvia Rivera Cusicanqui, de los ámbitos de activismo en derechos humanos y académi-

cos. Este material fue distribuido a diferentes organizaciones e instituciones de todo el país.

- **Ensayos sobre Derechos Humanos**

A fines de 2002, el Defensor del Pueblo lanzó la convocatoria para un certamen de ensayos sobre derechos humanos con el objetivo de promover la reflexión y producción de conocimientos en este campo. Para la primera edición del concurso, ahora institucionalizado con carácter anual, se escogió como tema de reflexión el derecho a la identidad.

Como respuesta a la convocatoria se recibieron 60 trabajos provenientes de todo el país. En octubre de 2003 se editó el documento *Certamen de Ensayos sobre Derechos Humanos, Derecho a la Identidad*, que publicó los mejores ensayos, entre ellos los tres premiados (según la convocatoria); los tres que recibieron menciones honrosas; y nueve trabajos que, aunque no merecieron distinciones, aportaban, a criterio del jurado, a una perspectiva más amplia sobre el tema.

2.3.2. Material educativo

- **Material educativo en español y quechua**

Este año, el Defensor del Pueblo produjo material educativo en español y quechua como parte del proceso de difusión y promoción de los derechos humanos. Uno de los objetivos fundamentales de esta producción fue llegar a la población quechua concentrada, sobre todo, en el área rural de determinados departamentos del país.

Se produjeron 10.000 ejemplares de trípticos de difusión sostenida en derechos humanos y competencias del Defensor del Pueblo, así como de la cartilla de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. En el primer caso, se trata de material que contiene los principios y premisas más importantes de los derechos humanos y material donde se mencionan las atribuciones del Defensor del Pueblo en su relación con la ciudadanía, brindando información básica y primordial sobre sus competencias y limitaciones. En el segundo caso, y como parte importante del proceso de producción bilingüe, la publicación de la cartilla de la

Declaración Universal de los Derechos Humanos es un documento de trascendental importancia y significado en el ámbito nacional e internacional.

El proceso de producción de estas publicaciones terminó en enero del 2003. Posteriormente se inició el proceso de distribución que privilegió a los departamentos de habla quechua, Cochabamba, Chuquisaca, Potosí y Tarija.

- **Material educativo para la Policía**

Dentro de los programas de capacitación desarrollados por la institución y de los convenios suscritos con instituciones de seguridad del Estado, se encuentra la producción de material orientado a fortalecer la vigencia y cumplimiento de los derechos humanos en la Policía Nacional.

Entre julio y agosto de 2003 se editaron y distribuyeron tres materiales. Un afiche, con un tiraje de 5.000 ejemplares, que menciona los principios que se deben respetar y proteger en las diferentes situaciones que enfrenta un policía en sus acciones cotidianas. Una cartilla, con un tiraje de 30.000 ejemplares, denominada *Derechos Humanos y Ciudadanos en el Trabajo de la Policía*, que hace una síntesis de la esencia de esta institución y de la relación existente entre policía y derechos humanos. Asimismo, reproduce disposiciones constitucionales y legales sobre derechos fundamentales y obligaciones de los policías. Y un manual denominado *Manual sobre el Ejercicio de los Derechos Humanos en la Policía Nacional*, con un tiraje de 2.000 ejemplares, en el que se hace una amplia referencia a los principios, historia e importancia de la vigencia y cumplimiento de los derechos humanos en esa institución.

Los materiales mencionados fueron presentados a la Policía Nacional en un acto al que asistieron las máximas autoridades policiales y oficiales a cuyo cargo están las labores de capacitación en dicha entidad. Concluido el acto de presentación, el Defensor del Pueblo impartió un curso de capacitación de tres días.

- **Material de derechos humanos para el sistema educativo nacional**

El Defensor del Pueblo tiene como objetivo fundamental el trabajo de educación con la niñez y la adolescencia, que ha implicado un proceso de formulación de contenidos, elaboración de materiales, contacto directo con grupos de trabajo y, particularmente, una relación estrecha, desde el año 2000, con la Unidad de Desarrollo Curricular del Viceministerio de Educación Escolarizada y Alternativa.

Los primeros frutos de este proceso fueron tres manuales que se editaron y distribuyeron formalmente a finales de 2003. El primero, *Manual sobre derechos humanos y ciudadanos para el docente en aula*, con un tiraje de 5.000 ejemplares, está dirigido a los docentes de primaria para orientar su trabajo en el área de educación en derechos humanos. El segundo, con el mismo tiraje, es el *Módulo para la capacitación de estudiantes de las normales*, que fue formulado pensando en que, desde el inicio de su formación, los maestros y maestras deben conocer los contenidos de derechos humanos. El tercero, *Derechos humanos en el aula. ¡Ponte en acción!*, con un tiraje de 15.000 ejemplares, está orientado al alumnado del primer ciclo de primaria y presenta un texto de fácil lectura y accesibilidad.

Este paquete incluye un juego educativo para que participen maestros y alumnos, aprovechando recursos lúdicos y de conocimiento general sobre derechos humanos. El tiraje inicial fue de 1.000 ejemplares.

Asimismo, se cuenta con un video sobre derechos humanos para el uso del maestro en aula. El video recoge testimonios y situaciones cotidianas sobre vulneración de derechos en el ámbito educativo. El objetivo es promover la participación del alumnado en el análisis, reflexión y búsqueda de soluciones ante las situaciones señaladas. El proceso de producción de este material llevó aproximadamente un año de trabajo en el que se acordaron y validaron contenidos con distintos grupos sociales. Durante este proceso participaron activamente alumnos y docentes de Fe y Alegría y de la Normal Superior Simón Bolívar, además de funcionarios de la Unidad de Desarrollo Curricular del Viceministerio de Educación Escolarizada y Alternativa.

El video dura catorce minutos e, inicialmente, se produjeron 200 copias que se enviaron a la Unidad de Distribución del Ministerio de Educación. Al concluir el 2003 se hizo entrega oficial de un lote de manuales en una presentación oficial que contó con la presencia del Ministro de Educación, autoridades educativas nacionales, representantes de instituciones y organizaciones sociales del ámbito educativo.

2.3.3. Cartillas

- **Séptima cartilla: Derechos humanos de poblaciones campesinas e indígenas**

En julio de 2003 se concluyó la séptima cartilla *Derechos humanos de poblaciones campesinas e indígenas* que da continuidad a la serie de publicaciones iniciada con las cartillas: *Somos iguales, tenemos los mismos derechos*, *Los derechos humanos son derechos de todos*, *El derecho a la tierra*, *El derecho a participar*, *La ley es la misma para todos*, *defendamos nuestros derechos* y el *Convenio 169/OIT*.

La producción de esta séptima cartilla, con un tiraje de 5.000 ejemplares, muestra un matiz más descriptivo y participativo pues relata pequeñas historias y hechos sucedidos en pueblos y comunidades bolivianas.

- **El Chapare y los derechos humanos**

Con el apoyo de Unión Europea, a través del Programa País Bolivia, se editó la cartilla denominada: *El Chapare y los derechos humanos*, con un tiraje de 5.000 ejemplares. Este material está dirigido, específicamente, a la población del Chapare. Relata historias y hechos testimoniales que sucedieron en la zona, es decir casos reales que fueron denunciados a la institución defensorial y que permiten describir la realidad que vive el trópico cochabambino.

- **Cartilla: Derechos humanos, un reto para los municipios**

Dentro del proceso de producción, uno de los objetivos fundamentales es que cada servidor/a público cumpla a cabalidad con sus deberes en el marco que establecen las leyes. En ese

entendido, el Defensor del Pueblo editó y distribuyó esta cartilla, dirigida a todas las servidoras y servidores públicos de los municipios, con la esperanza de iniciar una alianza estratégica que contribuya a mejorar la imagen del Estado y de sus servidores/as. El tiraje de esta producción fue de 5.000 ejemplares.

2.3.4. Afiches y trípticos

El Defensor del Pueblo produce una serie de afiches y trípticos con el objetivo de sensibilizar a la población sobre la vigencia de sus derechos humanos. A lo largo del año 2003 produjo y distribuyó el siguiente material.

- **Afiche: Derecho a las visitas de la población penitenciaria**

Una de las tareas fundamentales del Defensor del Pueblo es promover y difundir los derechos humanos en poblaciones continuamente vulneradas. Así, luego de un arduo proceso de diseño que intentó recoger las demandas más importantes acerca de los derechos de los visitantes a los recintos penitenciarios, se terminó con el proceso de producción de este material con un tiraje de 15.000 ejemplares.

El material fue validado en la cárcel de San Pedro de La Paz y luego impreso y distribuido para su exhibición en lugares visibles de los recintos carcelarios del país.

- **Afiche: Seminario internacional sobre derechos de los niños y adolescentes**

En marzo de 2003 se llevó a cabo el “Seminario Taller Internacional sobre Trabajo Infantil”. Con el objetivo de sensibilizar a la población sobre la importancia del tema se inició el proceso de producción del afiche del mismo nombre con un tiraje de 1.500 ejemplares.

El trabajo de diseño tomó en cuenta las diferentes perspectivas con las que se encara esta problemática. El afiche fue distribuido a diferentes organizaciones que trabajan en el tema de la niñez y adolescencia con el objetivo de socializar el evento y despertar interés en la reflexión sistemática del trabajo infantil en Bolivia.

- **Afiche: Constitución Política del Estado**

Una de las líneas de producción de material educativo del Defensor del Pueblo está orientada a fortalecer los derechos humanos del campesinado y pueblos indígenas a través de publicaciones producidas con el apoyo de Ayuda Obrera Suiza (AOS). Este año se elaboró una serie de materiales impresos entre los que figura, con un tiraje de 10.000 ejemplares, un afiche sobre el artículo 171 de la Constitución Política del Estado referido a los derechos económicos, sociales y culturales de esta población.

Este material fue distribuido en mayo de 2003 a organizaciones campesinas e indígenas, a municipios rurales y a organizaciones no gubernamentales que trabajan en el área de desarrollo rural en el país.

- **Tríptico: Derechos humanos de los pacientes**

El tríptico fue elaborado con la finalidad de atender las demandas de una población constantemente vulnerada en sus derechos humanos y de llenar los vacíos de información. Con un tiraje de 30.000 ejemplares, el trabajo fue concluido en marzo de 2003 y distribuido en todo el interior del país a través de las Representaciones y Mesas Defensoriales.

Junto a un afiche, que contiene los mismos mensajes, este material educativo sirvió de apoyo en los eventos interactivos y jornadas informativas “El Defensor del Pueblo en centros de salud y hospitales” que se llevaron a cabo en distintos puntos del país con el objetivo de que los pacientes conozcan sus derechos y los hagan respetar. Ambos materiales fueron distribuidos a médicos, enfermeras, personal administrativo, operadores de salud y, principalmente, a los pacientes y sus familias.

2.3.5. Adhesivos y botones

- **Personas con discapacidad**

En 2003 se produjeron 10.000 muestras de un adhesivo que remarca la importancia de ven-

cer barreras, enfatizando la alegría de vivir por encima de cualquier adversidad. Este material fue distribuido oportunamente a diferentes centros especializados y a instituciones relacionadas con la temática.

- **Adhesivos y botones sobre el derecho a la identidad**

En mayo de 2003, en apoyo a la campaña sobre derecho a la identidad, se elaboraron 40.000 adhesivos y 2.000 botones con el mismo mensaje. Ambos materiales complementaron la producción de un afiche y cuñas radiofónicas.

2.4. Distribución de material

En 2003, sólo para mencionar algunos datos, se distribuyeron cerca de 30.000 cartillas de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* y aproximadamente de 70.000 trípticos sobre las atribuciones del Defensor del Pueblo. También 10.000 ejemplares del *Convenio 169/OIT* en el sector rural, principalmente a líderes y autoridades originarias, lo que demandó la reimpresión de otros 10.000 ejemplares para atender la demanda cotidiana de este documento, imprescindible para difundir los derechos humanos de poblaciones campesinas e indígenas.

Otro de los materiales que se distribuyó ampliamente fue el afiche *Bolivia no sería igual sin ellos*, con personajes sobresalientes, aunque discriminados en nuestra historia, y que demandó la reimpresión de 10.000 ejemplares. A esto se suma la distribución de material sobre población específica, material de capacitación y de línea editorial que llega a la población a través del personal y mecanismos estratégicamente establecidos para la atención de la demanda. Todos los materiales fueron distribuidos de manera gratuita.

Uno de los esfuerzos en la tarea de promoción de los derechos humanos está orientado a fortalecer y suministrar periódicamente material educativo al interior del país por medio de las Representaciones y Mesas Defensoriales. A través de envíos periódicos, el 2003 se realizaron cuatro despachos masivos de material para abastecer a las oficinas de la institución en todo el país, así como envíos de acuerdo a la

demanda realizada por las oficinas en el interior.

3. Capacitación en derechos humanos

El avance de los proyectos de capacitación en derechos humanos hasta el año 2003 puede resumirse de la siguiente manera:

- **Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para las Fuerzas Armadas**

En 1999 se firmó un Convenio Interinstitucional cuyos ejes fueron la capacitación de instructores de tropa y la consolidación de una currícula unificada en todos los institutos de formación militar.

Entre 1999 y 2002 se ejecutaron más de 40 talleres en todo el país, la mayoría de los cuales fueron destinados a instructores de tropa. De esta manera, se capacitó a más de mil oficiales, suboficiales y sargentos. Parte de los compromisos de este convenio se plasmó en la elaboración de un paquete de material de apoyo pedagógico consistente en un *Manual de Derechos Humanos para las Fuerzas Armadas*, una cartilla de *Derechos humanos para el soldado o marinero*, rotafolios sobre derechos humanos, el afiche *Derechos humanos en los cuarteles* y videos sobre derechos humanos para la capacitación. Este material fue distribuido anualmente a todas las unidades militares, de acuerdo a los convenios establecidos.

Desde 2000 se estableció una metodología de trabajo y de coordinación con las direcciones de derechos humanos de las tres fuerzas, con el Comando en Jefe y con el Ministerio de Defensa Nacional. Las actividades regulares de coordinación comprenden talleres de planificación y evaluación y reuniones periódicas. Tras haber finalizado la vigencia del primer convenio en septiembre de 2003, está pendiente la firma de un nuevo acuerdo que profundizará las acciones conjuntas en los próximos cuatro años.

En 2003 las acciones ejecutadas en el marco de este proyecto se centraron en la capacitación a instructores de tropa, la elaboración de la currícula unificada de derechos humanos para los centros de formación militar y la ca-

pacitación a instructores de institutos para la implementación de la currícula. Las principales actividades quedan reflejadas en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 17
Capacitación con las FFAA, 2003

TALLER DE CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	N° DE EFECTIVOS	MES
Instructores de Tropa de Riberalta	18	Febrero
Alumnos del Liceo Militar de Sucre	200	Marzo
Instructores de la Escuela de Topografía de La Paz	28	Abril
Instructores de la Escuela de Música de Viacha	51	Abril
Instructores de la Escuela Naval Militar	45	Mayo
Instructores del Colegio Militar de Ejército	35	Mayo
Instructores del Colegio Militar de Aviación	35	Junio
Instructores de la Escuela de Sargentos Loma Suárez de Trinidad	20	Junio
Instructores de la Escuela de Sargentos Maximiliano Paredes	43	Julio
Instructores de Tropa de la Escuela Naval	36	Julio
Instructores del Politécnico Militar de Aeronáutica de Cochabamba	65	Julio
Instructores del Colegio Militar de Ejército y de la Escuela Naval	16	Agosto
Instructores de Tropa de la Primera Brigada Aérea	17	Agosto
Alumnos y docentes de la Escuela Mariscal José Ballivián de Cochabamba	100	Septiembre
Instructores del Colegio Militar de Aviación y de la Escuela Naval	32	Septiembre
Instructores de la Escuela de Sargentos Loma Suárez de Trinidad	15	Noviembre
TOTAL	756	

- **Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para la Policía Nacional**

El 4 de marzo de 2002 se firmó un convenio interinstitucional de cuatro años de duración, cuyos ejes giran en torno a la capacitación de los miembros de la Policía Nacional y a la consolidación de una currícula unificada en todos los centros de formación policial. Antes de la firma del convenio, a iniciativa de algunas de las Representaciones y Mesas Defensoriales, se habían realizado, desde diciembre de 2000, ocho talleres con la Policía. En 2002 se iniciaron las acciones de capacitación con dieciséis talleres en todo el país y se concluyó la elaboración del *Manual de Derechos Humano-*

nos para la Policía y la Cartilla de Derechos Humanos.

Desde 2002 se estableció una metodología de trabajo y coordinación con la dirección de derechos humanos de la Policía Nacional y con un equipo técnico conformado por veinte oficiales. El equipo de coordinación ha realizado talleres de planificación y evaluación y reuniones periódicas.

En 2003 las acciones se centraron en la impresión de los materiales, manual y cartilla, en la realización de un taller de capacitación para capacitadores y de talleres de capacitación básica para policías en todo el país. Las actividades quedan reflejadas en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 18
Capacitación con la Policía Nacional, 2003

TALLER DE CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	N° DE EFECTIVOS	MES
Policías de Riberalta	12	Febrero
Director de DDHH de la Policía y equipo técnico de apoyo	10	Febrero
Policías de Guayaramerín	37	Junio
Equipo Técnico (Capacitación de Capacitadores)	19	Agosto
Policías de la Policía Técnica Judicial de La Paz	19	Septiembre
Policías de la Unidad de Orden y Seguridad de Potosí	50	Septiembre
Policías de la Unidad Operativa de Tránsito de Santa Cruz	52	Octubre
Policías del Comando Departamental de Sucre	32	Noviembre
Policías de Yacuiba	70	Noviembre
Egresados de la Escuela Básica Policial de Trinidad	40	Noviembre
Policías de la Unidad de Identificación	30	Noviembre
Policías de Tarija	30	Noviembre
TOTAL	410	

• **Derechos Humanos y Ciudadanos en la Educación**

Una de las demandas generalizadas de la población es educar en derechos humanos a la niñez y juventud. Con ese objetivo se viene desarrollando, desde el último trimestre de 2000, el trabajo de incluir los derechos humanos en la reforma educativa.

En 2003, como se señaló antes, en coordinación con el Ministerio de Educación, más específicamente con la Reforma Educativa, se elaboró un manual de capacitación para las normales, un manual de aula para el docente de primaria, una cartilla para el trabajo de los derechos humanos en el aula para primaria, un video y un juego de mesa para primaria.

También se ejecutaron capacitaciones con docentes de la Normal Simón Bolívar de La Paz, Fe y Alegría y de Aldeas SOS, según se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 19
Capacitación con establecimientos educativos, 2003

ACTIVIDAD/EVENTO	N° DE PERSONAS	MES
Taller coordinación con profesores de la Normal Simón Bolívar para presentar validación de manuales de educación en DDHH	16	Mayo
Capacitación en DDHH a docentes y administrativos del Colegio Hermann Gmeiner de Aldeas SOS	33	Julio
Taller de Validación de Manuales Educativos para Institutos Normales – Normal Simón Bolívar	25	Julio
Capacitación en DDHH a profesores Fe y Alegría (turno mañana) – Oruro	43	Agosto
Capacitación en DDHH a profesores Fe y Alegría (turno tarde) – Oruro	53	Agosto
Capacitación en DDHH a profesores FE y Alegría (turno mañana) – Potosí	49	Agosto
Capacitación en DDHH a profesores Fe y Alegría (turno tarde) – Potosí	35	Agosto
Capacitación en DDHH a profesores Fe y Alegría (turno mañana) – Santa Cruz	37	Septiembre
Capacitación en DDHH a profesores FE y Alegría (turno tarde) – Santa Cruz	37	Septiembre
Capacitación en DDHH a profesores Fe y Alegría (turno mañana) – Tarija	21	Septiembre
Capacitación en DDHH a profesores FE y Alegría (turno tarde) – Tarija	45	Septiembre
Charla sobre DDHH Unidad Educativa “Juan S. Crespo”	23	Noviembre
TOTAL	417	

- **Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para Servidores Públicos**

Sin haber suscrito convenios entre los años 2001 y 2002, el Defensor del Pueblo estableció una relación institucional muy consistente con la Contraloría General de la República y con el Servicio de Impuestos Internos, habiéndose desarrollado talleres y sesiones de información con ambas instituciones en ocho capitales de departamento. También se trabajó con el Servicio Nacional de Administración de Personal y con el CENCAP, con la Dirección de Pensiones (ahora SENASIR), con el Ministerio de Trabajo, con la Alcaldía de La Paz y con trabajadores en salud. Hasta 2002 se habían realizado al menos treinta talleres y sesiones de información en todo el país. Paralelamente, se elaboró un manual y una cartilla de derechos humanos para servidores públicos, como materiales de apoyo conceptual y de referencia para las capacitaciones.

En 2002 se inició un proceso de trabajo conjunto con la Federación de Asociaciones Municipales (FAM), entidad con la que se llevó adelante un proceso de talleres en todo el país.

En 2003 las actividades realizadas con servidores/as públicos fueron las que se detallan en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 20
Capacitación con servidores públicos, 2003

ASISTENTES/INSTITUCIÓN	N°	MES
Trabajadores en Salud – Yacuiba	35	Febrero
Servidores Públicos, diversas instituciones	38	Febrero
Servidores Públicos, diversas instituciones	33	Febrero
Servidores Públicos – Riberalta	28	Febrero
Servidores Públicos Municipales – Santa Cruz	46	Febrero
Servidores Públicos Municipales – Samaipata	16	Febrero
Servidores Públicos de la Aduana, Impuestos Internos, Ministerio del Trabajo – Bermejo	50	Abril
5 Talleres de capacitación a Servidores Públicos en Salud	122	Abril
Servidores Públicos del Viceministerio de Defensa Social	30	Mayo
Servidores Públicos de Prefectura y Alcaldía Cobija	67	Mayo
Servidores públicos de Prefectura – SEDEGES La Paz	70	Mayo
Servidores Públicos del Viceministerio de Defensa Social	30	Junio
Personal Administrativo de la Universidad Técnica del Beni	31	Junio
Directores de Establecimientos SEDUCA – Trinidad	26	Junio
Servidores Públicos del Viceministerio de Defensa Social	17	Junio
Servidores Públicos del Proyecto DIPRAD – Prefectura	37	Julio
Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Viceministerio de Defensa Social	18	Julio
Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Viceministerio de Defensa Social	16	Julio
Servidores Públicos – Prefectura La Paz	24	Julio
Servidores Públicos de Municipios – Camiri	50	Agosto
Servidores Públicos de Municipios – Puerto Suárez	28	Agosto
Servidores Públicos de Municipios – Camiri	40	Agosto
Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Viceministerio de Defensa Social	28	Agosto
Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Viceministerio de Defensa Social	21	Septiembre
Servidores Públicos de la Dirección Distrital de Salud	70	Septiembre
Servidores Públicos del Proyecto PIDI Ministerio de Salud	35	Septiembre
Servidores Públicos de la H. Alcaldía Municipal	42	Noviembre
Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Viceministerio de Defensa Social	40	Noviembre
Servidores Públicos del SEDES – Cochabamba	55	Noviembre
Servidores Públicos de la Caja Nacional de Salud de Cochabamba	65	Noviembre
Servidores Públicos del CEMSE La Paz	45	Noviembre
Servidores Públicos del SEDES – Cochabamba	47	Noviembre
TOTAL	1.300	

- **Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos para la Ciudadanía**

Permanentemente han surgido demandas de distintos sectores de la población en relación a la capacitación en derechos humanos. Si a esto se suma la experiencia previa de trabajo a través de redes, como es el caso del trabajo realizado con Ayuda Obrera Suiza, la demanda ha sido permanente y continua

Por otra parte, a través de los Programas Especiales del Defensor del Pueblo, también se ha recibido solicitudes de capacitación y se ha atendido distintos colectivos. Generalmente las demandas se refirieron a sesiones de información o capacitación sobre derechos humanos específicos y fueron atendidas en su totalidad, en función de la disponibilidad de recursos humanos. Los procesos de difusión de las actividades del Defensor del Pueblo han generado un incremento de las expectativas y demandas de capacitación en todas las oficinas defensoriales.

El detalle de las actividades realizadas durante 2003 es el siguiente:

Cuadro No. 21
Capacitación con la sociedad civil, 2003

TALLERES Y FERIAS EDUCATIVAS	N°	MES
Puerto Mayor Carabuco – Prov. Camacho	98	Enero
Cantón Condor Iquila – Prov. Pacajes	85	Enero
Cantón Macamaca – Prov. Loayza	80	Enero
Central Sullkawi Ayo Ayo – Prov. Aroma	89	Febrero
Cantón Muttuhuaya – Prov. Murillo	85	Febrero
Cantón Chejepampa – Prov. Omasuyus	110	Febrero
Cantón Colliri – Prov. Loayza	120	Febrero
Tito Yupanqui – Prov. Manco Cápac	69	Febrero
Periodistas – Yacuiba	35	Febrero
Jubilados – Yacuiba	45	Febrero
Docentes de Colegios – Yacuiba	35	Febrero
Brigadistas – Potosí	20	Marzo
Brigadistas – Sucre	35	Marzo
Periodistas – Sucre	45	Marzo
ONG EcoSolidar	20	Marzo
Cantón Ambaná – Prov. Camacho	215	Abril
Líderes Mujeres Rurales Centro Kolpin	22	Abril
Secretarios Generales Ch'alla	110	Abril
Secretarios Generales varias comunidades – Yumani	66	Abril
Federación de Rentistas Jubilados Mineros	40	Mayo
Alumnos Escuela Tomata y Colegio San Andrés – Topohoco	95	Mayo
Taller para Pueblos Indígenas organizado con el Centro de Estudios Aymara	60	Mayo
Secretarios Generales Cantón Sococoni	50	Mayo
Apoyo a Oficina de Cochabamba Taller Comunidad La Rinconada – Pjusilla Prov. Ayopaya	160	Mayo
Secretarios Generales Mollo Grande	100	Mayo
Foro Debate en DDHH con el Colegio de Abogados de Oruro	100	Mayo
Foro Debate en DDHH con el Colegio de Abogados de Santa Cruz	70	Mayo
Federación de Maestros Rurales – La Paz	100	Junio
Secretarios Generales Huacuyo Prov. Manco Cápac	100	Junio
Secretarios Generales de Tocopa Prov. Manco Cápac	155	Junio
Secretarios Generales Cantón Cruz Pata – Sector Ambaná	130	Junio
Capacitación en DDHH a niños y adolescentes – Mercado Hinojosa	29	Junio
Capacitación en DDHH a niños y adolescentes – Centro Luis Espinal	37	Junio
Capacitación en DDHH a niños y adolescentes – Parroquia El Calvario	15	Junio

(...)

(...)

Capacitación en DDHH niños y adolescentes – Centro Juvenil Parroquia de Villa Victoria	23	Junio
Cantón Titicachi, Capital Chuma Prov. Muñecas	221	Julio
Cantón Sampaya y Siripaca Prov. Manco Cápac	184	Julio
Periodistas – Riberalta	27	Julio
Santiago de Machaca – Prov. Manuel Pando	110	Julio
Puerto Acosta - Prov. Camacho	98	Julio
Periodistas de emisoras comunitarias	30	Julio
Comunidad Chaqueña – Prov. Pacajes	100	Agosto
Comunicadores en Lenguas Nativas	50	Agosto
Cantón Loq'a	68	Agosto
Subcentral Sahuiña	105	Agosto
San Pedro de Tiquina	110	Agosto
Hospital Boliviano Español – Patacamaya	52	Agosto
Taller en DDHH a niños y adolescentes Centro Cultural Luis Espinal	49	Septiembre
Taller en DDHH a niños y adolescentes Centro Cultural Jaime Sainz	15	Septiembre
Taller en DDHH a niños y adolescentes Unidad Educativa 6 de Junio	30	Septiembre
Taller Autoconocimiento y DDHH – Centro Educativo Méndez Arcos	62	Noviembre
Cantón Achallani Prov. Loayza	175	Septiembre
Autoridades de CONAMAQ, Ayllus norte de Potosí, Oruro y La Paz	15	Septiembre
Granja San Luis – Challajahuira – Viacha	20	Octubre
Comunicadores Tarija, Villamontes, Yacuiba y Bermejo	45	Noviembre
TOTAL	4214	

4. Estudios Especializados

- **Mapa de Progresos en Derechos Humanos en Bolivia**

El primer fruto del acuerdo interinstitucional entre el Defensor del Pueblo y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) fue el *Mapa de Progresos en Derechos Humanos: Bolivia*, desarrollado dentro de los tres campos temáticos que enfatiza el instituto en su trabajo: acceso a justicia, participación política y educación en derechos humanos. Asimismo, el documento toma en cuenta tres enfoques transversales dentro de estos campos: equidad de género, reconocimiento de la diversidad étnica e interacción entre la sociedad civil y el Estado.

El documento, en realidad, fue culminado durante este periodo, aunque para el 2002 ya se contaba con un primer borrador, casi definitivo para el primer trimestre de 2003. Este trabajo, sin duda, es un aporte valioso para la investigación y reflexión no sólo en lo que respecta a los tres ámbitos principales que

aborda con mayor detalle, sino para la temática global de los derechos humanos.

El *Mapa de Progresos en Derechos Humanos: Bolivia* puede ser consultado en el Centro de Documentación del Defensor del Pueblo y en el sitio *web* del Instituto Interamericano de Derechos Humanos (www.iidh.ed.cr) que contiene, además, los mapas de progresos de otros estados del hemisferio.

- **Estudio de Derechos Humanos en Bolivia**

El proceso de elaboración del estudio, el cual ya se reseñó de manera general, en el *V Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional*, fue también singular. Siendo el propósito central del documento la generación de discusiones y reflexiones, el proceso que condujo a su elaboración se caracterizó por la reflexión y diálogo permanente y el continuo aporte de diferentes puntos de vista recogidos en talleres realizados en Cochabamba, La Paz, Santa Cruz y Sucre durante 2002 y 2003.

El *Estudio de Derechos Humanos en Bolivia* no debe ser considerado como el punto final del proceso de reflexión iniciado por el Defensor del Pueblo. Por el contrario, este documento espera consolidarse como la base inicial de una reflexión mayor y permanente sobre el estado de estos derechos en el país. Con ese ánimo, la institución ha dado un primer paso en la elaboración de un trabajo cuyo propósito central ha sido analizar los escenarios, bases y condiciones de los que depende el disfrute real de los derechos humanos. Sin este enfoque primario, poco serviría ahondar en situaciones específicas relacionadas con el ejercicio concreto de uno o varios derechos, o de uno o varios grupos de derechos. Tampoco sería aconsejable evaluar al Estado en las restricciones que impone o en las medidas que adopta para cumplir sus deberes en función a estos derechos o a grupos de personas particularmente vulnerables, pues si bien se identificarían las falencias, los incumplimientos y hasta las violaciones, no se comprenderían, en cambio, muchas de las razones que los explican.

Este primer estudio es, en consecuencia, la plataforma necesaria para que el Defensor del Pueblo continúe con la tarea de analizar el estado de situación de los derechos humanos en el país. El proyecto institucional en este campo es evaluar y reportar de manera periódica (bianualmente) los progresos que se den en materia de derechos humanos, haciendo énfasis en los temas más críticos y en grupos poblacionales específicos con el objetivo, una vez más, de motivar reflexiones y estimular debates que conduzcan a la adopción de acciones adecuadas y oportunas para la plena efectividad de los derechos humanos en Bolivia.

El *Estudio de Derechos Humanos en Bolivia* está disponible para consultas en el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo.

- **I Informe sobre Derechos Humanos: Migraciones (Federación Iberoamericana de Ombudsmán)**

En el VIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán (FIO), celebrado en Ciudad de Panamá en noviembre de 2003,

se presentó el *I Informe sobre Derechos Humanos: Migraciones*, preparado por el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica (PRADPI), dependiente del Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE) de la Universidad de Alcalá (España). La elaboración del documento contó con la cooperación técnica de treinta personas, especialmente funcionarios de las oficinas de Ombudsman, y económica de la Comisión Europea y de la AECE.

El informe, que en lo que corresponde a Bolivia fue trabajado en el Defensor del Pueblo entre abril y mayo de 2003, tiene más de 400 páginas divididas en cinco capítulos: introductorio, ámbito internacional, ámbito nacional, actuación de las defensorías y recomendaciones a los Estados, entre los que destacan especialmente los tres últimos.

En el tercer capítulo se analiza de manera descriptiva y detallada el panorama general de los derechos humanos de los migrantes, refugiados y desplazados internos, en cada uno de los dieciséis países que integran la Federación Iberoamericana de Ombudsmán. Los aspectos que se abordan en esta sección son, entre otros, derecho a la nacionalidad; régimen jurídico de extranjería; situación laboral de los extranjeros; régimen de entrada, salida y expulsión del territorio nacional; protección social y familiar de los migrantes; derecho de asilo; situación de los nacionales en el extranjero; y el fenómeno de las migraciones internas.

En el cuarto capítulo se presenta la experiencia de cada una de las instituciones nacionales de protección de los derechos humanos que forman parte de la FIO. Así, en el caso del Defensor del Pueblo de Bolivia, se hace un recuento pormenorizado de las principales actividades e intervenciones de la institución en este ámbito en los cinco primeros años de trabajo (1998-2002). Se destaca la participación de las defensorías boliviana, peruana y argentina en la Red Subregional de Protección de los Migrantes (1999); las acciones de protección de derechos de inmigrantes extranjeros en Bolivia y emigrantes bolivianos en el exterior del país (1998-2002); el trabajo en el campo constitucional con la interposición de un recurso de amparo a favor del refugiado pe-

ruano Justino Soto (2000) y otro abstracto de inconstitucionalidad contra los artículos 20(h), 46(b) y 48(j) del DS 24.423 (2000); las tareas de promoción y difusión de los derechos humanos de los migrantes, especialmente a través de campañas orientadas al fortalecimiento de la ciudadanía frente a situaciones de discriminación (2002); y la permanente interrelación con el Poder Legislativo de cara a la aprobación de leyes vinculadas con la temática -entre ellas la Ley sobre el Estatuto del Refugiado (2002) y la Ley contra la Discriminación (2002).

En el capítulo quinto, la FIO, sobre la base de la situación en cada uno de los países, plantea cincuenta recomendaciones a los Estados. Por ejemplo, en una de ellas recomienda “configurar una política pública integral en materia de migraciones, con naturaleza de plan plurianual, coordinada desde las más altas instancias del Poder Ejecutivo, con adecuada asistencia técnica y suficiente participación y consenso de todos los sectores (públicos y privados) implicados, y especialmente del organismo miembro de la FIO que corresponda y de las organizaciones no gubernamentales de defensa de los Derechos Humanos en general de los derechos de los migrantes en particular”⁵. En otra, recomienda “reestructurar y, en su caso, refundir las disposiciones legales vigentes en materia de migraciones en un texto de suficiente claridad y certeza, que aporte seguridad jurídica y, en general, evite el amplio uso de la discrecionalidad administrativa en el sector, haciendo posible el control efectivo de todas las actuaciones ilegales e irregulares de las autoridades migratorias”⁶. De todas las recomendaciones formuladas en este informe, aquellas que corresponden al caso boliviano pueden servir como eje programático de mediano plazo para que el Defensor del Pueblo oriente sus acciones a favor de los migrantes, refugiados y otros.

Como herramienta comparativa, este informe es de gran utilidad para estudiar la forma en que cada una de las defensorías, procuradurías y comisiones de derechos humanos iberoamericanas encara el fenómeno de las migracio-

⁵ Federación Iberoamericana del Ombudsman, *I Informe sobre Derechos Humanos, Migraciones* (Madrid: Dykinson, S.L) (2003), pp. 413-414.

⁶ *Idem.*, p. 114.

nes y protege y promueve los derechos de los migrantes en circunstancias y condiciones, muchas veces, comunes a todas ellas. El *I Informe sobre Derechos Humanos: Migraciones*, publicado por la editorial Dykinson S.L., se encuentra a disposición del público que desee consultarlo en el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo.

- **Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento**

Desde el año 2000 el Defensor del Pueblo ha emprendido diversas iniciativas y acciones orientadas a proteger los derechos vinculados con la tenencia y propiedad de la tierra, la seguridad jurídica, la equidad y los derechos de pueblos indígenas y comunidades campesinas. Entre las acciones llevadas a cabo, la institución ha efectuado gestiones directas con autoridades gubernamentales a las que se le hizo llegar alertas tempranas, diagnósticos de situación, ayudas memoria, así como sugerencias y pedidos para que, en el marco de sus atribuciones, atiendan casos, denuncias y situaciones de conflicto potencial y declarado que se presentaron en relación con esta problemática. También se efectuaron acciones de prevención, facilitación del diálogo y resolución pacífica de conflictos, sobre todo en aquellos casos en los que se produjeron movilizaciones sociales y enfrentamientos que convulsionaron al país o algunos departamentos. En el ámbito normativo, cuando la proyección y aprobación de normas implicó vulneración de derechos, el Defensor del Pueblo interpuso recursos constitucionales o efectuó recomendaciones ante las autoridades competentes buscando que aquellas iniciativas sean corregidas, modificadas o dejadas sin efecto. Otros mecanismos utilizados por la institución fueron el establecimiento de espacios de diálogo y la búsqueda de situaciones propicias para la concertación y pacificación de los sectores en conflicto, además del seguimiento al cumplimiento de varios convenios gubernamentales.

A pesar de todo ello, a medida que fueron pasando los años, la problemática de la tierra y los derechos vinculados a la propiedad y la tenencia de ésta fueron adquiriendo cada vez mayor complejidad y tornándose más gra-

ves. El ejercicio de la violencia, las ocupaciones y avasallamientos de tierras, los enfrentamientos, las agresiones y el surgimiento de grupos civiles armados que utilizaron la amenaza y la intimidación como una forma recurrente para imponer razones fueron haciéndose cada vez más frecuentes al punto que, antes de cumplir el primer año de gestión gubernamental, el segundo gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada se vio interpelado por quince casos de conflicto social en el tema tierras.

Precisamente, este escenario de convulsión y conflictos, que provocó varios heridos y muertos y cuya dinámica sobrepasa lo estrictamente agrario por la afectación de derechos humanos como la vida, la libertad, la seguridad, la igualdad y la no discriminación, por una parte, y, por otra, la ausencia de políticas públicas de consenso, que se han traducido en diversos tipos de transgresiones a la normativa agraria vigente, son los factores que impulsaron la elaboración del *Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento*.

El informe tiene un triple propósito: analizar y denunciar los hechos y problemas que han afectado y distorsionado el saneamiento de tierras, provocando anomalías y contravenciones en la aplicación de la ley y que han dado lugar a la vulneración de los derechos humanos; ofrecer y plantear pautas y recomendaciones defensoriales orientadas a atender y resolver los problemas y los hechos analizados y, principalmente, buscar la restitución de los derechos vulnerados; y, aportar con un instrumento crítico y propositivo que pueda ayudar a reencauzar el proceso agrario.

En noviembre el documento fue puesto en conocimiento de las presidencias de ambas cámaras congresales, del Presidente de la República, como máxima autoridad del Servicio Nacional de Reforma Agraria, de los ministros de la Presidencia, Desarrollo Sostenible, Agricultura, Asuntos Indígenas, y del Fiscal General de la Nación. En líneas generales, el estudio, de cuatro capítulos, señala que los principales aspectos de interpelación y demanda por el problema de la tierra son, en primer lugar, el retraso y dilación del proceso de saneamiento de tierras que no ha cumplido las

expectativas más pesimistas en el avance que debería haberse logrado, pero que además se ha caracterizado por falta de transparencia, ausencia de imparcialidad y otra serie de irregularidades. En segundo término, la presión sobre la tierra y la demanda de dotación y distribución para una gran cantidad de familias que, producto de la excesiva parcelación y “minifundización”, han quedado sin tierra o con superficies insuficientes para desarrollarse en mínimas condiciones. Por eso se explican, en parte, las ocupaciones y avasallamientos de propiedades que tienden a generalizarse. En tercer lugar, la gran concentración de tierras en pocas manos que se han mantenido improductivas y sin cumplir función económico-social alguna y que, además, no han sido revertidas para su distribución entre quienes verdaderamente las necesitan. Por último, en cuarto lugar, la inexistencia de políticas públicas para el régimen agrario, que reflejen el consenso y participación de los sectores sociales involucrados. Por ejemplo, el Plan Tierra y los planes nacionales de Saneamiento y Titulación, como de Distribución de Tierras que se elaboraron durante la segunda gestión de Gonzalo Sánchez de Lozada, son propuestas que no han contado con la participación ni el consenso de las organizaciones sociales vinculadas al tema.

Más concretamente, el primer capítulo establece un cuadro de situación y los avances del proceso agrario sobre la base de la información oficial disponible (caracterizada por ser incompleta, desactualizada, dispersa y muchas veces contradictoria). Al margen de incluir información estadística, también se efectúa un balance de la aplicación de la Ley 1715 en el primer año de la segunda gestión gubernamental de Gonzalo Sánchez de Lozada.

El segundo capítulo revisa diversos casos de irregularidades y anomalías identificadas en el saneamiento de tierras. Su importancia radica en el respaldo documental que se incluye en los anexos, así como en la sistematización de una multiplicidad de casos de trasgresión y mala aplicación de la norma por parte del INRA en el proceso de saneamiento de tierras.

El tercer capítulo es fundamental para interpretar legalmente las conductas violatorias que se identificaron en el proceso agrario, así

como para determinar su incidencia respecto a los derechos humanos. Se incluye información sobre las transgresiones estatales que afectan políticas agrarias desde el nivel macro y micro. Por ejemplo, la falta de funcionamiento del marco institucional de la Ley 1715, la falta de acceso a la información, la falta de presupuesto, la vulneración a la primacía constitucional, la ausencia del debido proceso, el desconocimiento del derecho de participación, la falta de idoneidad en autoridades y servidores públicos, la ausencia de celeridad, entre otros.

Finalmente, el cuarto capítulo contiene las recomendaciones defensoriales que especifican y puntualizan los aspectos que, de acuerdo al análisis realizado, el Defensor del Pueblo enfatiza para que puedan ser de atención y cumplimiento de las autoridades competentes. De las recomendaciones incluidas en el Informe Especial, se destacan aquí las siguientes diez: i) declarar prioridad nacional la conclusión del saneamiento de tierras, asignando los fondos necesarios en el PGN y definiendo un Plan específico por resultados; ii) instruir la celeridad necesaria para el seguimiento y conclusión de procesos judiciales, dentro de los plazos señalados por Ley, en relación con los muertos y heridos en diferentes zonas del país, a raíz de tomas y conflictos de tierras e informar a la opinión pública sobre sus resultados; iii) Convocar y dar funcionalidad a la Comisión Agraria Nacional y a las Comisiones Agrarias Departamentales, ampliando su conformación en la medida que corresponda para asegurar su representatividad y legitimidad; iv) promover e impulsar políticas para la concreción de dotaciones extraordinarias de tierras, garantizando condiciones básicas para el establecimiento de los asentamientos humanos; v) declarar zonas de minifundio en áreas excesivamente fragmentadas, a fin de consolidar unidades productivas económicamente viables; vi) elaborar políticas destinadas a promover y respaldar la gestión de las TCO, en el marco del mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes, el respeto de sus prioridades de desarrollo, la protección del medio ambiente; y de hacerlos partícipes en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas susceptibles de afectarles; vii) instruir e impulsar la inmediata realización de una auditoría técnica

co legal sobre el desempeño del INRA en la ejecución del saneamiento, advirtiendo que su realización se efectúe en plazo perentorio, a fin de que sus resultados contribuyan a reencauzar el proceso agrario; viii) impulsar la inmediata investigación de irregularidades cometidas por funcionarios del INRA en la ejecución de las fases de saneamiento, instruyendo la iniciación de sumarios administrativos; ix) abrogar el DS 27068 de 6 de junio de 2003 por ser inconstitucional; x) institucionalizar nuevamente el INRA sobre la base de profesionales de reconocida probidad.

Cabe señalar que el estudio que sustenta el informe fue enriquecido en cinco talleres regionales realizados en Santa Cruz (tierras bajas), La Paz (región occidental), Yacuiba (Chaco boliviano), Riberalta (Norte amazónico) y Trinidad (Beni) donde participaron representantes y dirigentes de las diversas organizaciones e instituciones de la sociedad civil vinculadas a la problemática agraria. Con los aportes de todos ellos, se complementó y amplió la información, los testimonios y la documentación procurada. Asimismo, para ofrecer una visión lo más amplia posible sobre los temas analizados, se solicitó información a los ministros de Desarrollos Sostenible y de Asuntos Campesinos, a la Superintendencia Agraria, a la Fiscalía General de la Nación y, por supuesto, al INRA.

El informe ha servido como un referente importante a las últimas medidas del presidente Carlos Mesa, que lo ha utilizado para definir y orientar el quehacer gubernamental respecto de la problemática agraria del país. También ha sido de provecho para las organizaciones sociales de campesinos y pueblos indígenas que se han sentido identificadas y lo han adoptado como instrumento reivindicativo. Las agencias de cooperación internacional también manifestaron su complacencia con el documento, entendiendo que es el reflejo de un enfoque independiente e imparcial sobre la problemática agraria y el saneamiento de tierras en el país.

El *Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento* está disponible para su consulta en el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo.

- **Diagnóstico sobre la situación de los Derechos Humanos en el Trópico de Cochabamba 1998-2002**

El Trópico de Cochabamba, en los últimos años, se ha convertido en una región conflictiva como efecto de las políticas de erradicación y las acciones gubernamentales de lucha contra el narcotráfico que han afectado, principalmente, a la población campesina. La vulneración de derechos humanos en esta zona ha resultado ser una práctica cotidiana. Las personas que viven allí conviven con la violencia ejercida por las fuerzas de seguridad del Estado que han venido actuando al amparo de la Ley 1008 y del Plan Dignidad. Por ello, el Defensor del Pueblo, desde el inicio de sus actividades en 1998, instaló la Representación Especial del Chapare para que se ocupe de la defensa y promoción de los derechos humanos en la región.

En el marco del Programa Andino de Derechos Humanos y Democracia 2002-2005, programa País Bolivia impulsado por la Comunidad de la Unión Europea en el que participan la Coordinadora de la Mujer, el Capítulo Boliviano de Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo y Fundación Tierra.

En febrero de 2003 el Defensor del Pueblo encargó al sociólogo José Eduardo Rojas que complete el *Diagnóstico sobre la Situación de los Derechos Humanos en el Trópico de Cochabamba durante el periodo 1998-2002*, con base en el estudio iniciado por el Representante Defensorial en el Chapare, Godofredo Reinicke, y la experiencia y la información producida tanto por esa Representación Especial, como por la oficina central del Defensor del Pueblo. Con este estudio, concluido en mayo de 2003, se pretende dar a conocer a la opinión pública un cuadro general de la situación de los derechos humanos en el Chapare y, al mismo tiempo, proporcionar un instrumento de análisis y reflexión que per-

mita a la sociedad civil y a la institución defensorial tomar acciones al respecto.

El estudio está estructurado en cuatro partes. La primera se refiere a las características generales del Trópico de Cochabamba, en ella se describe cómo está conformada la población de la zona y la economía de la coca, desde los años ochenta al presente, y se analiza, también, el funcionamiento de las principales organizaciones sociales de la región. Asimismo, se explican las políticas que el Estado aplicó en el trópico de Cochabamba en los últimos tiempos, con referencia especial a la Ley 1008, al Plan Dignidad (1997-2002) y al Desarrollo Alternativo.

En la segunda parte se habla sobre los conflictos sociales y derechos humanos en el trópico de Cochabamba. Se analiza el proceso del conflicto social en la región desde la década de los ochenta hasta la época actual. Posteriormente se exponen las repercusiones del conflicto para los sucesivos gobiernos, para los productores de coca y, de manera particular, para los derechos humanos.

La tercera parte del diagnóstico detalla el trabajo realizado por la Representación Especial del Defensor del Pueblo en el Chapare. Se mencionan las actuaciones defensoriales urgentes que de manera permanente se realizaron en los cinco años y se describen, también, algunos casos emblemáticos del periodo, como Puerto Zudáñez (1998), Alto San Pablo (1998), los conflictos sociales acontecidos entre septiembre y octubre de 2001, el atentado con arma de fuego contra el Representante del Defensor del Pueblo (2001) y los conflictos desencadenados en la localidad de Sacaba (2002).

Finalmente, la cuarta parte se refiere a los derechos más vulnerados. Según el diagnóstico, algunos de los derechos más conculcados y de los hechos denunciados más recurrentes son los siguientes:

Cuadro No. 22
Derechos más vulnerados en el Chapare

Derechos civiles	Denuncias más comunes
Derecho a la vida.	Muertos y heridos producto de enfrentamientos entre campesinos y fuerzas combinadas.
Derecho a la integridad personal.	Agresión física y psicológica cometidas por los agentes de seguridad.
Derecho a la libertad y seguridad personal.	Detenciones arbitrarias, abusos y uso de fuerza excesiva por parte de agentes de seguridad cometidos contra campesinos, mujeres, niños y adultos mayores.
Derecho al debido proceso (acceso a la justicia y protección judicial).	Denuncias contra el Ministerio Público y Defensa Pública.
Derecho a la propiedad privada e intimidad.	Allanamientos a domicilios e instalaciones comunitarias u ocupación de los mismos sin orden judicial emitida por autoridad competente.
Derecho a la reunión, manifestación y libre circulación.	Militarización, ocupación armada de poblados y comunidades.
Derechos políticos	Denuncias más comunes
Derecho a pedir o demandar a la autoridad pública.	Incumplimiento de convenios y pagos por erradicación voluntaria individual y comunitaria.
Derechos económicos, sociales y culturales	Denuncias más comunes
Derecho al trabajo.	Erradicación forzosa de hoja de coca, decomiso e incautación.
Derecho a la salud.	Falta de acceso a servicios y atención médica de calidad.
Derechos de los niños, niñas, adolescentes y derecho a la educación.	Gasificación, uso de fuerza excesiva, intervención en horas de clase y abusos contra alumnos de establecimientos educativos cometidos por fuerzas de seguridad.

El informe contiene una serie de cuadros sobre datos importantes, como número de campesinos, policías y militares fallecidos en los conflictos; número de policías y militares fallecidos en otras circunstancias; cantidad de heridos y detenidos en este periodo; cantidad de cicales erradicados por año (de 1998 a

2002); porcentaje de hogares sin servicios básicos en la zona; e infraestructura de salud. Cabe destacar que el trabajo incluye testimonios de los propios habitantes de la región.

De manera general, el diagnóstico evidencia que la aplicación de las políticas gubernamen-

tales de lucha contra el narcotráfico, especialmente la erradicación forzosa de la hoja de coca, convirtieron a la zona del Chapare en un escenario de conflictos sociales en el que se vulneran de manera cotidiana los derechos humanos de la población.

El documento será publicado por el Defensor del Pueblo durante el primer semestre de 2004 y podrá ser consultado en su centro de información y documentación.

- **Diagnósticos Defensoriales**

Los Diagnósticos Defensoriales son documentos de trabajo interno preparados con cierta periodicidad por la Adjuntoría de Promoción y Análisis del Defensor del Pueblo. Son herramientas de interpretación cuantitativa y cualitativa del comportamiento del Sistema de Administración de Quejas de la institución en diferentes momentos y espacios geográficos.

La finalidad de estos diagnósticos es brindar a las áreas funcionales de la institución información estadística procesada que permita diseñar y reforzar acciones con relación a la demanda poblacional, expresada en la cantidad, el tipo y la frecuencia de quejas presentadas. Durante este año, se elaboraron tres Diagnósticos Defensoriales: el primero cubre el periodo enero-marzo de 2003 en la oficina central; el segundo, el periodo abril-junio en la misma oficina; y el tercero, el periodo 2002 a junio de 2003 en todas las Representaciones y Mesas Defensoriales.

- **Encuestas de opinión pública**

El año 2002 el Defensor del Pueblo contrató los servicios de la empresa Encuestas y Estudios para conocer, de manera bimensual, la percepción de la población sobre la coyuntura social y económica de país y la labor de imagen institucional del Defensor del Pueblo. Esta información sirve a la institución para preparar mejor sus estrategias de promoción, divulgación y defensa de los derechos humanos. Durante el periodo que abarca este *VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional*, "Encuestas y Estudios" continuó prestando el servicio indicado y el Defensor del Pueblo continuó analizando las encuestas mencionadas.

Encuesta colectiva de diciembre de 2002. Se realizó un total de 1.316 entrevistas en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. La primera pregunta fue: ¿Qué actividad del Defensor del Pueblo valora más? El 32.4% señaló que la actividad más valorada era el trabajo con sectores priorizados; seguida de la atención de quejas de la ciudadanía con el 26.6%; difusión de los derechos humanos con el 12.5%; y capacitación en derechos humanos, en cuarto lugar, con el 11.1% de las respuestas.

La segunda pregunta sobre ¿Cuál es el medio de información por el que se informa acerca de las actividades del Defensor del Pueblo?, mostró las siguientes cifras. El 58.3% señaló que se informó a través de noticias en medios masivos, tales como noticieros e informativos en medios de comunicación. En segundo lugar, con el 30.7%, se ubicaron las campañas de la institución en diversos medios de comunicación.

Finalmente, a la pregunta sobre los puntos débiles de la actividad del Defensor del Pueblo, el 23.3%, es decir casi una cuarta parte, no supo qué responder, respondió nada o señaló que no sabía; el 22.5% indicó que uno de los puntos débiles era la "falta de sensibilidad".

De manera general, se evidencia que la población encuestada valora positivamente las actividades del Defensor del Pueblo y se entera de las mismas, principalmente, a través de noticieros televisivos y radiofónicos, y campañas realizadas por la propia institución.

Encuesta colectiva de marzo de 2003. Se efectuaron 1.334 entrevistas en el eje troncal. La primera pregunta indagó sobre la actitud de los encuestados ante los malos tratos de un funcionario público. El 33.4% manifestó que, en caso de maltratos, en primer término recurriría a la autoridad superior del servidor público; el 24.8% manifestó que primero presentaría su queja al Defensor del Pueblo. El 20.1% señaló que denunciaría el hecho en un medio de comunicación.

Cabe destacar que, en comparación a una pregunta similar efectuada el año 1999, el porcentaje de personas que acudiría al Defen-

del Pueblo aumentó, en este periodo, en más del doble.

A la pregunta sobre ¿Qué acciones debería llevar a cabo el Defensor del Pueblo ante una queja o denuncia presentada por un ciudadano?, el 39.3% señaló que la institución debería investigar el hecho y recomendar al servidor público que cambie su actitud; el 32.5% consideró que se debería recurrir a la sanción. En menor porcentaje, el 16.6% manifestó que debería brindársele orientación.

El estudio destacó que existe un mayor conocimiento sobre las competencias del Defensor del Pueblo y sobre los procedimientos que se emplean para el trámite de quejas. Asimismo, es importante señalar que la orientación legal es una tarea todavía muy demandada por la ciudadanía.

Encuesta colectiva de mayo de 2003. Para este estudio, realizado en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y El Alto, se efectuaron un total de 1.329 entrevistas. La pregunta: ¿Ha visto u oído el mensaje del Defensor del Pueblo?, evidenció que el 54.8% sí conocía el mensaje de la institución, mientras que un 45.2% lo desconocía.

La segunda pregunta referida a ¿Qué es lo que más le llamó la atención del mensaje que vio o escuchó? obtuvo los siguientes resultados: el 34.6% señaló que le llamó la atención el mensaje mismo; para el 16.9% fueron las imágenes; el 13.6% indicó que fueron las situaciones expuestas; el 12.1% mencionó el tipo de información que se difundió.

La tercera pregunta quiso averiguar en qué porcentajes las personas encuestadas, conocían cada mensaje del Defensor del Pueblo. El mensaje “Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes” fue el más conocido con un 92.6%; los mensajes “El Defensor del Pueblo está de tu lado” y “A veces discriminamos sin darnos cuenta” fueron identificados con el mismo porcentaje, 83.9%. Finalmente, el mensaje “Las personas discriminan, el SIDA no” fue identificado por el 61.6% de los entrevistados.

Encuesta colectiva de julio de 2003. Sobre la base de 1.292 encuestas se obtuvo informa-

ción de las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y El Alto. Se consultó: ¿A qué grupos de la población están dirigidos los Programas Especiales del Defensor del Pueblo? El Programa Especial de la Niñez y Adolescencia fue identificado por el 68.8% de los encuestados; el Programa de la Mujer, por el 57.6%; el Programa de las Personas Adultas Mayores, por el 49.1%. En orden decreciente les siguieron los Programa del Campesinado y Pueblos Indígenas, con el 46.7%; el Programa de las Personas con Discapacidad, con el 45.4%; el Programa de las Personas Privadas de Libertad, con un 38.6% y migrantes, con un 27.3%.

La segunda pregunta, relacionada con la primera, consultó ¿Cuál de las acciones debe ser la más importante dentro de los Programas Especiales? Para el 34.8% la acción más importante debe ser hacer cumplir las leyes sobre los derechos de estos grupos; seguidamente, el 22.3% considera que la institución debe procurar que se otorgue seguridad social a las personas que integran estos grupos; luego, el 15.6% entiende que la difusión de los derechos humanos de cada uno de estos grupos debe ser la labor más importante del Defensor del Pueblo.

Los resultados de cada una de las encuestas colectivas, luego de su análisis, sirvieron a la institución para reforzar algunas áreas de trabajo y, en otros casos, para reencauzar las tareas que se ejecutan.

- **Diagnóstico: Los Derechos Humanos de los Jóvenes**

A finales del periodo que se reporta en este VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional, el Defensor del Pueblo programó un estudio especializado para profundizar el conocimiento y comprensión de los problemas relacionados a la vigencia de los derechos humanos en la juventud boliviana. Esta iniciativa surgió a raíz del “Encuentro Nacional de Jóvenes y Derechos Humanos” organizado por la institución en 2002. En ese evento se evidenció la necesidad de contar con un diagnóstico que establezca el estado de situación de los derechos humanos para este sector y las condiciones de su ejercicio.

La realización del estudio está programada para el 2004 y se centrará en temas abordados en reuniones realizadas con organizaciones y líderes juveniles en los meses de junio y julio de 2003. El objetivo del diagnóstico es proporcionar información y elementos analíticos específicos desde el punto de vista de los derechos humanos, buscando no solamente describir la situación actual, sino avanzar en el logro de conclusiones y recomendaciones sobre las condiciones que obstaculizan una plena vigencia de estos derechos de la juventud boliviana. Para este fin, el estudio identificará todos los tratados internacionales sobre los derechos de la juventud de los cuales el Estado boliviano es parte, con el objeto de establecer el marco normativo internacional sobre el cual se forjen nuevas políticas institucionales en este ámbito. Por otra parte, el estudio presentará un panorama general de las políticas públicas dirigidas a la juventud y el estado de situación de su aplicación en distintos campos de intervención estatal (salud, educación, seguridad, seguridad social, participación política, trabajo, etc.). Además, identificará a los entes (instituciones, organismos y grupos de base) y causas que practican e inducen, respectivamente, con mayor recurrencia a la violación de los derechos humanos de los jóvenes. Por último, identificará los derechos más vulnerados y dará pautas de prevención y solución enmarcadas en las competencias del Defensor del Pueblo.

El diagnóstico tendrá un enfoque crítico y se desarrollará desde una visión de los derechos de las personas y las obligaciones del Estado, sin dejar de reconocer y tomar en cuenta las responsabilidades ciudadanas, de los actores sociales y de instituciones públicas y privadas.

La investigación considerará las diferentes realidades y espacios en los que viven los jóvenes, tomando en cuenta principalmente tres niveles de análisis: urbano, peri-urbano y rural, y dos parámetros: identidad étnica y género.

- **Diagnóstico: Los Derechos Humanos de las Niñas, Niños y Adolescentes Trabajadores**

En abril de 2003, con la colaboración de UNICEF y la Embajada de Francia, el Defen-

sor del Pueblo llevó a cabo un "Seminario - Taller Internacional sobre Trabajo Infantil". Una de las recomendaciones surgidas en ese evento fue elaborar un diagnóstico sobre la situación y las condiciones de ejercicio de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes trabajadores en Bolivia. El Defensor del Pueblo ha programado la realización de este diagnóstico para principios de 2004.

Como en el caso del diagnóstico sobre la vigencia de los derechos humanos en la juventud boliviana, este segundo estudio tendrá el mismo objetivo y alcance, vale decir, proporcionar información y elementos analíticos específicos sobre el tema, especialmente con relación a las condiciones que obstaculizan la plena vigencia de los derechos humanos de este sector, y avanzar en conclusiones y recomendaciones. Igualmente, el análisis alcanzará a sujetos urbanos, peri-urbanos y rurales, tomando en cuenta la pertenencia étnica y de género. En cuanto al contenido del diagnóstico, será básicamente el mismo que el proyectado para el estudio sobre los derechos humanos en la juventud boliviana.

5. Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo (CID-DP)

El Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo fue institucionalizado en 1998 en la Oficina Central con el objetivo estratégico de convertirse en el referente nacional en información sobre derechos humanos y acción defensorial. Para este fin, durante el periodo 2003, se fortalecieron las unidades de información y documentación creadas en Cochabamba y Santa Cruz y se implementaron cuatro nuevas en Oruro, Potosí, Sucre y Tarija. El trabajo de implementación de estas últimas consistió en enviar, desde la oficina central, bibliografía básica, inventariar la bibliografía existente, catalogar, clasificar, llenar las bases de datos, instalar el *software* documental, capacitar a los comunicadores y elaborar de manuales y reglamentos de funcionamiento del Centro de Información.

En este periodo se atendieron satisfactoriamente 1.237 demandas de información en la oficina central, entre usuarios internos (institucionales) y externos (universitarios,

45%; profesionales, 22%; instituciones, 18%; policía y fuerzas armadas, 15%). Los temas más consultados fueron: Informes del Defensor del Pueblo al Congreso, 47%; niñez, 19%; género, 15%; discapacidad, 12%; violencia intrafamiliar, 7%.

En el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo de la Representación de Cochabamba y Santa Cruz, el promedio mensual de solicitudes de información satisfechas fue de 35 y 30, respectivamente. Esto quiere decir que, durante el periodo 2003, en ambos centros se atendieron alrededor de 780 demandas de información, especialmente sobre temas de derechos humanos y acción defensorial. Entre las tres ciudades, La Paz (Oficina Central), Cochabamba y Santa Cruz, la consulta global en función a demandas de información satisfechas fue de 2.017.

Actualmente el Defensor del Pueblo cuenta con una Red Nacional de Información sobre Derechos Humanos y Acción Defensorial que administra colecciones especializadas disponibles para su consulta en cada una de las siete ciudades donde funciona el CID-DP; además, la red está integrada por bases de datos bibliográficos, hemerográficos, de la Gaceta Oficial de Bolivia y de publicaciones propias del Defensor que son alimentadas diariamente.

El CID-DP de la oficina central también tiene a su cargo la alimentación y actualización de la página electrónica (www.defensor.gov.bo), medio de difusión y comunicación que mensualmente se enriquece con información relevante sobre las actividades de la institución, nuevas publicaciones y temas de intervención. En 2003 se han registrado, como promedio, cuatro visitas diarias al sitio *web* con consultas sobre temas institucionales y búsquedas en las bases de datos del centro.

Por otro lado, de acuerdo a la normativa legal vigente, en el segundo semestre de 2003 el Defensor del Pueblo organizó su archivo central institucional logrando concentrar 100 metros lineales de documentación en los que se refleja la historia institucional de cinco años de gestión. Este archivo es de acceso expedito y presta servicios internamente mediante una base de datos diseñada para realizar búsquedas y ubicar fácilmente toda la documentación almacenada correspondiente a expedientes de quejas, archivo administrativo, expedientes del Centro de Orientación al Ciudadano e investigaciones de oficio.



CAPÍTULO V

CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO V

ÁMBITO CONSTITUCIONAL Y LEGISLATIVO

I Recursos constitucionales

- Recursos abstractos de inconstitucionalidad
- Recursos de amparo constitucional
- Recursos de habeas corpus

II Propuestas y recomendaciones a (ante)proyectos de ley y otros cuerpos normativos

Los artículos de 129 (I) de la Constitución Política del Estado y 11(1) de la Ley 1818 otorgan al Defensor del Pueblo la atribución de interponer tres recursos constitucionales (directo de nulidad, amparo constitucional y habeas corpus), sin necesidad de que la persona a quien represente le confiera un mandato especial. Asimismo, de acuerdo a las disposiciones citadas y al artículo 120(1) de la Constitución, a la institución también se le reconoce legitimidad procesal activa para interponer el recurso de inconstitucionalidad contra leyes, decretos y cualquier género de resoluciones no judiciales.

El Defensor del Pueblo ha adoptado la línea de otras Defensorías de la región en sentido de que el uso de la vía constitucional debe ser restringido. La institución sólo emplea estas herramientas en función a una serie de criterios definidos en la práctica institucional que limitan su intervención en sede judicial a los casos en que el asunto planteado no puede o no ha podido ser resuelto a través de los mecanismos de la persuasión o a los casos en los que está en riesgo el derecho a la vida u otros derechos que demandan una intervención judicial inmediata.

En los seis años de actividad, el Defensor del Pueblo presentó 41 recursos, catorce abstracto de inconstitucionalidad, 22 amparos y cinco habeas corpus. Once de estos corresponden al periodo 2003.

Por otro lado, el artículo 11 (5) de la Ley 1818 confiere al Defensor del Pueblo la atribución de proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales relativas a los derechos humanos. Esta atribución comprende la presentación de propuestas normativas, el seguimiento en instancias legislativas a esas y a otras propuestas presentadas por diferentes sectores de la sociedad o instituciones del Estado y la discusión, observaciones y recomendaciones en torno a leyes y decretos y sus respectivos anteproyectos y proyectos.

El trabajo desarrollado por el Defensor del Pueblo en este campo está relacionado con el que realiza en la esfera de la interposición de recursos, en la medida en que si las propuestas de modificación de normas son debidamente atendidas, la institución ya no recurre a la demanda de inconstitucionalidad para lograr su abrogación. De cierta forma, esta labor constituye una especie de control normativo previo y alternativo al control judicial que realiza el Tribunal Constitucional y un mecanismo dirigido a asegurar la compatibilidad del ordenamiento jurídico nacional con los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política y en los tratados internacionales.

Ambas tareas, la presentación de recursos constitucionales y la presentación de propuestas y observaciones normativas, están bajo la responsabilidad de la Asesoría de

Asuntos Legislativos y Constitucionales del Defensor del Pueblo. Esta Asesoría coordina con las Representaciones Defensoriales su intervención en la presentación de recursos ante la jurisdicción constitucional.

A continuación, en lo que respecta a los recursos, se transcriben las partes pertinentes de las resoluciones constitucionales que resumen los alegatos del Defensor del Pueblo, la posición de la parte recurrida o representante legal del órgano que generó la norma impugnada y las consideraciones y decisión del Tribunal Constitucional (TC). Las resoluciones constitucionales, extraídas del sitio *web* del Tribunal Constitucional (www.tc.gov.bo), han sido editadas sin alterar su contenido, aunque en algunos casos se agregaron o sustituyeron ciertas palabras para asegurar la sintaxis.

En cuanto al ámbito de propuestas normativas, se presenta un resumen de las principales intervenciones institucionales con relación a cada una de las normas (leyes y decretos) y (ante)proyectos que en 2003 fueron propuestos, discutidos y observados por el Defensor del Pueblo. Algunas de estas actuaciones se encuentran explicadas en otros acápite del presente Informe al Congreso.

1. Recursos constitucionales

En el V Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional se dio cuenta de los recursos de amparo constitucional que la institución planteó en 2002 en representación de NN (nombre en reserva en resguardo del derecho a la identidad) contra Jorge Moreira Rojas (Presidente del Tribunal Supremo de Justicia Militar) *et. al.*, y en representación de Brenda Flores Vásquez contra Oscar Farfán Mealla (entonces Ministro de Desarrollo Económico). Ambos recursos fueron declarados procedentes por los tribunales de amparo. En revisión de oficio, las sentencias constitucionales 0026/2003-R y 0068/2003-R fueron pronunciadas por el Tribunal Constitucional en enero de 2003. El Tribunal confirmó parcialmente la decisión en el primer recurso y totalmente en el segundo.

A. Recursos abstractos o directos de inconstitucionalidad

Discriminación en razón del sexo con vinculación al derecho a la seguridad social.

Recurso contra el artículo 14 (a) y c) del Código de Seguridad Social.

En fecha 2 de enero de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso abstracto de inconstitucionalidad contra el artículo 14 (a) y (c) del Código de Seguridad Social (CSS) por infringir los artículos 6(I) y 194 de la Constitución Política del Estado (CPE). A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 0062/2003 de 3 de julio de 2003 que declaró la inconstitucionalidad de parte de la referida disposición legal.

(...) [El Defensor del Pueblo] expresa que (...) la doctrina constitucional reconoce expresamente que es inconstitucional no equiparar a la mujer con el varón en materia de derechos ... por ejemplo ... retroceder en la equiparación de ambos en las relaciones familiares y de patria potestad (...) [S]on desigualdades irrazonables y arbitrarias y por ende inconstitucionales, aquellas medidas que en lugar de eliminar o disminuir las diferencias entre grupos de personas o personas individuales, las aumentan (...)

El art.14 CSS define quienes son los beneficiarios del asegurado, señalando en el inc. a) a la esposa sin más condición que ésta, a sola acreditación del matrimonio legalmente celebrado entre el asegurado y la beneficiaria del seguro social; cuando se trata del esposo, el indicado inciso, además del matrimonio, adiciona la condición de inválido reconocida por los servicios médicos de la Caja, no apareciendo en dicho precepto la regla de razonabilidad de la discriminación que prevé la doctrina constitucional sobre el derecho a la igualdad, creando una situación de desigualdad jurídica

irrazonable -y por ende, arbitraria- entre la esposa beneficiaria y el esposo beneficiario.

(...)

... [E]l art. 14.c) CSS relativo al acceso al sistema de seguro social en calidad de beneficiarios para el padre y la madre ... presenta violaciones al derecho a la igualdad, puesto que en el caso de la madre se exige únicamente que ésta no disponga de rentas personales para su subsistencia; empero, en el caso del padre, exige además otros requisitos relativos a la condición de invalidez y más de 55 años de edad, siendo válidos para este inciso los argumentos utilizados para la impugnación del art. 14.a).

(...) [E]l Presidente Nato del Congreso Nacional, [personero del órgano que generó la norma impugnada, en respuesta a la demanda de inconstitucionalidad], expresa que (...) en el caso del sistema de seguridad social se aprobó el CSS ... para regular la situación del trabajador dependiente con salario, aportes y prestaciones con espacio y tiempo determinado, sobre la base de cálculos actuariales periódicos, conforme exige todo sistema de seguridad social, lo que posibilita cubrir las diferentes contingencias de los asegurados y beneficiarios, sin que se pueda exceder las bases financieras calculadas para este efecto.

(...) [L]a supuesta igualdad ante la ley, objeto del recurso, no es sustentable por diversas consideraciones, pues consiste en la eliminación de discriminaciones arbitrarias en contra de las personas, importando un grado suficiente de razonabilidad y de justicia en el trato a éstas, lo que implica que la igualdad no significa igualitarismo, puesto que existen diferencias justas que deben tomarse en cuenta, precisamente para no incurrir en el trato igual a los desiguales, es decir, que el principio de

igualdad no implica otorgar trato idéntico a todas las personas, sino otorgar igual trato a personas que se hallan en las mismas condiciones, por lo que para determinar si el Estado está violando este principio, se debe realizar una previa categorización de los ciudadanos en grupos homogéneos, respecto de los cuales el Estado estaría obligado a otorgar trato igualitario...

La razonabilidad es la pauta para ponderar la medida de igualdad, la que debe cuidar que las normas legales mantengan coherencia con las constitucionales, de suerte que su aplicación no resulte contradictoria con lo establecido por la Constitución, específicamente el contenido previsto en la ley debe coincidir con el marco de posibilidades regulatorias que brinda ésta, así el art. 7.k) CPE al reconocer el derecho fundamental a la seguridad social, permite que el mismo sea reglamentado a través de una Ley de la República, entendiéndose que el legislador puede crear categorías, grupos o clasificaciones que causen trato diferente entre los habitantes ...

(...)

Finaliza [con la solicitud de que] se dicte sentencia declarando la constitucionalidad de los incs. a) y c) del art. 14 CSS, por no vulnerar de ninguna forma el art. 6 CPE .

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

II.1. La noción de igualdad se desprende directamente de la unidad de naturaleza del género humano y es inseparable de la dignidad esencial de la persona, como reconoce la Opinión Consultiva 4/84 de la Corte Interamericana de [Derechos Humanos]. De esa manera, en función del reconocimiento de igualdad ante la ley, se prohíbe todo tratamiento

discriminatorio de origen legal, es decir que si bien, ante la necesidad de lograr la efectividad de los valores consagrados en la Constitución, el legislador puede, inicialmente, ver la necesidad o conveniencia de establecer diferencias y dar un tratamiento diverso a las personas en forma legítima, sin apartarse de la justicia y de la razón, no le está permitido crear diferencias que carezcan de una justificación objetiva, razonable y proporcional, y que persigan fines arbitrarios, caprichosos o despóticos, o que de alguna manera desconozcan la esencial unidad y dignidad de la naturaleza humana, dando como resultado la violación de los derechos y libertades consagrados en la Constitución, o que en general sean contrarias a cualquier precepto o principio reconocido por la Carta Fundamental. En definitiva, lo que prohíbe el principio de igualdad jurídica es la discriminación, es decir que la desigualdad de tratamiento legal sea injustificada por no ser razonable ni proporcional.

(...)

III.2 En coherencia con ese principio jurídico, cabe analizar el art. 14 CSS (...) Esta normativa desconoce el primer párrafo del art. 6 CPE que consagra el derecho a la igualdad, por cuanto el legislador establece una desigualdad de trato para los cónyuges beneficiarios en razón de su sexo, determinando un trato preferencial respecto a la mujer, pues sólo le exige su inscripción en los registros de la Caja, mientras que al esposo le exige su declaración de invalidez por la propia Caja, no existiendo para ello ninguna justificación legal ni razonable y menos proporcional, pues la finalidad última es proteger la salud y la vida del cónyuge beneficiario y para ello, sea varón o mujer, tiene que exigírsele los mismos requisitos para ser atendido en la Caja, lo contrario

implica una actitud discriminatoria en razón del sexo ... al margen que desconoce también la igualdad de los derechos y las obligaciones de los cónyuges emergentes del matrimonio establecida por el art. 194 CPE.

El anterior razonamiento también debe ser aplicado en el caso del inciso c), que reconoce como beneficiarios al «padre inválido reconocido por los servicios médicos de la Caja y a la madre, siempre que no dispongan de rentas personales para su subsistencia». Es decir que también hace una distinción entre el padre y la madre del asegurado, al momento de establecer los requisitos para que puedan constituirse en beneficiarios del trabajador o trabajadora, ya que a ambos les exige que no dispongan de rentas para su subsistencia, sumándole al primero el ser inválido reconocido por los servicios de la Caja, siendo evidente que existe también en ese caso un trato diferente en razón al sexo, discriminatorio y en desmedro del varón, sin que exista ninguna justificación legal válida para su implementación, poniendo en situación de inferioridad al padre con relación a la madre en el ejercicio de sus derechos fundamentales ...

(...)

Por tanto, el Tribunal Constitucional ... declara INCONSTITUCIONAL la frase contenida en el art. 14 CSS, incs. a) y c): «inválido reconocido por los servicios médicos de la Caja», quedando, consiguientemente, ambos incisos, con el siguiente texto: a. La esposa, o la conviviente inscrita en los registros de la Caja, o el esposo; b. El padre y la madre, siempre que no dispongan de rentas personales para su subsistencia.

Discriminación en razón del sexo con vinculación al derecho al trabajo. Recurso contra el artículo 99 del Código de Familia.

En fecha 4 de febrero de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso abstracto de inconstitucionalidad contra el artículo 99, segundo párrafo, del Código de Familia (CF) que establecía la facultad particular del marido de prohibir a la esposa el ejercicio de una determinada profesión u oficio por razones de moralidad o cuando resulte gravemente afectada la comunidad familiar, originando una situación de desigualdad irrazonable y arbitraria, en violación de los artículos 6(I) y 194 CPE que garantizan, con referencia al matrimonio, la igualdad de derechos y deberes de los cónyuges. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 0058/2003 de 25 de junio de 2003 que declaró la inconstitucionalidad de la referida disposición legal.

(...) [El Defensor del Pueblo] expresa que (...) el segundo apartado del [art. 99 CF] ... otorga solamente al ...marido la posibilidad «particular» de obtener la restricción para que [la] esposa ... se abstenga de ejercer profesiones u oficios, por razones de moralidad o de perjuicio a la comunidad familiar. Esta posibilidad de restricción no se otorga a la esposa ... en las mismas condiciones que al esposo ... creando una situación de desigualdad ... irrazonable, no justificable y por ende arbitraria.

Por otra parte, la regla de igualdad consagrada en el art. 6 de la CPE, en su art. 194, en referencia al matrimonio, declara y garantiza la igualdad de derechos y deberes de los cónyuges. En ese sentido, el art. 99 CF contiene un derecho de uno de los cónyuges en desmedro de la igualdad del otro, violando en su segundo párrafo los arts. 6 y 194 CPE.

(...) Los arts. 6 y 194 CPE reconocen y garantizan la igualdad de todas las

personas y la igualdad de derechos y obligaciones de los cónyuges en el matrimonio, sin distinciones entre hombres y mujeres, o esposos y esposas (...)

(...) [El personero del órgano que generó la norma impugnada, en respuesta a la demanda de inconstitucionalidad] contestó ... que (...) el párrafo segundo -cuya inconstitucionalidad se demanda -, señala que en particular el marido puede restringir el ejercicio de cierta profesión u oficio de la mujer, por razones de moralidad, otorgando al hombre un privilegio, en flagrante contraposición con el mandato constitucional de igualdad de derechos y deberes de los esposos. De este modo, este párrafo se encuentra en clara oposición con las normas de la CPE, debiendo ser retirado del ordenamiento jurídico boliviano ...

(...)

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

En definitiva, lo que prohíbe el principio de igualdad jurídica es la discriminación, es decir que la desigualdad de tratamiento legal sea injustificada por no ser razonable ni proporcional.

(...)

III.2 En coherencia con ese principio jurídico, la Constitución señala en su art. 194, que «el matrimonio descansa en la igualdad de derechos y deberes de los cónyuges». Tal precepto que no requiere de leyes especiales para su ejercicio, en aras de la igualdad de los esposos, desconoce la potestad marital o preeminencia del marido en la relación conyugal. Consiguientemente, está claro que el segundo párrafo del art. 99 CF, viola el principio de igualdad entre cónyuges ...

resultando a todas luces inconstitucional al violar tanto el art. 6 párrafo primero como el art. 194 CPE ...

Por tanto, [el] Tribunal Constitucional ... resuelve declarar INCONSTITUCIONAL el párrafo segundo del art. 99 CF, con los efectos de ley.

Trabajo forzoso de los conscriptos. Recurso contra el Decreto Supremo 27109.

En fecha 8 de septiembre de 2003, el Defensor del Pueblo interpuso un recurso abstracto de inconstitucionalidad contra el Decreto Supremo 27109 de 14 de julio de 2003, norma que regulaba el “trabajo forzoso” en el marco del servicio militar obligatorio. A continuación se destacan las partes más relevantes del recurso interpuesto por el Defensor del Pueblo que posteriormente fue retirado en razón de que el Poder Ejecutivo abrogó el Decreto Supremo 27109 antes de que el TC decidiera en el fondo de la demanda.

(...) [E]l sentido que le da el constitucionalismo a la noción de supremacía apunta a que la constitución formal, revestida de suprallegalidad, obliga a que las normas y los actos estatales y privados se ajusten a ella, noción que envuelve una formulación de deber ser, es decir, que todo el orden jurídico político del Estado debe ser congruente y compatible con la Constitución, norma de normas. ... En el caso boliviano, la supremacía constitucional y los grados superiores e inferiores están delimitados por el art. 228 de la Constitución Política del Estado, al establecer, por una parte, que la Norma Fundamental “es la ley suprema del ordenamiento jurídico nacional”; y por otra, al precisar la gradación jerárquica del orden jurídico derivado mediante la frase “leyes y cualesquiera otras resoluciones”. En el término “otras resoluciones” nuestra Constitución incluye el Decreto Supremo, la Resolución Suprema, el Decreto Presidencial, y otro tipo de

normas reglamentarias de inferior jerarquía.

La doctrina constitucional (...) es coincidente en afirmar que por la gradación jerárquica principal del ordenamiento jurídico local del que se trate, está claro que la habilitación para reglamentar a la norma superior la tiene la norma que le sigue inmediatamente en ese orden de jerarquías normativas, no es posible que una norma superior sea reglamentada por otra que no es la que le sigue en el orden ya citado (...) El Decreto Supremo impugnado (...) en su art. 1 señala que el objeto de la norma del Poder Ejecutivo es reglamentar la participación de las Fuerzas Armadas de la Nación en el desarrollo integral del país. Por lo anotado, el Decreto Supremo 27109 no se constituye en el instrumento idóneo para reglamentar el concepto de “desarrollo integral” establecido en la Norma Constitucional, para cuyos efectos se requiere dictar una norma con rango de ley de la república. En virtud a que el *nomen juris* del art. 1º es el que define el resto de la norma reglamentaria, su contenido afecta a todo el Decreto Supremo y lo vicia de inconstitucionalidad. Debido a ello, por efecto del art. 1º, la totalidad del DECRETO SUPREMO 27109 RESULTA ATENTATORIO A LOS ARTS. 7º Y 228º DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.

(Trabajos forzados y Constitución Política del Estado):

(...) Para que el trabajo sea considerado legal, la Constitución Política del Estado establece los requisitos de pleno consentimiento y justa retribución. El pleno consentimiento de nuestra Norma Fundamental no es más que la llamada “disponibilidad individual de elegir libremente una actividad” donde concurren los derechos a la dignidad y la libertad. La justa retribución tiene el mismo nombre para la doctrina

constitucional. El mismo articulado determina expresamente una excepción para que pueda realizarse un trabajo sin que concurren los requisitos señalados, es decir sin el pleno consentimiento y la justa retribución. La excepción se refiere a los llamados servicios personales. Añade el texto constitucional que los servicios personales deben ser establecidos mediante ley, por una parte previniendo un requisito formal y limitando cualquier abuso que se inscriba en el concepto de trabajos forzados; y por otra, otorgando al Poder Legislativo la potestad de establecerlos, cumpliendo la gradación normativa a que hemos hecho referencia. (...) Por ello, el Decreto Supremo 27109 no es el instrumento idóneo para establecer un servicio personal, existiendo por tanto, VULNERACIÓN A LOS ARTÍCULOS 5º Y 228º DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.

(...)

El Defensor del Pueblo, al tomar conocimiento de la emisión por parte del Poder Ejecutivo de una norma abrogatoria del Decreto Supremo 27109, solicitó al Tribunal Constitucional el retiro del recurso de inconstitucionalidad por ya no estar en vigor la norma impugnada. En fecha 8 de septiembre de 2003, mediante Auto Constitucional 407/2003-CA, el Tribunal Constitucional, señaló que “al haber sido retirada del ordenamiento jurídico del país la norma impugnada de inconstitucional, el objeto del juicio de constitucionalidad ha desaparecido, careciendo por tanto el recurso de contenido jurídico-constitucional que justifique una decisión sobre el fondo, correspondiendo su rechazo, de conformidad a lo establecido por el art. 31.I.1) de la Ley del Tribunal Constitucional”.

B. Recursos de Amparo Constitucional

Traslado de centro penitenciario. Amparo en representación de Peregrina Román Soletto contra Carlos Jaime Villarroel Ferrer y Jorge Torrico Arguedas.

En fecha 20 de mayo de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de amparo constitucional en representación de Peregrina Román Soletto, los Vocales de la Sala Penal Tercera de la Corte Superior de La Paz, en tutela de los derechos al debido proceso y a la familia. El Defensor del Pueblo aclaró que con su petitorio no pretendía la disminución de la condena de Peregrina Román Soletto, sino que su representada, por razones de rehabilitación, pueda estar más cerca de su familia. En ese sentido, señaló que:

(...) [L]a Norma Fundamental ha establecido en su artículo 116 VI que “Los Magistrados y Jueces son independientes en la administración de justicia y no están sometidos sino a la Constitución y la Ley, lo que quiere decir que en total apego al principio de legalidad, todas sus actuaciones deben someterse solo y únicamente a lo establecido en las disposiciones legales señaladas y no apartarse de las mismas con argumentos que se escapan del ordenamiento jurídico vigente.

Coincidente con el principio de legalidad, el ordenamiento jurídico ha establecido una normativa legal para el tratamiento de las personas que cumplen sentencias condenatorias de privación de libertad, la misma que establece una serie de situaciones que se pueden presentar al momento de cumplir una condena, pero lo más importante es el reconocimiento de derechos que son adquiridos por su condición de condenados, bajo el ineludible argumento de que toda persona que sufra una condena sin importar su condición o el tipo de delito que haya cometido tiene derechos, y éstos deben ser reconocidos

y garantizados por el Estado, y por el Poder Judicial como garante de la administración de justicia.

En ese sentido es que desde el 20 de diciembre de 2001 se encuentra vigente la Ley de Ejecución Penal y Supervisión, la misma que en su artículo 37 dispone que: “El condenado podrá solicitar, al Juez de Ejecución Penal, su traslado a otro establecimiento penitenciario cuando: 1.- Su núcleo familiar resida en el lugar del establecimiento penitenciario al que solicita su traslado. Se entiende por núcleo familiar, al cónyuge o conviviente, los hijos, los padres y hermanos en ese orden...”

En esa misma línea el Decreto Supremo 26715 que reglamenta la Ley de Ejecución Penal y Supervisión, establece en su art. 48 que: “El traslado de internos de un establecimiento penitenciario a otro, se ejecutará por los siguientes motivos: 1.- Para el cumplimiento de la sentencia en el lugar de procedencia del interno o residencia de su núcleo familiar; ...”

(...)

Como se puede observar la normativa legal vigente es clara al establecer que uno de los motivos para solicitar el traslado de una penitenciaría a otra es el de contar con un núcleo familiar que resida en el lugar del establecimiento penitenciario al que se solicita el traslado y de acuerdo a los antecedentes del caso, la señora Peregrina Román ha certificado que sus hijos y padres radican en la ciudad de Santa Cruz, lo cual demuestra el lugar donde está asentado su núcleo familiar y de esa forma se ajusta perfectamente a la causal para solicitar traslado de centro penitenciario.

En este contexto jurídico, la Sala Penal Tercera de la Corte Superior de Justicia de La Paz, en aplicación del principio de legalidad debió adecuarse a lo

establecido en la mencionada Ley de Ejecución Penal es decir establecer si en el caso concreto, la señora Peregrina Román se ajustaba a la causal de solicitud de traslado, es decir si el núcleo familiar de la condenada evidentemente radicaba en el distrito en el que se encuentra el centro penitenciario al que se pide el traslado.

La petición de traslado de la ciudadana Peregrina Román, así como el presente amparo no buscan que nuestra representada recobre el derecho a la libertad, está claro que se encuentra cumpliendo una condena penal impuesta por autoridad competente y con todas las formalidades de ley, el objetivo de este recurso es además de que se opere el traslado de un centro penitencio a otro de nuestra representada, que se cumpla la voluntad del legislador que ha establecido una serie de causales que pueden dar lugar a que la voluntad del juez de que la sanción penal impuesta se cumpla en un determinado centro penitenciario, pueda ser modificada sin alterar la sanción y su tiempo de vigencia, dando lugar al cumplimiento de la misma en otro centro penitenciario, facilitando el contacto del condenado con su núcleo familiar más cercano.

Mediante resolución 18/03 de 23 de mayo de 2003, el tribunal de amparo declaró procedente el recurso y el TC, en revisión de oficio, aprobó dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1076/2003-R de 29 de julio de 2003.

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

... [L]a pena cumple diferentes funciones en los diversos momentos de la acción punitiva del Estado: en el primer momento, el legislador, cuando prohíbe una conducta amenazándola con una pena, está orientado,

fundamentalmente, a cumplir la función de prevención general, dado que se amenaza a los miembros de la comunidad para que no realicen la conducta considerada delictiva y, en forma secundaria, se toma en cuenta la idea de retribución, por cuanto debe existir proporcionalidad entre el daño ocasionado por el delito y la pena que se le atribuye; en el segundo momento, cuando el delito se ha cometido, y se impone la pena a un determinado individuo, predomina el criterio retributivo, a fin de que exista una proporcionalidad entre la conducta realizada, el grado de culpabilidad y la intensidad de la pena, aunque no se excluyan aspectos preventivos especiales. Finalmente, la ejecución de la sanción penal está orientada por fines de prevención especial, buscando la reeducación y resocialización del condenado...

(...)

Conforme a lo señalado, de la previsión constitucional establecida en el art. 6.II CPE que establece como deber del Estado la protección y el respeto a la dignidad de las personas, nace el fin de la sanción penal, que no es el de excluir al delincuente de la sociedad, sino buscar su reinserción, respetando todos los demás derechos no afectados por la condena.

(...)

En consecuencia, en la ejecución de las penas se debe buscar la realización material de los fines de la sanción, como lo establece el art 178 LEPS, cuando dispone que “El Tratamiento penitenciario tendrá como finalidad la readaptación social del condenado, a través de un Programa Progresivo, individualizado y de grupo, cuyos componentes principales son la psicoterapia, educación, trabajo ... y el fortalecimiento de las relaciones familiares.

(...)

Consiguientemente, como no podía ser de otra manera, las relaciones familiares son consideradas como un componente indispensable para lograr los fines de readaptación social del condenado, por ello el legislador ha entendido que los establecimientos penitenciarios deben perder su tradicional carácter marginante, para incorporarse al contexto social como instrumento de resocialización, favoreciendo el contacto del privado de libertad con su núcleo familiar, conservando, fortaleciendo y, en su caso, restableciendo sus relaciones familiares. Bajo esta idea, el art. 37 LEPS ha establecido la posibilidad de que el condenado pueda solicitar al Juez de Ejecución penal su traslado a otro establecimiento penitenciario cuando “su núcleo familiar resida en el lugar del establecimiento al que solicita su traslado ...”, sin establecer como requisito el cumplimiento parcial de la condena.

(...)

Conforme a los fundamentos señalados, las autoridades recurridas debieron ajustar su resolución a las normas contenidas en la LEPS, por beneficiar a la condenada no sólo en el mantenimiento de su vínculo familiar, sino en todo el tratamiento penitenciario que tiene como finalidad, según quedó expresado en el punto III.1, la readaptación del condenado.

Consiguientemente, las autoridades recurridas, al haber revocado el Auto dictado por la Jueza Primera de Ejecución Penal, con argumentos que no están previstos en el art. 37 LEPS, han vulnerado la garantía contenida en el art. 33 constitucional y, dentro de ella, el principio de legalidad penal...

Por tanto, el Tribunal Constitucional ... en revisión resuelve APROBAR la sentencia revisada.

Inamovilidad de servidora pública embarazada.

Amparo en representación de Carmen Victoria Encinas Rojas contra Enrique Mendizábal Eyzaguirre *et. al.*

En fecha 8 de julio de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de amparo constitucional en representación de Carmen Victoria Encinas Rojas contra Enrique Mendizábal Eyzaguirre, Miguel Ángel Núñez y Janette Villavicencio, Oficial Mayor, Jefe de Personal y Jefa de Bienestar Social del Senado Nacional, respectivamente, alegando la vulneración de los derechos al trabajo, a la seguridad social, a la maternidad, a la inamovilidad funcionaria y a la carrera administrativa. El Defensor solicitó se ordene la inmediata restitución de su representada a las funciones de Jefa de la División Archivo del Senado Nacional, se restablezca a su favor el seguro social, la atención prenatal y la cancelación del sueldo de mayo.

Mediante resolución 26/2003 de 16 de julio, la Sala Penal Tercera de la Corte Superior del Distrito Judicial de La Paz declaró procedente el recurso y el TC, en revisión de oficio, aprobó dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1331/2003-R de 16 de septiembre de 2003.

[El Defensor del Pueblo] expresa que su representada ingresó a prestar servicios en el Senado Nacional el 20 de agosto de 1997 y en octubre de 2001 fue designada Jefa de la División de Archivo, habiendo quedado en estado de gravidez posteriormente, como consta por la documental de 17 y 21 de abril y del certificado médico de 7 de mayo de este año, todo lo que fue entregado oportunamente al Senado Nacional. Pese a ello ... por memorando 180/02-03 emitido por el oficial Mayor del Senado, [la alegada víctima] fue destituida de su cargo, ignorando la protección legal y

constitucional de la que goza por su estado de embarazo, sin que hayan merecido respuesta alguna las notas de reclamo que envió, e inclusive el 6 de junio cuando el Jefe de Personal co-recurrido la citó para conversar sobre el problema, la hizo esperar durante varias horas sin llegar a atenderla arguyendo recargadas labores.

(...)

Las autoridades recurridas ... informaron lo siguiente: a) cuando se destituyó a Carmen Encinas de sus funciones, no existía en el Senado Nacional documentos con fe probatoria sobre su estado de gravidez, pues si bien existía un examen médico, no se presentó el certificado respectivo que es el único instrumento que puede acreditar, en este caso, un embarazo; b) la representada [del Defensor del Pueblo] tenía la condición de funcionaria provisoria, dado que estaba en el cuarto nivel jerárquico, no ingresó a trabajar por concurso de méritos ni examen de competencia, o sea que no está sujeta a las previsiones del Estatuto del Funcionario Público ni a su Reglamento; c) si se considera servidora pública, como alega en su memorial de demanda, ante cualquier controversia debió acudir ante la Superintendencia del Servicio Civil, siendo el amparo constitucional subsidiario, éste es improcedente en la especie.

(...)

[El tribunal de amparo] declaró procedente el recurso, “disp[uso] la inmediata restitución de la recurrente ... así como el restablecimiento del Seguro Social, atención prenatal y la cancelación de sueldo del mes de mayo, sin costas por ser excusable...”

(...)

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

“La Ley 975 de 2 de marzo de 1988 ... establece la inamovilidad en su puesto de trabajo de la mujer en período de gestación hasta un año de nacido el hijo, y abarca tanto a las empleadas del sector privado sujetas a la Ley General del Trabajo como a las funcionarias o servidoras públicas, sin exclusión, sean con contratos permanentes o eventuales porque el sentido de la norma es la protección de la maternidad por parte del Estado como lo expresa el precepto constitucional contenido en el art. 193 (...)

III.2 En el caso sometido a estudio, se tiene constancia del estado de gravidez ... habiendo conocido de ese hecho el Senado Nacional ... al recibir la nota de 21 de abril de 2003 suscrita por el Médico Especialista de la CNS. En consecuencia, Carmen Victoria Encinas Rojas se encuentra protegida por la Ley 975 y, por tanto, goza del derecho a la inamovilidad funcionaria hasta que el hijo o hija cumpla un año de edad, no pudiendo dejársela sin el sustento que requiere en ese período, ni tampoco privársele de los subsidios y otros beneficios que el ordenamiento jurídico acuerda a favor de la trabajadora y funcionaria embarazada ...

(...)

[E]videnciado como está el acto ilegal que atenta contra la maternidad ... debe condenarse en costas, daños y perjuicios a los recurridos.

Por tanto, [el] Tribunal Constitucional ... APRUEBA la Sentencia 26/2003 de 16 de julio ... pronunciada el por la Sala Penal Tercera de la Corte Superior del Distrito Judicial de La Paz, la misma que deberá calificar las costas, daños y perjuicios causados a la representada [del Defensor del Pueblo]...

Inamovilidad de servidora pública embarazada.

Amparo en representación de Delia Quispe Mamani contra Adrián Flores Silvestre.

En fecha 31 de julio de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de amparo constitucional en representación de Delia Quispe Mamani contra Adrián Flores Silvestre, Alcalde Municipal de Patacamaya, alegando la vulneración de los derechos a la maternidad, trabajo, remuneración y seguridad social. El Defensor solicitó se ordene la inmediata restitución de su representada a las funciones de secretaria del Concejo Municipal de Patacamaya, la asignación inmediata del seguro social, el subsidio prenatal, la atención postnatal y la cancelación retroactiva de los sueldos de febrero a junio, como de los subsidios devengados.

Mediante resolución 83/2003 de 4 de agosto de 2003, la Jueza de Partido y Sentencia de Sica Sica declaró procedente el recurso y el TC, en revisión de oficio, aprobó dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1514/2003-R de 27 octubre de 2003.

(...) [El Defensor del Pueblo] asevera que su representada fue designada por la autoridad recurrida como secretaria del Concejo Municipal de Patacamaya, mediante memorando 62/2002 de 7 de noviembre, asumiendo dicho cargo en estado de gestación, extremo que fue de conocimiento del contador del Municipio, que se negó a afiliarla en la Caja Nacional de Salud.

Al enterarse las autoridades del Municipio que se encontraba embarazada, le entregaron el memorando 09/2003 de 31 de enero, agradeciendo sus servicios y prescindiendo de sus funciones, en mérito a una evaluación de desempeño que nunca existió. El 24 de febrero de 2003 nació la hija de [Delia Quispe Mamani] y pese a las reclamaciones verbales que ésta realizó al responsable de recursos humanos, así como al Alcalde

recurrido, no recibió respuesta a su petitorio de reincorporación, pese a haberlo presentado incluso de forma escrita; lo que dio lugar a que desde el mes de febrero se encuentre sin trabajo y sin la debida atención médica, poniendo en riesgo su salud y la de su pequeña hija, esperando ser restituida a su fuente ilegalmente usurpada.

(...)

La autoridad recurrida ... informó que el Municipio desconocía que [Delia Quispe Mamani] se encontraba en estado de gestación, a tiempo de hacerle entrega del memorando 09/2003 de 31 de enero; y que al ser funcionaria interina podía ser removida en cualquier momento, aclarando que el 3 de agosto de 2003, por memorando 51/2003, la recurrente fue reincorporada en su funciones, por lo que el hecho que generó el recurso desapareció.

(...)

La Resolución 83/2003 [de la jueza de amparo] ... declaró procedente el recurso, disponiendo la inmediata reincorporación [de Delia Quispe Mamani] al cargo que desempeñaba ... más el pago de sus haberes desde febrero de 2003 hasta el momento de su reincorporación, más el seguro social obligatorio y los subsidios correspondientes para el recién nacido, sea con pagos de daños, perjuicios y costas.

(...)

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

... [L]a representada [del Defensor del Pueblo] ha demostrado que su hija nació el 24 de febrero de 2003, lo que significa que cuando el Alcalde Municipal recurrido prescindió de sus servicios como secretaria del Concejo

Municipal de Patacamaya, el 31 de enero de 2003, se encontraba en estado de gestación. En ese entendido, la autoridad demandada indiscutiblemente incurrió en un acto ilegal, en trasgresión del art. 193 de la CPE y 1 de la Ley 975, vulnerando los derechos de [Delia Quispe Mamani] al trabajo, a una remuneración, y a la seguridad social...

(...)

Por tanto, [el] Tribunal Constitucional ... resuelve, APROBAR la Resolución 83/2003 ... con la modificación de que en la parte resolutive deja sin efecto la condenación en costas, por no corresponder a la forma de resolución, pues sólo es viable la condenación al pago de daños y perjuicios a la autoridad recurrida, cual establece el art. 102.II y VI LTC.

Caso de hemodiálisis. Amparo en representación de Dabor Adolfo Arcos Mercado contra Edgar Villarroel *et. al.*

En fecha 2 de agosto de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de amparo constitucional en representación de Dabor Adolfo Arcos Mercado contra Edgar H. Villarroel, Administrador Regional de la Caja Nacional de Salud (CNS) y Presidente de la Comisión de Prestaciones; Waldo Ulloa Benitez, Médico del Trabajo Regional; Rodolfo Cossio Nava, Jefe Médico Regional; Félix Vela Chacón, Jefe de Servicios Generales; y M. Carlos Soria Columba, Secretario de la Comisión Regional de Prestaciones de la CNS, alegando la vulneración de los derechos a la vida, a la salud y a la seguridad social. El Defensor solicitó que se ordene la inmediata inclusión del paciente Dabor Arcos al programa de hemodiálisis y se le presten dichos servicios; asimismo, que se proceda a la operación de transplante de riñón programada por los médicos tratantes de la CNS con la cobertura del seguro social.

Mediante resolución de 13 de agosto de 2003 dictada por la Sala Civil Primera de la Corte Superior del Distrito Judicial de Cochabamba se declaró procedente el recurso y el TC, en revisión de oficio, aprobó dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1527/2003-R de 27 de octubre de 2003.

(...) [El Defensor del Pueblo] aduce que su representado, Dabor Arcos es afiliado a la CNS y sufre de insuficiencia renal crónica terminal, secundaria a nefropatía glomerular primaria de estirpe no conocida. A petición del médico nefrólogo del Hospital Obrero N° 2 de la CNS, el 4 de julio de 2003 la Junta Médica determinó otorgarle hemodiálisis a la brevedad posible, pero al haber sufrido una peritonitis-IRC que agravó su situación, fue internado de emergencia, dando lugar a que los médicos retiren el catéter peritoneal, y programen la operación de trasplante con donante vivo para el 22 de julio de 2003.

Por Resolución 340/2003 de 10 de julio, la Comisión Regional de Prestaciones dispuso la improcedencia del ingreso al Programa de Hemodiálisis de Dabor Arcos, sin ningún fundamento médico legal, puesto que la CNS aceptó a su representado como asegurado haciéndole entrega del AVC-04; documento que constituye plena prueba para el reconocimiento de sus derechos como asegurado y beneficiario, de acuerdo a los arts. 198 del CSS y 13 del Decreto Ley 13214. La Resolución en cuestión se funda en aspectos administrativos tales como un supuesto incumplimiento de requisitos por parte de la Empresa Ontiveros (empleador), cuya responsabilidad no es del asegurado sino del empleador, siendo además administrativamente subsanables, por lo que de ningún modo pueden afectar los derechos de su representado, quien no fue dado de baja y sigue gozando del seguro de la CNS, además de que continúa realizando aportes en su condición de asegurado, de acuerdo a

los certificados médicos adjuntos. Por tanto, los recurridos al negarle el tratamiento de hemodiálisis y la operación programada, han puesto en grave peligro su vida.

(...)

... [L]os co-recurridos expresan lo siguiente: a) Por Resolución 340/2003 de 10 de julio, la Comisión Regional de Prestaciones declaró la improcedencia del ingreso del señor Dabor Arcos, con Matrícula 82-1011-AMD, dependiente de la Empresa “Constructora Ontiveros” al programa de hemodiálisis. Esta Resolución no causa estado, pues la parte afectada puede interponer el recurso de revisión para que la Comisión Nacional de Prestaciones de la CNS revoque o confirme la Resolución, existiendo además una tercera instancia que es el recurso de reclamación ante el Directorio de la CNS ... b) Aclararon que Dabor Arcos, como beneficiario de su madre Wilma Mercado Deheza, recibió atención médica por su enfermedad desde el 10 de abril de 2000 hasta sus 19 años; y que a partir de febrero de 2003, se afilió al seguro del estudiante hasta la edad de 25 años. Repentinamente apareció afiliado como trabajador de la Empresa “Consultora Ontiveros” desde el 25 de abril de 2003, con fecha de ingreso al trabajo el 1 de marzo del mismo año, sin haber cumplido con el requisito médico de examen medio pre-ocupacional. Mediante nota de 22 de mayo de 2003, el Director del Hospital Obrero N° 2 de la CNS-Cochabamba, remitió antecedentes al Jefe Médico Regional señalando la existencia de indicios de una afiliación irregular, y éste, en el día remitió antecedentes a la Comisión Regional de Prestaciones, la cual mediante proveído de 22 de mayo de 2003, solicitó informe a Inspección de Empresas, Servicio Social y Afiliaciones, que afirmó que el señor Dabor Arcos no trabaja en la empresa “Consultora Ontiveros”, al no haberse

comprobado su presencia física y no haberse demostrado lo contrario por la Empresa. c) Mediante cite 511/03 de 9 de julio, el Jefe Médico Regional remitió antecedentes del paciente Dabor Arcos, solicitando su ingreso al programa de hemodiálisis, en cuya consideración la Comisión Regional de Prestaciones, de la cual son miembros dictó la Resolución 340/2003 de 10 de julio, declarando improcedente su ingreso a dicho programa, además de disponer la citación del representante legal de la Empresa Ontiveros para que explique la afiliación anómala del trabajador Dabor Arcos. El afectado interpuso recurso de apelación contra esa Resolución que fue declarada procedente, por lo que el 5 de agosto de 2003, fueron remitidos los antecedentes ante la Comisión Nacional de Prestaciones, para que dicte la resolución de segunda instancia, que se encuentra pendiente de resolución, por lo que corresponde declarar la improcedencia del amparo.

(...)

La Resolución [del tribunal de amparo] declaró procedente el recurso disponiendo que los recurridos prosigan con el tratamiento ... y la consiguiente operación de transplante de riñón del paciente, si fuera necesario, debiendo la cobertura económica correr por cuenta del Ministerio de Salud en base a las facturaciones correspondientes (...)

(...)

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

III.1 El derecho a la vida, como lo ha proclamado la Sentencia Constitucional (SC) 687/2000-R, “es el bien jurídico más importante de cuantos consagra el orden constitucional, de ahí que se encuentre encabezando el catálogo de los derechos funda-

mentales previstos en el art. 7 de la Constitución; es el derecho de toda persona al ser y a la existencia, siendo su característica esencial la base para el ejercicio de los demás derechos; es decir, la vida misma es el presupuesto indispensable para que haya titularidad de derechos y obligaciones ...”

(...)

Sobre el derecho a la salud y a la seguridad social la SC 26/2003-R ha precisado: “El derecho a la salud es aquel derecho por virtud del cual la persona humana y los grupos sociales -especialmente la familia- como titulares del mismo, pueden exigir de los órganos del Estado, en cuanto sujetos pasivos, que establezcan las condiciones adecuadas para que aquellos puedan alcanzar un estado óptimo de bienestar físico, mental y social y garanticen el mantenimiento de esas condiciones. El derecho a la salud no significa solamente el derecho a estar en contra de la enfermedad sino el derecho a una existencia con calidad de vida. En nuestro ordenamiento jurídico, el derecho a la salud es un derecho fundamental, que debe ser resguardado con mayor razón cuando se encuentra en conexidad con el primigenio derecho a la vida o a la dignidad humana...”

El derecho a la seguridad social, como derecho constitucional, adquiere su esencia de fundamental cuando atañe a las personas cuya debilidad es manifiesta, es decir, que requieren de la misma para seguir con vida, tal el caso de los pacientes con enfermedades crónicas o incurables. De esta manera cuando una entidad pública o particular, tiene a su cargo la prestación de la seguridad social en salud a persona en estas situaciones, su incumplimiento acarrea un grave perjuicio. Es como consecuencia de esa protección especial que dichas personas requieren, que el derecho a

la seguridad social adquiere su esencial condición de derecho fundamental, pues con su inobservancia, se colocan en peligro otros derechos fundamentales, como la vida, la dignidad humana, la integridad física”.

La preponderancia de la vida y de la salud, como derechos humanos esenciales, está presente y señalada como de obligada tutela para el Estado, no sólo en la CPE sino también en diversos instrumentos internacionales (...)

III.2 En el caso objeto de examen, se tiene que la Comisión Regional de Prestaciones de la CNS Regional Cochabamba, a través de la Resolución Administrativa 340/2003 de 10 de julio, determinando la existencia de una supuesta afiliación dolosa de favor en beneficio de Dabor Arcos, por una parte, declaró improcedente la solicitud de la Junta Médica para que el representado del recurrente se incorpore al programa de hemodiálisis y, por otra, dispuso que asesoría legal cite al representante legal de la “Empresa Ontiveros” para que explique la afiliación dolosa, fraudulenta y de favor en beneficio de Dabor Arcos y luego proceda a su baja, sujetándose la empresa a las sanciones que corresponda por las infracciones cometidas.

La indicada Resolución 340/2003, se encuentra impugnada ante la Comisión Nacional de Prestaciones, por tanto en trámite y pendiente de Resolución, lo que significa que no adquirió ejecutoria, sin embargo, esta siendo cumplida, lo que ha dado lugar a la suspensión del tratamiento de hemodiálisis al que se encuentra sometido Dabor Arcos, quien no puede ingresar al programa de hemodiálisis, con las graves consecuencias que ello implica, conculcándose de este modo sus derechos a la vida, a la salud y a la seguridad social, pues conforme lo determinan los certificados médicos

corrientes de fs. 13 a 16, el tratamiento de hemodiálisis al que ha sugerido su incorporación la Junta Médica, tiene por objeto evitar el deterioro de su salud mientras pueda ser sometido a una operación de transplante renal, lo contrario implica un grave riesgo que al presente se encuentra latente ante la suspensión ilegal de su atención no obstante que el tratamiento de los enfermos crónicos supone una atención, que debe ser prestada en forma inmediata y continua, no pudiendo ser interrumpida por trámites y resoluciones administrativas; importando toda discontinuidad un atentado a la vida y a la salud del paciente.

(...)

III.3 La Resolución Administrativa que dio lugar a que el representado [del Defensor del Pueblo] no pueda ingresar al programa de hemodiálisis discontinuando su atención médica, al presente está apelada y pendiente de resolución, lo que en principio daría lugar a la improcedencia del amparo por su carácter subsidiario, que exige para plantearlo el agotamiento de todos los recursos ordinarios, sin embargo, la regla referida tiene excepciones, una de estas se da cuando los recursos que franquea la ley no prestan con inmediatez y efectividad la protección requerida ante un daño inminente e irreparable (...)

(...)

(...) [S]e concluye categóricamente que la Comisión de Prestaciones de la CNS ... carece de competencia para determinar la existencia de infracciones a las normas que rigen la materia, sea por parte de los empleadores o asegurados, imponiendo ipso facto como sanción la suspensión de las prestaciones a que tiene derecho un asegurado, como lo ha hecho en el caso presente, máxime si al efecto existen las instancias correspondientes y un procedimiento

especial a seguir previsto por el Título VI, Capítulo I del Reglamento del Código de Seguridad Social. En consecuencia toda determinación asumida por la Comisión de Prestaciones no puede exceder su competencia ...

Es imperioso dejar claramente sentado que la cancelación de una afiliación como sanción a imponerse en virtud de presuntas irregularidades en el trámite de la misma, debe merecer un proceso en el que tanto el empleador como el trabajador a quienes se atribuye tales anomalías, puedan ejercitar su derecho a la defensa (...)

Finalmente, cabe remarcar y reiterar que dada la naturaleza de los derechos fundamentales amenazados ... las circunstancias fácticas en el caso particular ponen en riesgo la vida de Dabor Arcos y menoscaban su derecho a la salud, y al encontrarse pendiente de resolución la apelación formulada por el paciente, haciendo una interpretación constitucional y humana corresponde a este Tribunal conceder la tutela provisional para que continúen otorgándose las prestaciones necesarias a la salud y a la vida ...

Por tanto, el Tribunal Constitucional... APRUEBA la Resolución de 13 de agosto de 2003 ... CON LA MODIFICACIÓN de que la CNS Cochabamba continúe otorgando la atención médica, hospitalaria, quirúrgica y las prestaciones que el representado [del Defensor del Pueblo] requiera para preservar su vida y su salud, en tanto se resuelva el trámite administrativo y se defina la afiliación del representado [del Defensor del Pueblo] por la instancia correspondiente, ya que en caso de resultar legal la misma, las prestaciones deberán continuar normalmente hasta que así lo requiera su salud, en consideración a que Dabor Arcos aún cuenta con el seguro del estudiante.

Objeción de conciencia con relación al servicio militar obligatorio. Amparo en representación de Alfredo Díaz Bustos contra Carlos Sánchez Berzaín, Ministro de Defensa.

En fecha 1° de septiembre de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de amparo constitucional en representación de Alfredo Díaz Bustos contra Carlos Sánchez Berzaín, Ministro de Defensa Nacional, alegando la violación del derecho a la objeción de conciencia respecto al servicio militar obligatorio, inmerso en los derechos a la libertad, de pensamiento, conciencia y religión. El Defensor del Pueblo solicitó a la Corte que reconozca la objeción de conciencia con relación al servicio militar del señor Alfredo Díaz Bustos y ordene al Ministro de Defensa, en consecuencia, modificar la causal de exención al servicio militar que clasificó al señor Díaz Bustos como Auxiliar "A"; ii) ordene al Ministro que no aplique al señor Díaz Bustos el mal llamado "impuesto militar" señalado en la Ley del Servicio Nacional de Defensa, en respeto a su condición de objetor de conciencia, ni las sanciones establecidas en el artículo 79 de la misma norma; y iii) ordene al Ministro la entrega de la libreta militar al señor Díaz Bustos por ser un documento indispensable para el ejercicio de otros derechos humanos.

Mediante resolución de 4 de septiembre de 2003, el tribunal de amparo declaró improcedente el recurso y el TC, en revisión de oficio, aprobó dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1662/2003-R de 17 de noviembre de 2003.

El 29 de febrero de 2000, Alfredo Díaz Bustos, se presentó al centro de Reclutamiento XII-A, donde explicó que por razones de conciencia, no podía prestar el servicio militar y al no estar ésta causal de exención en nuestras normas, le otorgaron el certificado de exención ... categorizándolo en el Servicio Auxiliar «A», por estar comprendido en el capítulo II, art. 57.h del Reglamento de Sanidad Militar (Luxación

invertebra de las articulaciones del miembro superior cono enavaro), justificando su determinación en una cicatriz que tenía en el brazo ...

... [E]l 8 de octubre de 2002, Alfredo Díaz Bustos, se presentó a dependencias del Ministerio de Defensa Nacional ... donde alegó su objeción de conciencia en la norma del art. 12 CADH (o Pacto de San José). [S]e le indicó que esa norma no se aplica en Bolivia, no pudiendo dar solución a su problema, oportunidad en la que no se le franqueó una constancia de su reclamo por ser un pedido al margen de las normas que rigen el Ministerio de Defensa Nacional, por lo que el 9 de octubre de 2002, presentó una nota al titular de dicha cartera, solicitándole se corrija su clasificación como Auxiliar «A», y no se le cobre el impuesto militar que se exige a todas las personas exentas del servicio militar, porque por sus convicciones esta impedido de recibir y contribuir económicamente a la instrucción militar, ésta solicitud fue respondida el 12 de noviembre del 2002 ... donde hace constar que la solicitud fue analizada por la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio ... y se informó que ... es improcedente por determinación de las normas previstas en los arts. 8.a y f CPE, 22, 77 y 79 de la Ley del Servicio Nacional de Defensa (LSND), que prevén el servicio militar obligatorio y el pago del impuesto militar por una sola vez, bajo sanción de multa y arresto.

... [E]sa determinación fue impugnada por Alfredo Díaz Bustos, el 16 de enero del 2003 ... solicitando se deje sin efecto, reconociéndole su condición de objetor de conciencia y se le entregue libreta de servicio militar, por ser un documento indispensable para el ejercicio de otros derechos ... [El Ministerio de Defensa remitió al Defensor del Pueblo oficios e informes] el 20 de mayo de 2003 ... donde expresa que en nuestra economía

jurídica no se ha legislado sobre la objeción de conciencia, no existiendo figura jurídica análoga, más que el cumplimiento de la norma prevista en el art. 213 CPE, habiendo ofrecido al interesado, otorgar el certificado de exención 431, matrícula 500205 el año 2002, estableciendo la improcedencia de la solicitud, por lo que, al no existir un procedimiento de impugnación de actos que emanen de autoridades militares y del Ministerio de Defensa Nacional, al haber efectuado oportuna impugnación de sus determinaciones, presentando una larga fundamentación de normas de Derecho Internacional de Derechos Humanos y Jurisprudencia Constitucional Comparada, a nombre de Alfredo Díaz Bustos, interpone el presente recurso.

(...)

La autoridad recurrida, por medio de sus apoderados ... present[ó] informe escrito que cursa ... donde se alegó a) que (...) por determinación de las normas previstas en los arts. 8.a y f CPE, 22, 77 y 79 LSND y Resolución Ministerial 259 de 15 de abril de 1997, no se podía dar curso a su solicitud, luego el interesado impugnó esa determinación, mediante solicitud presentada el 20 de enero de 2003, la que previo informe jurídico, igualmente fue rechazada, aclarándose en esa oportunidad que la norma prevista en el art. 49.i LSND, se aplica sólo a los estudiantes de Teología, en base a un convenio suscrito con la Santa Sede; b) que, la norma prevista en el art. 3.b CADH, determina ... que necesariamente debe existir norma expresa para reconocer la objeción de conciencia, la que debe ser sustituida por otro servicio; c) que ... no existe infracción de las normas alegadas por la recurrente, por cuanto por la supremacía de la constitución, corresponde aplicar ésta sobre los tratados internacionales; d) que, si Alfredo Díaz Bustos, consideraba que el certificado de exención otorgado en

su favor, se encontraba equivocado, debió impugnar en forma inmediata y no después de dos años y ocho meses ... e) que, la Resolución Suprema (RS), 219172 de 21 de julio de 2000, que aprueba el nuevo Reglamento de culto, previas reuniones con representantes de organizaciones religiosas no católicas, establece en las normas prevista en el art. 16.a) y j) que los miembros de dichas organizaciones, tienen la obligación de acatar y cumplir lo dispuesto por la CPE y que las convicciones religiosas no eximen en ningún caso el cumplimiento de las leyes ...

(...)

... [L]a Sala Social y Administrativa Primera de la Corte Superior de La Paz ... declaró improcedente el recurso ... con el siguiente fundamento: a) que, la norma prevista en el art. 3 CPE, reconoce la libertad de culto, no existiendo negación a ese derecho a favor del representado del [Defensor del Pueblo], b) que, la libertad de conciencia, prevista en las normas de los arts. 12.3) y 18.3) CADH, no son contradictorias con las previstas en las normas de los arts. 8.f), 208, 213 y 228 CPE, que establecen la obligación de toda persona a prestar los servicios civiles y militares que la nación requiera y en forma específica se prevé el servicio militar de acuerdo a ley, que son disposiciones de inmediata y subsidiaria aplicación por la supremacía que ostentan frente a las primeras y c) que, el impuesto militar, debe ser impugnado por la vía correspondiente, por no tener competencia para determinar su inaplicabilidad o hacer modificaciones excepcionales.

(...)

[Consideraciones del Tribunal
Constitucional

(...)

[El Defensor del Pueblo] denuncia la vulneración del derecho a la objeción de conciencia de su representado. Según la doctrina, la objeción de conciencia, es la potestad que tiene una persona para resistirse a obedecer un imperativo jurídico o mandato jurídico invocando la existencia de un dictamen de conciencia que le impide sujetarse al comportamiento prescrito por el ordenamiento jurídico. Es pues una potestad que permite al individuo negarse a cumplir una obligación establecida por el Estado, como es, entre otros, el servicio militar obligatorio, cuando esa actividad constituye la realización de conductas que se contraponen a sus convicciones íntimas; de manera que los Estados, en el marco de las normas previstas por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, lo consagran como un medio o mecanismo de exoneración de la obligación estatal, como el servicio militar obligatorio. Es importante aclarar que la objeción de conciencia no es en sí mismo un derecho fundamental autónomo, pues forma parte constitutiva o es inherente al derecho humano de la libertad de conciencia ...

(...)

Los derechos a la libertad de religión y a la libertad de cultos, dada su naturaleza jurídica, pueden ser ejercidos en una doble dimensión, de una parte, la potestad de ejercer en forma activa una fe o creencia sin intervención del Estado y, de otra, el ejercicio pasivo que consiste en el derecho que tiene la persona a no ser obligado a profesar o divulgar una religión que no es de su elección; de manera que estos derechos, en su ejercicio, implican una manifestación o exteriorización de la conciencia y las convicciones religiosas de la persona; por lo mismo ese ejercicio puede ser limitado, en el marco de las normas previstas por los arts. 28 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 7 de

la Constitución, respetando el principio de la reserva legal, con la finalidad de conservar el orden público o los derechos de las demás personas.

(...)

... [L]os derechos humanos invocados por [el Defensor del Pueblo], como son el derecho a la objeción de conciencia, el derecho a la libertad de conciencia y el derecho a la libertad de religión, no están expresamente consagrados como derechos fundamentales en el catálogo previsto por el art. 7 de la Constitución, ni siquiera como derechos constitucionales. De otro lado, el derecho a la libertad de cultos, si bien no está consagrado como derecho fundamental pero sí lo está como un derecho constitucional, toda vez que el art. 3 de la Ley Fundamental, a tiempo de establecer la religión oficial del Estado, la católica, apostólica y romana, reconoce que se “garantiza el ejercicio público de todo otro culto”.

Sin embargo, cabe señalar que en las normas que forman parte del Derecho Internacional de los Derechos Humanos están expresamente consagrados los derechos invocados por la recurrente. En efecto, el art. 18 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el art. 3 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; el art. 18 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos y el art. 12 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Aunque cabe aclarar que los referidos instrumentos internacionales proclaman los derechos a la libertad de conciencia, a la libertad de religión y a la libertad de cultos, no así a la objeción de conciencia, pues como se tiene referido precedentemente no es un derecho autónomo sino un elemento constitutivo del derecho a la libertad de conciencia.

Ahora bien, cabe señalar que este Tribunal Constitucional, realizando la interpretación constitucional integradora, en el marco de la cláusula abierta prevista por el art. 35 de la Constitución, ha establecido que los tratados, las declaraciones y convenciones internacionales en materia de derechos humanos, forman parte del orden jurídico del sistema constitucional boliviano como parte del bloque de constitucionalidad, de manera que dichos instrumentos internacionales tienen carácter normativo y son de aplicación directa, por lo mismo los derechos en ellos consagrados son invocables por las personas y tutelables a través de los recursos de habeas corpus y amparo constitucional conforme corresponda.

(...)

Al respecto cabe señalar que el Constituyente, a tiempo de consagrar los derechos fundamentales de las personas también ha establecido los deberes fundamentales, dentro de los cuales ha previsto los servicios civiles y militares que debe prestar la persona al Estado. En efecto, el art. 8.f de la Constitución, señala como deberes fundamentales de toda persona el “de prestar los servicios civiles y militares que la Nación requiera para su desarrollo, defensa y conservación” (las negrillas son nuestras).

Las relaciones entre los particulares, así como de éstos con el Estado, en un Sistema Democrático de Derecho, se sustenta en el equilibrio, ello se logra cuando frente al poder político del Estado se consagran los derechos y libertades de las personas; de otro lado, si el Estado, para cumplir con sus fines esenciales, proporciona los servicios básicos, como la salud, educación, infraestructura básica y otros beneficios, es obvio que el Estado, en el marco de equilibrio, exija de las personas particulares una mínima contribución al interés colectivo, asimismo les imponga límites al

ejercicio de sus derechos y libertades, con las condiciones de la reserva legal y la razonabilidad.

Para lograr su realización, cumplir con los fines esenciales y objetivos trazados por el Constituyente, el Estado ... ha previsto, como parte del sistema constitucional, la existencia de organismos especializados como son las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, fijándoles su misión fundamental; así con relación a las Fuerzas Armadas, el art. 208 de la Constitución le asigna la misión fundamental de “defender y conservar la independencia nacional, la seguridad y estabilidad de la República y el honor y soberanía nacionales; asegurar el imperio de la Constitución Política, garantizar la estabilidad del Gobierno legalmente constituido y cooperar en el desarrollo integral del país”.

Las Fuerzas Armadas, al margen del personal profesional de oficiales y clases, requieren estar integradas por la tropa, para lo cual necesitan del concurso de los bolivianos; por ello la Constitución ha previsto el servicio militar obligatorio, cuando en su art. 213 dispone que “todo boliviano está obligado a prestar servicio militar de acuerdo a Ley”. Entonces, resulta que el servicio militar es un deber constitucional que obliga a todos los bolivianos, en el marco del principio de la igualdad ante la ley; es un deber que impone el Estado al particular para que contribuya a la colectividad, a la sociedad y al propio Estado, a través de los servicios especiales y directos que prestan las Fuerzas Armadas ...

(...)

Con relación al derecho a la libertad de conciencia corresponde señalar que, como se tiene referido precedentemente, para abstenerse de hacer algo o de actuar en determinado sentido, en función a sus convicciones,

a su ideología o su propia manera de concebir el mundo; empero, el ejercicio de este derecho no es absoluto, pues está limitado por los derechos de los demás y por las necesidades propias del orden público, la tranquilidad, la salubridad y la seguridad colectivas.

En el marco del concepto doctrinal, así como la naturaleza jurídica y alcances del derecho a la libertad de conciencia, pareciera que el servicio militar obligatorio lesionaría este derecho, al obligar a su titular a desarrollar actividades contrarias al fuero interno de sus convicciones, como es el tomar armas y realizar actividades bélicas; empero, tomando en cuenta la naturaleza jurídica y los alcances que tiene el servicio militar *per se* no se produce tal lesión ni se genera la contradicción referida por la recurrente.

(...)

Como se tiene referido en el punto III.1 de esta Sentencia, la objeción de conciencia no es un derecho fundamental autónomo sino un elemento o contenido esencial del derecho a la libertad de conciencia. En ese orden no es un derecho de invocación directa, lo que significa que no puede exigirse directamente su cumplimiento, por lo mismo su judicialización; pues requiere de una expresa institucionalización en el ordenamiento jurídico del Estado, toda vez que su aplicación plantea problemas prácticos complejos, por lo que se requiere de la adopción de una serie de medidas y previsiones.

(...)

... [L]a aplicación de la objeción de conciencia plantea la necesidad de contar con un marco normativo que regule las condiciones mínimas dentro de las cuales ha de reconocerse el derecho de objetar el servicio militar obligatorio invocando razones de libertad de conciencia o de libertad religiosa, así como los mecanismos y

procedimientos de comprobación mínima de las convicciones que, naciendo del ámbito del derecho a la libertad de conciencia, o el derecho a la libertad de religión, le impidan materialmente a la persona a prestar el servicio militar obligatorio, de manera que el Estado esté compelido a reemplazar el servicio militar con otro que no afecte ese fuero íntimo de sus convicciones o creencias ...

(...)

Entonces al no estar consagrado ni debidamente regulado en el ordenamiento jurídico del Estado la objeción de conciencia, las personas en edad de prestar el servicio no pueden invocar dicho derecho como una excepción al servicio militar obligatorio, de su parte, las autoridades de las Fuerzas Armadas tampoco pueden atender la petición de las personas que la invoquen.

(...)

III.6.1 Al representado [del Defensor del Pueblo], ninguna de las autoridades militares menos la recurrida, le obligaron a prestar el servicio militar obligatorio, al contrario, ante la explicación de los motivos que le impiden prestar dicho servicio, al no estar prevista en la legislación nacional la objeción de conciencia, le aplicaron la exención prevista por el art. 49.f) de la Ley del Servicio Nacional de Defensa. En consecuencia, la autoridad recurrida no incurrió en acto ilegal o indebido alguno que hubiese lesionado los derechos humanos del representado [del Defensor del Pueblo] a la libertad de conciencia, libertad de religión y libertad de cultos.

III.6.2 Aun en el caso de que hubiese sido evidente la lesión, con relación a esa parte de la problemática planteada, el amparo se habría declarado improcedente en aplicación del principio de inmediatez, toda vez

que transcurrieron más de dos años desde la fecha en que aparentemente se habrían lesionado los derechos humanos invocados hasta la fecha en que se planteó el presente recurso, sin que el representado [del Defensor del Pueblo] hubiese formulado o planteado reclamo u observación alguna a la actuación de las autoridades militares del Centro de Reclutamiento XII-A; ello conduce una vez más a la conclusión de que estuvo de acuerdo con la exención que le aplicaron en el momento del reclutamiento.

III.6.3 Uno de los puntos de la problemática planteada por [el Defensor del Pueblo] con relación a la situación jurídica de su representado es la aparente lesión de los derechos humanos a la libertad de conciencia, a la libertad de religión y de cultos, al no admitir la objeción de conciencia al no liberarle del pago de la contribución militar, consistente en la suma de Bs 2.500.-, para obtener la libreta de exención del servicio militar obligatorio por el servicio auxiliar "A", como fue declarado el representado [del Defensor del Pueblo] en el momento de la reclusión ...

Conforme se tiene referido en los puntos anteriores de los fundamentos jurídicos de la presente sentencia, la objeción de conciencia como contenido esencial del derecho a la libertad de conciencia, no puede ser invocado ni aplicado como una forma de exención del servicio militar obligatorio en Bolivia, debido a que no está instituido en el ordenamiento jurídico en una Ley que la desarrolle y regule conforme se tiene referido en el punto III.5 precedente. Por lo tanto, conforme lo ha señalado en su nota GM.0495/03 de 20 de mayo de 2003, el Ministro de Defensa no pudo haber dispuesto la liberación del pago de la contribución militar, consistente en la suma de Bs2.500 (Dos mil quinientos bolivianos 00/100)...

En consecuencia, la autoridad recurrida al no haber atendido la solicitud de exención total del representado [del Defensor del Pueblo] a prestar el servicio militar obligatorio debido a la objeción de conciencia, es decir, al haberse negado a eximir del pago del importe respectivo para que se le extienda la Libreta de Servicio Auxiliar "A" que le exime de prestar el servicio militar obligatorio, no ha incurrido en ningún acto u omisión ilegal o indebida ...

Por tanto, el Tribunal Constitucional ... APRUEBA la Resolución ... pronunciada por la Sala Social y Administrativa Primera de la Corte Superior ... de La Paz.

El 30 de diciembre de 2003, el Defensor del Pueblo presentó una petición ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos denunciando al Estado boliviano por la violación de los derechos consignados en los artículos 12, 24 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos contra Alfredo Díaz Bustos.

El 12 de febrero de 2004, la Comisión Interamericana comunicó al Defensor del Pueblo que la petición había sido trasladada al Estado para que presente sus observaciones dentro del plazo de dos meses.

C. Recursos de Habeas Corpus

- **Preeminencia de la jurisdicción ordinaria penal frente a la jurisdicción penal militar.**
- **Habeas Corpus en representación de Rolando José Quispe Flores et. al contra Juan Veliz Herrera et.al.**

En fecha 17 de junio de 2003 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de habeas corpus en representación de Rolando José Quispe Flores, Deybi Reynaldo Conde Ramos, Ángel Antonio Zucaso Averanga y Rudy Brusly Lucana Tintaya, contra Juan Veliz Herrera, Comandante General del Ejército, Carlos

Mostacedo Comandante de la Primera División del Ejército Acantonada en la Localidad de Viacha, Efraín Lascano Asesor Legal de la Primera División del Ejército Acantonada en la localidad de Viacha, Jorge Cortez Verdugez y Ángel Rodríguez Mendoza Secretarios Sumariantes, alegando detención y procesamiento ilegal e indebidos que vulneran los derechos a la libertad, previstos por los artículos 9 y 16 de la CPE. El Defensor del Pueblo solicitó se ordene la inmediata libertad de las víctimas, con costas, daños, perjuicios, responsabilidad civil y penal.

Mediante resolución de 18 de junio de 2003, la Sala Social y Administrativa Segunda de la Corte Superior de La Paz declaró procedente el recurso y el TC, en revisión de oficio, aprobó en parte dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1107/2003-R de 4 de agosto de 2003.

El 3 de junio de 2003, Rolando José Quispe Flores de 24 años de edad fue detenido por cuatro miembros de la Primera División del Ejército de Viacha y un soldado, acusado de que el 30 de mayo de 2003, hubiera arrebatado bajo amenaza con arma blanca un fusil al centinela Rudy Lucana Tintaya de la Primera División del Ejército, motivo por el que allanaron el domicilio de su familia, quedando el imputado en custodia en el cuartel por el lapso de dos días y una hora desde la fecha de su detención por razones investigativas. Durante su detención fue golpeado y torturado con toques eléctricos, involucrando por ello a su cuñado Deybi Conde Ramos como la persona que tenía el fusil, siendo detenido el 3 de junio de 2003, e incomunicado por un día y 5 horas. Posteriormente el 4 de junio del mismo año detuvieron a Angel Antonio Zucaso Averanga incomunicándolo por un día y 3 horas aduciendo ser quien habría desarmado el fusil para ser vendido en la feria.

[Las alegadas víctimas] fueron detenidas sin mandamiento ni orden judicial emanada de autoridad

competente, y al ser presionad[a]s por golpes, torturas y toques eléctricos aceptaron ser los autores y cómplices del robo del fusil ... [L]os recurridos no tomaron en cuenta que Deybi Conde Ramos y Ángel Antonio Zucaso Averanga cuentan con 17 años de edad, y que están bajo la protección del Código del Niño Niña Adolescente (CNNA), además de que al igual que Rolando José Quispe Flores, son civiles por lo que no pueden ser sometidos a la jurisdicción penal militar sino a la justicia ordinaria por determinación del art. 48 del Código de Procedimiento Penal de 1999 (CPP), y 225 del CNNA (...) [E]l conscripto Rudy Brusly Lucana Tintaya, de 18 años de edad, fue detenido sin orden judicial e incomunicado por 16 días, torturado y sometido a la jurisdicción militar a pesar de gozar de la protección especial del CNNA referido anteriormente por su edad.

(...)

El abogado de las autoridades recurridas señala: 1) el Código Penal Militar (CPM), señala en su art. 1 que los delitos cometidos por nacionales o extranjeros que sin ser miembros de las Fuerzas Armadas afecten materias en lugares militares, como en este caso que se trata del robo de fusil a un centinela que estaba cumpliendo sus funciones dentro de territorio militar; 2) el art. 99 CPM faculta el arresto mientras se realizan las diligencias preliminares o sumario informativo ... 3) en el caso presente se ha instaurado un sumario informativo, aplicando lo previsto por los arts. 9 y 10 de la Ley Orgánica Judicial Militar (LOJM), arts. 20, 81, 94, 104 del Código de Procedimiento Penal Militar (CPPM), al existir el robo de un fusil por parte de un soldado que cumplía sus funciones de centinela en un cuartel militar, pues de acuerdo a las conclusiones ha cometido un delito militar ... que se encuentra tipificado en el art. 94 CPPM; 4) luego del sumario tratándose de menores se

dispone la remisión a la justicia ordinaria y solamente se procesa al soldado que ha cometido el delito militar.

A su turno el abogado ... del Comandante General del Ejército expresa: 1) la autoridad a la que representa no ha vulnerado el derecho a la libertad y el debido proceso, ya que las actuaciones son de carácter personal por consiguiente la responsabilidad se halla limitada por las actuaciones de cada persona; 2) la Ley militar es aplicable con preferencia a cualquier ley en los casos en los que se han cometido delitos militares dentro de su jurisdicción ... 3) en ningún momento se dispuso detención de los ciudadanos que hoy demandan, prueba de ello es que se encuentran en libertad. Rolando José Quispe Flores jamás fue objeto de malos tratos y los golpes recibidos fueron causados por el soldado que fue víctima del robo del fusil cuando éste se encontraba declarando; 4) el caso radicó en el Tribunal Permanente de Justicia Militar, dada la gravedad del hecho, en cuanto al conscripto que se encuentra prestando su servicio militar, y que los obrados en cuanto a los menores de edad serán remitidos al Juez del Menor, toda vez que los mismos no se encuentran procesados ... 6) en ningún momento se practica en las FFAA la incomunicación y la tortura, y quien ordenó la aprehensión de los posibles imputados ha sido el Juez Sumariante ... no así las autoridades recurridas; 7) respecto a los golpes que presentan los recurridos son resultado de haberse agredido entre ellos...

(...) [E]l tribunal de habeas corpus pronuncia Resolución que declara procedente el recurso disponiendo que los dos menores involucrados sean procesados por la vía ordinaria conforme con las disposiciones del CNNA, el conscripto por la justicia militar y Rolando José Quispe Flores por la justicia ordinaria...

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

... [E]l CPM establece en el art. 1.2) que su aplicación en cuanto al espacio, comprende a los delitos cometidos por nacionales y extranjeros que sin ser miembros de las FFAA afecten materia y lugares militares. Asimismo, el citado cuerpo de leyes en cuanto a las personas señala en su art. 5, que “sus disposiciones se aplicarán a militares en servicio activo y personal civil pertenecientes a las FFAA de la Nación y que, en el momento del hecho, tengan más de 16 años de edad”. Conforme a las enunciadas disposiciones legales están sometidos a la jurisdicción militar los que sin ser miembros de las FFAA, (refiriéndose a los civiles), “perjudiquen o dañen materia y lugares militares”, significado y acepción gramatical del vocablo “afecten” y que determina precisamente el sometimiento a la Ley Militar. Dentro de este contexto, en el caso de autos, la supuesta comisión del delito de robo del fusil no ha dañado ninguna materia ni lugar militar, es decir, no se ha ocasionado un perjuicio en ninguna materia ni espacio físico militar por cuanto se trata de una acción que tiene por finalidad apoderarse de un bien (fusil). De la misma manera tampoco se cumple lo previsto por el citado art. 5 CPM, por cuanto los representados por [el Defensor del Pueblo] no son personal civil pertenecientes a las FFAA ...

... [A]l plantearse la concurrencia de dos jurisdicciones la ordinaria y la especial- en este caso la militar- el CPP ha previsto en su art. 48 que: “En caso de duda sobre la jurisdicción o conexitud entre la jurisdicción especial y la ordinaria, corresponderá el conocimiento de los delitos a la ordinaria. Normativa que en la parte in fine establece expresamente: “En ningún caso los civiles serán sometidos a la jurisdicción militar” (...)

III.4 Por otra parte, nuestro ordenamiento jurídico mediante una Ley especial como es el CNNA que protege a los menores de edad no obstante de ser imputables pero que no alcanzan los 21 años, pues establece en su art. 2 , párrafo segundo que son sujetos de su protección “en los casos expresamente señalados por Ley, sus disposiciones se aplicarán excepcionalmente a personas entre los dieciocho y veintiuno años de edad”. En concordancia con la disposición legal citada el art. 225 del mismo cuerpo de leyes con relación a la protección especial prescribe: “Los mayores de dieciséis años y menores de veintiún años, serán sometidos a la legislación ordinaria, pero contarán con la protección a que se refieren las normas del presente Título”, es decir acceso a la justicia, debido proceso, derecho a la defensa demás y garantías procesales.

III.5 En consecuencia, en el caso de autos se constata que las autoridades demandadas no observaron las disposiciones legales citadas, pues con relación a los tres civiles en primer término debieron dar parte al Ministerio Público para que asuma la dirección de la investigación dentro de la cual conforme a procedimiento en su caso disponga la detención preventiva de los sindicados si se presentaban los presupuestos que la hacen procedente en cumplimiento de

lo previsto por el Código de Procedimiento Penal, y en segundo término respecto a los menores de 18 años: Deybi Reynaldo Conde Ramos y Ángel Octavio Zucaso Averanga, actúen conforme con lo que dispone el CNNA de cuya protección gozan los menores mencionados, lo que no ocurrió en el caso de autos en el que las autoridades militares no obstante -como afirman- haber sido sindicados procedieron directamente a su aprehensión e incomunicación de los representados por [el Defensor del

Pueblo] dentro de la investigación preliminar disponiendo se inicie sumario informativo conforme al art. 81 CPM y art. 93 LOJM. De esta manera los demandados han actuado al margen de las garantías y derechos reconocidos por la Constitución...

III.6 Respecto a Rudy Brusly Lucana Tintaya, si bien por su condición de conscripto a cuyo cargo estaba el fusil robado, se encuentra sometido a la jurisdicción militar por previsión del antes referido art. 5 CPM, se evidencia por los antecedentes y el informe ... de la Defensoría del Pueblo respecto a las investigaciones realizadas del caso objeto del recurso, que fue aprehendido el 31 de mayo de 2003, sin existir mandamiento ni orden emanada de autoridad competente, pues su privación de libertad fue recién ordenada mediante Auto de 7 de junio de 2003, en contravención de los arts. 81 y 82 CPPM que disponen que inmediatamente de conocer la autoridad militar un hecho punible dispondrá la investigación, designando al efecto al Juez Instructor y un secretario, Juez que después de haber prestado juramento dictará el Auto inicial del sumario y recibida la declaración indagatoria tiene la atribución de ordenar la aprehensión e incomunicación del o los presuntos autores, lo que no sucedió pues dicho conscripto estuvo detenido indebidamente con anterioridad a la actuación del sumariante.

III.7 Al haber procedido de esta manera, se omitió la protección especial que le otorga el CNNA y que hacen al debido proceso y dentro de él al derecho a la defensa y garantías procesales a pesar de estar sujeto a la justicia militar, pues si bien es cierto que la jurisdicción militar se rige por su Ley, procedimientos y reglamentos especiales, no es menos evidente que en su aplicación no deben vulnerarse derechos y garantías fundamentales reconocidos por la Constitución...

(...)

III.8 Por lo relacionado, se constata que los representados por [el Defensor del Pueblo] fueron indebidamente detenidos, lo que determina la procedencia del recurso a efecto de la reparación de los daños y perjuicios ocasionados...

III.9 Por otra parte, la demanda ha sido dirigido contra el Comandante General del Ejército, quien no ha participado en los hechos denunciados, lo que determina la improcedencia del recurso respecto a él, por carecer de legitimación pasiva para tal efecto.

Por tanto, el Tribunal Constitucional ... resuelve: 1º APROBAR en parte la resolución ... pronunciada ... por la Sala Social y Administrativa Segunda de la Corte Superior ... de La Paz; 2º REVOCAR declarando IMPROCEDENTE el recurso planteado respecto a [] Comandante General del Ejército; 3º [Disponer] la remisión de antecedentes al Ministerio Público para la investigación de las supuestas torturas y lesiones ocasionadas a los recurrentes.

- **Batidas policiales.**
- **Habeas Corpus en representación de Antonio Condori Mamani contra Miguel Ángel Flores Estrada y et. al.**

En fecha 4 de septiembre de 2003, el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de habeas corpus en representación de Antonio Condori Mamani, María Huallpa Apaza y otros contra Miguel Ángel Flores Estrada, Comandante Departamental de la Policía; Edgar Aguilar Zelada, Director Departamental de la PTJ; César Augusto Russo Sandoval, Jefe de la División Delitos Contra la Propiedad; Jorge Garnica Durán Fiscal de Distrito y Guido Félix Romay, Fiscal de Materia alegando la vulneración del derecho a la libertad previsto por el artículo 6.II de la CPE. El Defensor solicitó se reconozcan daños y perjuicios a

quienes fueron detenidos y se establezca un precedente para evitar en el futuro acciones similares.

Mediante resolución 4/2003 de 6 de septiembre de 2003 dictada por la Sala Penal Segunda de la Corte Superior del Distrito Judicial de Potosí se declaró procedente el recurso, pero el TC, en revisión de oficio, revocó dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1489/2003-R de 20 de octubre de 2003.

(...) El [Defensor del Pueblo] ... manifiesta [que] [l]os días 28, 29, 30 y 31 de agosto de 2003, la Policía Departamental mediante una acción denominada «batida» procedió a la detención de ciudadanos con antecedentes policiales, cumpliendo órdenes verbales del Fiscal asignado a la División Delitos Contra la Propiedad, para ... garantizar la seguridad ciudadana durante la festividad de San Bartolomé o Ch'utillos, habiendo sido liberados el 1 de septiembre a horas 7:00 aproximadamente, según informe del Comandante Departamental. Agrega que dentro las gestiones realizadas por [la] institución [defensorial] en visitas al Comando Policial a horas 17:15, 19:45 y 21:30 del 31 de agosto, [se] evidenció la detención de más de cuarenta personas en celdas de la PTJ, y que habiendo solicitado se le exhiba las órdenes o mandamientos de detención, se conoció que tales documentos estaban en manos del Director de la PTJ, pero que sin embargo a horas 10:00 a.m. del 1 de septiembre, en entrevista con el Comandante Departamental se le informó que sólo hubo una orden verbal del Fiscal Guido Romay; habiendo sido los ciudadanos detenidos por espacios de 72, 48 y 24 horas, sin que existan denuncias por la comisión de delito flagrante alguno, siendo sometidos a condiciones de hacinamiento, sin consideración de edad ni sexo y menos su dignidad como seres humanos, y si bien se procedió a la liberación de todos los

detenidos, es necesario que el Tribunal de habeas corpus se pronuncie para evitar en el futuro similares acciones debiendo darse aplicación al art. 91.VI de la Ley 1836.

(...)

El Comandante Departamental de la Policía [alegó que]: 1) a convocatoria del Comité Cívico participó de una reunión de instituciones, a objeto de precautelar la seguridad ciudadana durante los días de la festividad de «Ch'utillos», donde se asumieron una serie de determinaciones elaborándose un Plan que fue puesto a conocimiento de la población por todos los medios de comunicación; 2) al interior de la Policía se elaboró el Plan de Operaciones 07/2003 denominado «Ch'utillos 2003" estimándose la llegada de numerosos antisociales del interior, lo que hacía necesaria una labor de prevención ... 3) en el caso particular las «detenciones preventivas» efectuadas por la Policía Nacional se sustentan en los arts. 9, 11 y 12 de la Ley 2494 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (LSNSC) que instituye los Consejos Departamentales de Seguridad Ciudadana y les faculta a proponer y coordinar programas y proyectos sobre éste aspecto a nivel departamental y provincial y finalmente la Ley de Atenas que en su art. 90 que establece la adopción de medidas para la seguridad y bienestar de la población; 4) las medidas adoptadas consiguieron sus propósitos, pues se observó una disminución significativa de hechos delincuenciales ... 5) a momento de realizarse las detenciones se procedió al decomiso de útiles e instrumentos destinados a la comisión de los delitos...

(...)

El Jefe de la División Delitos Contra la Propiedad, en su informe de fs. 85 a 89 hizo énfasis a que en reunión de instituciones realizada en el Comité

Cívico, estas opinaron sobre la necesidad de implementar medidas eminentemente preventivas como el arresto policial ... poniéndose a «buen recaudo» a antisociales debidamente identificados.

El Fiscal de Distrito ... expres[ó]: 1) en ningún momento se atentó contra los derechos de esos ciudadanos ... habiéndose adoptado medidas preventivas como el arresto de antisociales, que en un 70% eran del interior de país (...) El Fiscal de Materia ... reiteró lo expresado por el Fiscal de Distrito y añadió que es falso que su autoridad haya dispuesto verbalmente los arrestos ...

(...) [E]l tribunal de habeas corpus ... declar[ó] procedente el recurso, condenando a los recurridos al pago de daños y perjuicios, con los siguientes fundamentos: 1) los representados por [el Defensor del Pueblo] fueron detenidos por la Policía entre los días 28, 29, 30 y 31 de agosto, privados de libertad en celdas de la PTJ por disposición de las autoridades policiales, con conocimiento y aquiescencia de las autoridades del Ministerio Público, sin orden escrita o mandamientos de autoridad competente, que al ser superiores a las 8 ... horas se constituyen en ilegales y arbitrarias, más aún sin contra aquellos no existía denuncia alguna; 2) si bien el interés de los recurridos era velar por la seguridad ciudadana, empero, debieron emplear los mecanismos legales previstos por el ordenamiento jurídico ...; 3) el hecho de que los afectados por la detención ilegal fueran puestos en libertad, no destruye la ilegalidad de las detenciones, por cuanto ellas ya se han consumado...

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...) [L]a razón esencial del recurso de habeas corpus es hacer efectiva la protección de la libertad individual en

el momento en que su derecho esté siendo restringido o amenazado, no siendo pertinente acudir a esta acción tutelar, como pretende el recurrente, para identificar a la autoridad que ordenó o ejecutó la medida restrictiva de la libertad.

III.2 En el caso que se examina, conforme lo expresa el propio recurrente, el habeas corpus fue planteado después de que sus representados fueron puestos en libertad, de manera que si hubo ilegalidad en su detención por no haberse observado lo establecido por los arts. 6.II y 9.I CPE, ella no puede resolverse dentro de un recurso de habeas corpus que fue presentado luego de haber sido puestos en libertad los recurrentes ...

(...)

III.4 Este Tribunal deja establecido que el presente fallo no implica un cambio de línea jurisprudencial con referencia a otros precedentes en los que se declaró procedente el recurso, por cuanto, en el caso, se han considerado situaciones fácticas diferentes.

(...)

Por tanto, el Tribunal Constitucional ... resuelve: 1º REVOCAR la Resolución 4/2003 de ... 6 de septiembre por la Sala Penal Segunda de la Corte Superior del Distrito Judicial de Potosí; 2º Declarar IMPROCEDENTE el recurso.

- **Detención ilegal.**
- **Habeas Corpus en representación de Félix Gonza Flores contra Roberto Alurralde et. al.**

En fecha 20 de octubre de 2003, el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de habeas corpus en representación de Félix Gonza Flores, reportero de la Radio “ACLO Potosí” contra Roberto Alurralde, Raúl Laca López y Fortunato Tórrez Oña, Director de Seguridad

Ciudadana de la Prefectura del Departamento, Fiscal Asistente y Fiscal Adscrito a la División Delitos Económicos y Financieros de la Policía Técnica Judicial, alegando vulneración de su derecho a la libertad y a la garantía de no ser arrestado sin las formalidades legales, consagrados en los artículos 6.II) y 9 de la CPE. El Defensor solicitó que se disponga la calificación de daños y perjuicios, puesto que el representado estuvo detenido más de doce horas e impedido de realizar su labor informativa.

Mediante resolución 7/2003 de 21 de octubre de 2003, la Sala Civil, Comercial y Familiar de la Corte Superior del Distrito Judicial de Potosí declaró procedente el recurso, pero el TC, en revisión de oficio, revocó en parte dicha resolución. A continuación se destacan las partes más relevantes de la sentencia constitucional 1728/2003 - R de 28 de noviembre de 2003.

(...) [E]l 7 de octubre de 2003, [la alegada víctima fue invitada] por el Secretario Ejecutivo de la Federación /nica de Trabajadores Campesinos de Potosí para asistir a la cobertura de información del bloqueo de caminos hacía el sur del Departamento (...) [E]n el momento que se disponían a salir fueron interceptados por el Fiscal Asistente recurrido y 5 policías, quienes luego de requisar el vehículo les condujeron a la Policía Técnica Judicial, pero no se le solicitó su declaración informativa y tampoco se le comunicó el motivo de su conducción a esas dependencia, pues los funcionarios sólo se limitaron a decirle que espere hasta que se defina su situación. Después, sin que constara orden escrita, fue conducido a una celda, pero minutos después se enteró que el Asistente Fiscal dejó una orden de arresto escrita antes de retirarse, por lo que estuvo allí hasta hrs. 10:15 del día 9 de octubre de 2003, en la que fue conducido junto al chofer de la movilidad ante el co-recurrido Fiscal Adscrito, quien dispuso su libertad mientras durara la investigación, horas más tarde se conoció que la detención se debió a la incautación de

dinamita que presuntamente era trasladada hacía el sector de los bloqueos.

Del arresto relatado, se tiene que, si bien el Ministerio Público y la Policía tienen facultad para imponer el arresto, en el caso no se actuó con equidad, pues de los cuatro arrestados se dispuso la libertad de dos, pero no así de su representado ni del chofer, a quienes se les impuso el arresto sin tomarles declaración informativa como manda la norma prevista en el art. 225 del CPP, por una parte; por otra, la orden de arresto fue emitida por lo menos 11 horas después de la detención, además en las circunstancias no se encontraban dentro de los alcances del art. 230 CPP. Al margen de ello, no fue puesto a disposición del Juez Cautelar en el plazo legal establecido y tampoco concurrieron los presupuestos señalados en los arts. 224 y 226 CPP, por lo que al haber sido detenido indebidamente el representado plantea el presente recurso, dado que el hecho de que hubiera sido puesto en libertad no destruye el acto ilegal cometido, como lo han establecido las SSCC 3/99-R, 16/1999-R, 101/99, 21/2000-R, 319/2000-R, 439/2000-R y 36/2001-R.

(...)

El ... Director de Seguridad Ciudadana, a través de su abogado informó que actuó dentro de los alcances de las normas previstas en los arts. 284 y 286 CPP, pues se apersonó a las dependencias de la Policía Técnica Judicial, ha presentar denuncia de un hecho delictivo, ya que se tenía conocimiento de que una determinada movilidad transportaba dinamita ...

El Fiscal asistente informó: a) que, se procedió conforme a la norma prevista en el art. 47 de la Ley Orgánica del Ministerio Público (LOMP) ... b) que, se hizo cargo del operativo a hrs. 21:40 del 8 de octubre de 2003, en base a la denuncia realizada por el co-recurrido

Director, constituyéndose a las proximidades del surtidor Carlos V, donde se interceptó una movilidad con 4 personas y conforme al art. 176 CPP, se procedió a efectuar la requisita, encontrándose 35 cartuchos de dinamita, por lo que en cumplimiento ... de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se condujo a la movilidad y las personas a dependencias de la Policía Técnica Judicial a hrs. 21:50, donde se realizó la requisita personal, terminando todos estos actos a hrs. 1:20, pero dada la emergencia del caso, en aplicación del art. 225 CPP, se emitió requerimiento de que las personas que no contaban con documentación se queden en calidad de arresto a partir de las 1:30, pues antes no tenían esa calidad, sino que sólo se les identificó, por lo que estuvieron arrestados 7 horas con 45 minutos y no 12 horas como se denuncia.

El co-recurrido Fiscal de Materia informó: a) que dadas las circunstancias, instruyó al Fiscal Asistente a realizar el operativo y realizar la requisita si era necesario, en cuyos casos no se necesita orden expresa, ya que existía peligro de conmoción social; b) que al día siguiente recibió informe de los hechos y a hrs. 9:00 ordenó sean conducidos a su despacho, pero no se pudo establecer quien era el propietario de los cartuchos; c) que las diligencias anteriores a hrs. 1:30 son propias de la Policía tal como estipula el art. 295-6) CPP, pues el arresto procedió a partir de la citada hora; d) que si no se imputó, es porque no se identificó a las personas involucradas y e) que el representado goza de libertad por lo que es de aplicación la jurisprudencia de las SSCC 698/2001-R, 1164/2001-R y 246/2002-R.

(...) [E]l tribunal [de habeas corpus] declaró improcedente el recurso contra Roberto Alurralde, Director de Seguridad Ciudadana de la Prefectura del Departamento, y procedente contra el resto de los recurridos.

[Consideraciones del Tribunal Constitucional]

(...)

“ [L]a razón esencial del recurso de habeas corpus es hacer efectiva la protección de la libertad individual en el momento en que su derecho esté siendo restringido o amenazado, no siendo pertinente acudir a esta acción tutelar ... para identificar a la autoridad que ordenó o ejecutó la medida restrictiva de la libertad.”

De esa línea de razonamiento, resulta imprescindible plantear el recurso en el momento en el que los derechos a la libertad física o a la locomoción están siendo suprimidos indebidamente o ilegalmente ... lo que significa, que el recurso planteado luego de que el supuesto agraviado hubiera sido puesto en libertad, debe ser directamente declarado improcedente sin necesidad de ingresarse al fondo de la problemática planteada.

(...)

Por tanto, el Tribunal Constitucional ...1º APRUEBA en parte la Resolución 7/2003 ... con relación al recurrido Roberto Alurralde, Director de Seguridad Ciudadana de la Prefectura del Departamento de Potosí; y 2º REVOCA en parte declarando IMPROCEDENTE el Recurso también con relación a los co-recurridos...

II. Propuestas y recomendaciones a (ante)proyectos de ley y otros cuerpos normativos

Presentación del anteproyecto de Ley de Prevención y Derechos Humanos de las Personas que Viven con VIH-SIDA (PVVS)

En el V Informe del Defensor del Pueblo al Congreso se detallaron las recomendaciones

formuladas por la institución al Parlamento sobre el anteproyecto de Ley de Prevención y Derechos Humanos de las PVVS.

En el periodo 2003, la institución presentó una nueva versión de este anteproyecto que, posteriormente, fue remitida a consideración del pleno de la Cámara de Diputados. El objetivo de este anteproyecto es que se constituya en la norma legal para la prevención, asistencia y protección de los derechos humanos de las PVVS en todo el territorio de la república.

El anteproyecto contiene 41 artículos referidos, entre otras cosas, a grupos poblacionales específicos que viven con el VIH-SIDA, como mujeres y sus hijos y personas privadas de libertad; medidas relacionadas con los servicios hospitalarios y la provisión de medicamentos, como protección hospitalaria, condiciones de internación, investigación en seres humanos, importación de medicamentos y otras; deberes y obligaciones de las personas que viven con el VIH-SIDA; y aspectos vinculados a la seguridad social, confidencialidad y resguardo de la identidad.

Entre todos estos, por su trascendencia, se transcriben a continuación los artículos referidos a los principios de la norma, los derechos de las personas que viven con VIH-SIDA, la protección a la identidad, el derecho a la reserva, deberes de las personas que viven con VIH-SIDA, las pruebas para el diagnóstico y el régimen de seguridad social aplicable.

Artículo 2 (Principios). La presente Ley se basa en los siguientes principios:

Confidencialidad: Por el que nadie puede referirse a la condición seropositiva de otra persona sin respetar su privacidad ni divulgar los resultados de los análisis realizados para su detección.

Dignidad: Por el que ninguna persona será sometida a ningún tipo de discriminación, degradación, marginación o humillación por su condición de haber adquirido el VIH o SIDA.

Equidad: Por el que todas las personas que viven con VIH SIDA deben recibir asistencia y tratamiento integral (medicamentos antirretrovirales y profilácticos, apoyo psicológico y asistencia social) suministrados sin ninguna restricción para que garanticen la mejor calidad de vida posible, sin distinción de su condición económica, política o cultural, por su edad, opción sexual y genérica o el grado de evolución de la enfermedad.

Integralidad en el tratamiento: Por el que la atención integral comprende la prevención del VIH o SIDA, la recuperación y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia de las personas viviendo con el VIH o SIDA y garantiza el acceso a los medicamentos antirretrovirales.

Universalidad: Todas las personas están en riesgo de adquirir el VIH pero también todas las personas están en posibilidad de ofrecer una respuesta al desafío del VIH y SIDA.

(...)

Artículo 5 (Derechos).

Todas las personas que viven con el VIH SIDA tienen los siguientes derechos:

- a) A la igualdad ante a ley y a no ser discriminado por vivir con VIH SIDA;
- b) A recibir los servicios de salud, para la prevención, el tratamiento integral, acceso de medicamentos antirretrovirales, profilácticos para enfermedades oportunistas, atención psicológica y la asistencia inmediata;
- c) A que se respete su privacidad, manteniendo la confidencialidad del resultado de las pruebas de VIH y prohibiendo las pruebas obligatorias sin autorización, excepto en los casos específicos en la presente ley;

- d) A recibir educación e información neutra, científica y oportuna sobre el VIH – SIDA;
- e) A la protección contra el trato degradante o castigos inhumanos y a no ser aislado en centros de salud o penitenciarios;
- f) A beneficiarse con los adelantos científicos sobre el VIH SIDA, asegurando el acceso equitativo y adecuado al suministro seguro de sangre y otros productos corporales y protocolos de vigilancia universal de la infección y a los medicamentos necesarios para su tratamiento, esto es tratamiento antirretroviral universal, gratuito y sostenible, así como medicamentos paliativos y preventivos de las enfermedades oportunistas.
- g) A la protección contra el despido laboral motivado por su condición de vivir con el VIH SIDA;
- h) Al respeto a su libertad de expresión, reunión y asociación;
- i) A participar en la vida política, cultural y en la formulación, ejecución y evaluación de políticas a favor de los que viven con el VIH SIDA.

Artículo 8 (Protección de la Identidad de las Personas que Viven con VIH SIDA). Toda persona que vive con VIH SIDA tiene derecho a la confidencialidad y ninguna persona o medio de comunicación puede publicar su identidad. Las personas que se sientan vulneradas en sus derechos podrán reclamar el respeto a su privacidad por parte de los propios medios de comunicación o de cualquier otra instancia, en virtud del principio de autorregulación o en su defecto acudir ante los tribunales para la aplicación de la Ley de Imprenta. Asimismo, podrán recurrir a las instancias corporativas para obtener la sanción prevista por el gremio correspondiente.

Artículo 9 (Derecho a la Reserva). Las personas que viven con VIH y/o SIDA tienen derecho a la reserva de su

identidad y respeto a su situación, por este motivo se debe preservar la identidad mediante la reserva de la audiencia y/o la prohibición de que en las sentencias, diligencias o cualquier instancia del trámite judicial u otras instancias, se utilice el nombre del afectado. Para ello, las autoridades luego de tener el consentimiento informado de la persona afectada determinarán si corresponde utilizar código o nomenclatura codificada o declarar audiencia privada para dar cumplimiento a la presente ley.

Artículo 10 (Deberes). Toda persona que vive con VIH – SIDA y habita el territorio boliviano tiene las siguientes obligaciones:

- 1) A practicar su sexualidad con responsabilidad para los demás resguardando su salud y la de su (s) pareja (s) sexual (es);
- 2) A informar de su situación al profesional o personal de salud que la atiende, con el fin de que sus servicios se administren adecuadamente cuando lo encuentre necesario;
- 3) Es deber de toda persona vivir su sexualidad de forma responsable cuidando su salud y de su (s) pareja (s) sexuales y resguardándose a sí mismo/as y a su (s) pareja (s) sexuales del riesgo de adquirir e VIH u otras infecciones de transmisión sexual.

Artículo 19 (Pruebas para el Diagnóstico de VIH – SIDA). Ninguna persona será sometida a pruebas compulsivas para el diagnóstico de VIH salvo los casos que se establecen a continuación, respetando siempre el principio de confidencialidad y previa información al afectado:

- a) Para efectos de donar sangre, hemoderivados, leche materna, semen , órganos o tejidos.

- b) Emisión de carné sanitario a personas de ambos sexos que se dedican al comercio sexual.
- c) Enjuiciamiento penal por transmisión a otras personas, en estos casos la prueba se realizará con orden emitida por Juez competente.
- d) Para efectos de una mejor atención en salud si el personal lo considera necesario.

Artículo 33 (Seguridad Social). Todas las Cajas de Salud del sistema de seguridad social tienen la obligación de otorgar las prestaciones de salud que requieran los afiliados o sus beneficiarios que vivan con VIH SIDA. Las prestaciones médicas, asistencia hospitalaria y suministros de medicamentos serán otorgados a las personas que viven con VIH SIDA de forma ininterrumpida y continua, durante todo el tiempo que el paciente requiera, aún después de las 52 semanas previstas según las normas sobre seguridad social en caso de enfermedades crónicas.

• Proyecto de Ley del Adulto Mayor

El Defensor del Pueblo realizó una serie de observaciones al proyecto de Ley del Adulto Mayor, cuya discusión central se dio en la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados desde la legislatura 2000-2001. Las observaciones realizadas durante este periodo fueron, unas, de técnica legislativa y, otras, de fondo. A continuación se detallan las más importantes dentro de este segundo grupo.

Texto propuesto: artículo 3 (CAMPO DE ACCIÓN) La presente Ley se aplica a todas las personas adultas mayores de 60 años y más de edad, así como todas las instituciones y organizaciones, públicas o privadas, directa o indirectamente relacionada con la temática del envejecimiento.

El Defensor del Pueblo recomendó que se señale expresamente a los adultos mayores como destinatarios de la ley y que se agregue y especifique, en el ámbito de aplicación de la

norma, el amplio abanico de instituciones públicas existentes, es decir “administración pública centralizada, descentralizada, entidades autónomas, desconcentradas, gobiernos municipales y todo organismo del Estado, cualquiera fuera su naturaleza jurídica”. De igual forma, recomendó añadir, en cuanto al ámbito privado, la mención expresa de “empresas o instituciones privadas”.

Texto propuesto: artículo 8 (CONDICIONES PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS Y PRIVILEGIOS) (...) II. En los casos excepcionales emergentes de situaciones de indocumentación de una persona adulta mayor, desamparada o no, las instancias y órganos estatales competentes que deban otorgar el beneficio correspondiente, previo sucinto informe social, otorgarán y concederán los mismos derechos y privilegios con la simple firma de una declaración jurada por parte del beneficiario. Este mismo principio y mecanismo de buena fe será aplicado por las empresas privadas que presten servicios públicos alcanzadas por el campo de aplicación de la presente ley.

Con relación al apartado II, el Defensor del Pueblo, al no encontrar fundamentos para limitar el alcance de la norma a las instituciones privadas que presten servicios públicos, recomendó excluir la denominación “servicios públicos” y mantener el texto, simplemente, con el término “empresas privadas”.

Texto propuesto: artículo 15 (TIPO DE PROHIBICIONES) Quedan prohibidas las siguientes formas de discriminación por razones de edad que se enumeran:

- a) Las contrataciones u ofertas, de carácter laboral o civil, hechas por parte de personas físicas u jurídicas, de derecho público o privado, que sean o hubieran sido condicionadas a una edad máxima o mínima. Quedan a salvo las condiciones relativas a la idoneidad profesional necesaria para cumplir adecuadamente con al prestación laboral o servicio solicitados

y las disposiciones relativas a la edad mínima laboral.

b) El despido en todas sus formas, rescisión o resolución de contratos civiles, por razones expresas de edad, quedando a salvo la interdicción pronunciada por la vía jurisdiccional.

Respecto al apartado (a) que indica “las contrataciones u ofertas de carácter laboral o civil”, el Defensor del Pueblo sugirió que se especifiquen, de forma clara y expresa, los instrumentos apropiados de contratación, es decir invitaciones públicas a concurso de méritos y convocatorias para personal.

En cuanto al apartado (b), el Defensor recordó que un contrato civil es ley entre partes y, cuando existe oposición de parte, la única autoridad que puede pronunciarse al respecto es un juez competente; por lo tanto sugirió que se elimine la mención a la rescisión o resolución de contratos civiles.

Texto propuesto: artículo 22 (FUNCIONES Y ATRIBUCIONES) Son funciones y atribuciones conferidas al Consejo Nacional del Adulto Mayor: (...)

g) Coordinar con el Defensor del Pueblo todos los programas relativos a los Derechos Humanos del Adulto Mayor conforme a lo establecido en el artículo 11 inciso 13) de la Ley 1818 del Defensor del Pueblo de 22 de diciembre de 1997, así como coadyuvar en el cumplimiento de recomendaciones que le sean dirigidos por dicho Alto Comisionado de Derechos Humanos.

Con relación al apartado (g), el Defensor del Pueblo hizo varias observaciones, entre ellas, que no era necesario incluir en forma expresa la obligación de cooperación con la institución defensorial en razón de que este deber se encuentra claramente previsto en la Constitución Política del Estado y en la Ley 1818. Asimismo, señaló que era política del Defensor del Pueblo no formar parte de comités o consejos ya que, por su condición de órgano independiente, no le era posible

participar en dichos colectivos, siendo ésta una medida para evitar eventuales conflictos de interés.

Texto propuesto: artículo 46.- (EFECTOS DEL MATRIMONIO DE ADULTOS MAYORES) Incorpórese al Artículo 96 los siguientes dos párrafos:

II. (Celebración del matrimonio de personas adultas mayores y efecto jurídico).- La celebración de enlace matrimonial entre o con una persona mayor que hayas cumplido sesenta o más años de edad, tiene como efecto jurídico la separación obligatoria de bienes, salvo dispensa judicial conforme a lo establecido en la primera parte del Art. 127 de este Código.

III. (Nulidad de Pleno Derecho).- Todo acto o convención contraria o que tiende a burlar los efectos del artículo precedente es nulo de pleno derecho.

El Defensor del Pueblo advirtió que este artículo constituía un exceso con relación al control estatal sobre la vida privada, la capacidad de decisión y de manifestación de voluntad de las personas mayores de 60 años. La reglamentación legal del matrimonio, o del derecho a casarse, puede, en forma razonable, establecer límites mínimos de edad para hacerlo (la mayoría de edad y si el contrayente es menor, el consentimiento de los padres), pero no límites máximos. Tampoco el Estado puede regular, en este contexto, los efectos jurídicos del matrimonio que afecten al patrimonio privado de los contrayentes. Por estas razones, la institución recomendó la supresión del artículo 96.

- **Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar**

Finalmente, en 2003, se promulgó la Ley 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar. El Defensor del Pueblo jugó un papel decisivo en diferentes instancias legislativas y sociales cuando se discutió el proyecto.

Antes de su aprobación final, el proyecto de ley, cuyo tratamiento duró dieciséis años, en la legislatura 2002-2003, el proyecto fue repuesto en la Comisión de Constitución, Justicia, Policía Judicial, Ministerio Público, Derechos Humanos y Régimen Electoral de la Cámara de Senadores donde, finalmente, se consensuó el proyecto final con el Comité Impulsor para la Aprobación de la Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar, AMUPEI, la Fundación Solón, las propias trabajadoras del hogar y el Defensor del Pueblo.

Cabe destacar que el 90% de las observaciones planteados por el Defensor del Pueblo fueron incorporadas a la Ley 2450. En un sucinto resumen, se destacan como las principales recomendaciones realizadas por la institución la obligatoriedad de que se regule la relación laboral a través de un contrato de trabajo; la fijación del salario mínimo nacional como base de la retribución a las trabajadoras del hogar, sin que se deduzca de ese salario gastos por concepto de cohabitación, servicios básicos de agua, electricidad, teléfono y otros; la prohibición del pago en especie; la incorporación de las trabajadoras del hogar al régimen de seguridad social; y la creación de un régimen de obligaciones tanto para los empleadores como para las trabajadoras, a fin de consolidar un equilibrio necesario como en cualquier otra relación laboral.

Las últimas gestiones del Defensor del Pueblo con relación a esta ley han permitido iniciar un trabajo conjunto con el Ministerio de Trabajo, la Caja Nacional de Salud y las propias trabajadoras, que permita, en un futuro próximo, la emisión de un reglamento que norme la forma de inscripción y los costos del régimen de salud a corto plazo.

- **Proyecto de Ley de Penalización del Tráfico de Niños, Niñas y Adolescente, de Órganos, Líquidos y Pornografía**

El Defensor del Pueblo también realizó observaciones al proyecto de Ley de Penalización del Tráfico de Niños, Niñas y Adolescente, de Órganos Líquidos y Pornografía que crea nuevos tipos penales

cuando el sujeto pasivo o víctima es un niño, niña o adolescente. Como en otros casos, las observaciones realizadas tuvieron que ver con aspectos de técnica legislativa y otros más sustanciales. A continuación se detallan las más significativas de las observaciones correspondientes al segundo grupo.

Texto propuesto: artículo 2 (Tráfico de niños, niñas y adolescentes) El que mediante amenazas engaños o coacción, por sí mismo o por medio de otro, conduzca traslade a un niño, niña o adolescente, desde el territorio nacional a otro país o dentro del mismo, será sancionado con la pena privativa de libertad de diez (10) a quince (15) años.

El artículo menciona los presupuestos de amenazas engaños o coacción, como fundamentos de la acción antijurídica, pero no se refiere específicamente al dolo o a la finalidad del agente. Por esta razón, pueden confundirse los parámetros del derecho penal y del derecho de familia, siendo que para el primero la culpabilidad, y no el resultado de la acción, es el límite de la pena.

Si no se toma esto en cuenta, podrían darse situaciones en las que se juzgue penalmente acciones que escapen al ámbito penal y que están enmarcadas dentro del derecho de familia o civil y que suceden con frecuencia en las relaciones de paternidad, como son los viajes de hijos sin el permiso correspondiente, el abuso del derecho de visita y otros.

En función a este análisis, el Defensor del Pueblo recomendó la modificación del artículo, sugiriendo que se añadan los presupuestos “finalidad ilícita” y “ánimo de lucro” del agente, lo que solucionaría el problema del dolo y de la fina línea que separa al derecho penal y familiar en lo que respecta al autor del hecho.

Por otro lado, respecto a éste y otros artículos observados (6 y 7), la institución recomendó estudiar y compatibilizar la escala penal del proyecto ya que las sanciones impuestas eran excesivas y desproporcionadamente severas. En este sentido, la institución no encontró un fundamento válido que explique porqué la

pena impuesta a un traficante de niños era mayor a la impuesta a un homicida, o la pena impuesta a un traficante de órganos igual a la impuesta a un parricida.

Texto propuesto: artículo 4 (Adopciones ilegales) Si como consecuencia del tráfico y venta de niños, niñas y adolescentes, una persona o grupo de personas realizaran procesos de adopción, en contravención a la Constitución Política del Estado, las Convenciones, los Tratados Internacionales vigentes, las Leyes de la República y demás disposiciones legales vigentes al respecto, incurrirá en la pena privativa de libertad de diez (10) a quince (15) años.

La pena será agravada a veinte (20) años de privación de libertad a las autoridades y funcionarios públicos que se encontraren involucradas en el proceso de adopciones ilegales.

La institución recomendó ordenar el sentido jurídico del artículo ya que no estaba claro quien era el agente, si el que adoptaba o los que hacían posible la adopción (la persona o grupo de personas que gestionan los trámites de adopción). Hay que considerar que el artículo 13 del Código Penal indica que “no se le podrá imponer pena al agente, si el actuar no le es reprochable penalmente. La culpabilidad y no el resultado es el límite de la pena”. En este entendido, las personas que adopten de buena fe no deben ser sancionadas penalmente, si en su actuar no hubo dolo ni culpa.

Texto propuesto: artículo 6. Inclúyase, como Art. 319 bis del Código Penal en la forma siguiente (Prostitución de niños, niñas y adolescentes)

1. El que induzca, promueva, favorezca o facilite la prostitución de un niño, niña o adolescente será sancionado con la pena privativa de libertad de diez (10) a quince (15) años.
2. Se agravará la pena de prisión de quince (15) a veinte (20) años en caso de que el delito sea cometido por una autoridad o funcionario público.

El Defensor del Pueblo recordó, primero, que la prostitución no está penada en el ordenamiento jurídico boliviano. Segundo, aclaró que el artículo 319 bis tiene relación con el Código Penal en sus artículos 318 (Corrupción de Menores), 319 (Corrupción Agravada), 321 (Proxenetismo) y 322 (Rufianearía). Todos ellos, a excepción del 322, fueron modificados por la Ley 2033 de Protección a las Víctimas de Delitos contra la Libertad Sexual de 29 de octubre de 1999. En tercer lugar, la institución observó que el artículo 3319 bis no hace modificaciones sustanciales a la tipificación de delitos, en todo caso sustituye el término “menor” por “niño, niña y adolescente”, y modifica las edades que se toman como parámetros legales para la determinación de cada una de estas categorías. Por ejemplo, el artículo 317 (Corrupción de Menores) toma como parámetro los 17 años y la propuesta legislativa los 18, en concordancia con las nuevas disposiciones CNNA.

Texto propuesto: artículo 7. (Venta de Órganos, Líquidos y Corporales)

El que realizare la transferencia con fines de lucro de órganos, líquido hemático (sangre) y líquido cefalorraquídeo (LCR) de niños, niñas y adolescentes, será sancionado con la penal de presidio de veinte (20) a treinta años.

El artículo 7, con relación al agente, parecería que se refiere únicamente al que materialmente realiza la transferencia, es decir al médico u otra persona, pero no a los autores intelectuales de la conducta antijurídica. Además de la recomendación de revisar este aspecto, la institución hizo notar que el término transferencia no era el apropiado, por lo que era necesario que la Comisión Legislativa realice ajustes al respecto.

Texto propuesto: artículo 8 (Organizaciones criminales) Se impondrá la pena máxima establecidas en los artículos precedentes cuando el culpable perteneciere a una organización o asociación delictiva, incluso de carácter transitorio, que se dedicare a la realización de tales actividades.

Texto propuesto: artículo 10 (Encubrimiento) El que conociere un hecho relacionado a este capítulo y no lo denunciare oportunamente, será sancionado con la pena privativa de dos (2) a seis (6) años. Si se tratara de autoridad o funcionario público, la pena privativa de libertad será agravada con tres (3) años sobre el máximo previsto en este artículo.

El Defensor del Pueblo recomendó no incluir estos artículos, referidos a los cómplices y encubridores, ya que el Código Penal tiene disposiciones autónomas (artículos 22 y 23) referidas a los partícipes, en sus diversas manifestaciones.

- **Proyecto de Ley de Desaparición Forzada de Personas**

El Defensor del Pueblo también analizó el referido proyecto y formuló las siguientes recomendaciones.

En primer lugar, el traslado ilegal de personas, sin que se sigan los procedimientos establecidos, debe considerarse como una conducta que forma parte de la cadena de comisión del delito de desaparición forzada de personas.

En segundo lugar, deben incluirse como elementos del tipo penal las características esenciales de la desaparición forzada de personas que están recogidas en la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas. Entre otras, debe establecerse que este delito es de carácter continuado o permanente mientras no se establezca, en forma fehaciente, el paradero de la víctima. Asimismo, no debe aplicarse ningún régimen de prescripción de la acción ni de la pena en relación con los autores, cómplices o encubridores, en otras palabras debe establecerse la imprescriptibilidad por ser un delito de lesa humanidad y por su fundamental característica de continuado o permanente. Igualmente, debe establecerse que los responsables del delito sólo pueden ser juzgados por la jurisdicción ordinaria común, excluyéndose otros sistemas o fueros como el militar.

En tercer lugar, el Defensor recomendó que el proyecto contenga un sistema de agravantes y atenuantes que permita la valoración de la conducta criminal y la consiguiente decisión jurisdiccional sobre la misma. En ese sentido, sugirió incluir un sistema de acuerdo al siguiente esquema:

Agravantes: cuando la víctima sea persona con discapacidad que le impida valerse por sí misma; menor de 18 años o mayor de 60; mujer embarazada; cuando la conducta se cometa, por razón de sus cualidades especiales, contra las siguientes personas: servidores públicos, periodistas, defensores de derechos humanos, dirigentes políticos, sindicales o religiosos, o por motivos vinculados a creencias u opiniones; cuando el delito se cometa utilizando bienes del Estado; cuando se cometa cualquier acción sobre el cadáver de la víctima para evitar su identificación posterior, o para causar daño a terceros.

Atenuantes: cuando los autores o partícipes en el delito liberen a la víctima voluntariamente en iguales condiciones físicas y psíquicas a las que se encontraba en el momento de ser privada de libertad; y cuando los autores o partícipes en el delito suministren información que conduzca a la recuperación de la víctima con vida o a la recuperación del cadáver de la persona desaparecida.

En cuarto lugar, el Defensor del Pueblo recomendó aumentar el mínimo de la pena establecida para este delito a 10 años. En el proyecto se fijó en 5 años.

El proyecto de Ley sobre Desaparición Forzada y Ejecuciones Arbitrarias N° 110, Legislatura 2000-2001, fue repuesto en la Legislatura 2001-2002 con el número 137. El proyecto estaba radicado en la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados. Actualmente, ha sido nuevamente repuesto y está en mesa para su tratamiento en la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados

- **Creación del Registro Penitenciario Nacional**

El Defensor del Pueblo, al conocer las recomendaciones formuladas por el Comité

supervisor del cumplimiento de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, incluidas en sus Observaciones Finales al Informe Inicial de Bolivia, prestó especial atención a la recomendación 97(c) hecha para que el Estado “adopte las medidas legales y administrativas necesarias para establecer un registro público de personas privadas de libertad, con indicación de las autoridades que disponen la privación de libertad, los fundamentos que motivan estas decisiones y el tipo de procedimiento”.

El Defensor del Pueblo se dirigió al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos indicándole que los artículos 440-442 de la Ley 1970 regulan el llamado Registro Judicial de Antecedentes Penales, dependiente del Consejo de la Judicatura. Dicho registro incluye las siguientes resoluciones: a) sentencias condenatorias ejecutoriadas; b) resoluciones que declaren la rebeldía; y c) resoluciones que suspendan condicionalmente el proceso; sin embargo, no abarca ni centraliza toda la información penitenciaria del país que es mucho más amplia.

En este entendido, la institución recomendó la creación del Registro Nacional Penitenciario para que centralice la información penitenciaria en el país; proporcione (al Poder Judicial, Ministerio Público y Defensor del Pueblo) información idónea y oportuna sobre la situación penitenciaria de los internos en el país; extienda certificados sobre antecedentes penales; elabore estadísticas sobre el sistema penitenciario; elabore la política criminal del Estado boliviano y realice investigaciones técnicas penales y criminológicas.

El funcionamiento de este registro, bajo la responsabilidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, iba a estar amparado por el artículo 27 del DS 26772 de 15 de agosto del 2002 que, en líneas generales, confería a dicho ministerio, por un lado, la atribución de formular políticas en derechos humanos y realizar acciones para la administración adecuada de esas políticas y programas y, por otro, la responsabilidad de coordinar actividades con el Poder Judicial, Ministerio Público y el Defensor del Pueblo.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo señaló que en Argentina, Colombia, Brasil y Venezuela, el registro penitenciario funciona bajo responsabilidad del Ministerio de Justicia y que su institucionalización en Bolivia sería provechosa para la definición de una política criminal y de seguridad ciudadana.

- **Modificación del tipo penal torturas y vejaciones, artículo 295 del Código Penal.**

El Defensor del Pueblo también se dirigió al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a fin de recomendarle la modificación del tipo penal de tortura contenido en el artículo 205 del Código Penal y atender, así, otra de las observaciones realizadas por el Comité de la Convención contra la Tortura que recomendó “[I]ncorporar en la legislación penal la definición de tortura tal como figura en la Convención y asignarle penas adecuadas a su gravedad”.

En la argumentación expuesta por el Defensor del Pueblo, se señaló que el artículo 205 del Código Penal no contempla varios de los supuestos previstos en el artículo 1° de la convención y, además, la pena determinada para este delito no tiene relación con la gravedad de la conducta ilícita ni con otros delitos mucho menos graves cuyas sanciones son iguales e, incluso, mayores (es el caso de alteración de linderos, usura, perturbación a la posesión de un inmueble, etc.).

El Defensor del Pueblo también observó el hecho de que la pena de 10 años prevista para el funcionario público que, como consecuencia de una tortura, causa la muerte de una persona era muy leve y no guardaba relación con la pena de 30 años prevista para el delito de asesinato, en el que concurren los mismos elementos. Esta situación podría derivar en que la tortura seguida de la muerte de la víctima resulte una especie de atenuante para el funcionario responsable, en lugar de ser una agravante, pues la sanción que le correspondería sería equivalente apenas a un tercio de la pena con que se castiga el asesinato.

Como consecuencia de este análisis, el Defensor del Pueblo propuso una nueva redacción del artículo 295 con el siguiente tenor:

El funcionario público u otra persona que en el ejercicio de sus funciones públicas instigue, cometa o inflija intencionalmente a una persona dolores o sufrimientos, ya sean físicos o mentales, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o una confesión, de castigarla por un acto que haya cometido, o se sospeche que ha cometido, o de intimidar o de coaccionar a esa persona o a otra, o por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación, será sancionada con la pena de presidio de 6 a 10 años.

Si como efecto de la tortura se ocasiona la muerte de la persona, se considerará asesinato.

Asimismo, la institución recomendó reubicar el tipo penal de tortura en el Código Penal dentro del capítulo de Delitos contra el Derecho Internacional, en atención a que esta conducta guarda relación con los otros tipos penales incluidos en dicha sección y porque la tortura es un delito de lesa humanidad como lo establece el Estatuto de Roma.

Por último, el Defensor del Pueblo recomendó que el Código de Procedimiento Penal incorpore la regla de imprescriptibilidad para el delito de tortura.

- **Observaciones a la propuesta legislativa del Mediador Municipal**

El Defensor del Pueblo también tomó conocimiento de un perfil de proyecto de ley sobre el Mediador Municipal, respecto al cual emitió criterios que fueron puestos en conocimiento de Agencia Canadiense para el Desarrollo, institución financiadora de ese proyecto. Las observaciones del Defensor se centraron en el ámbito de intervención de este mediador que, según el proyecto, se dividía en tres partes: i) conflictos de gestión pública entre lo nacional, departamental y municipal; ii) conflictos entre el gobierno municipal y la sociedad civil; y iii) conflictos suscitados entre

las normas emanadas del Poder Ejecutivo y del Poder Legislativo.

Con relación al primer ámbito, el Defensor del Pueblo señaló que la Constitución Política del Estado, en su artículo 120 (b) referido a las atribuciones del Tribunal Constitucional, señala que dicho tribunal tiene la atribución de conocer y resolver "... los conflictos de competencias y controversias entre los Poderes Públicos, la Corte Nacional Electoral, los Departamentos y los Municipios..." Por lo tanto, el órgano competente para dirimir estos conflictos no puede ser el mediador municipal, sino el Tribunal Constitucional, de lo contrario se violaría la Constitución.

En el caso del segundo ámbito, la institución señaló que el Defensor del Pueblo tiene expresa competencia para conocer denuncias sobre vulneraciones de derechos humanos que puedan cometer las municipalidades en contra de los ciudadanos, en virtud a lo establecido en la Constitución Política del Estado y en la Ley 1818. Por lo tanto, el mediador no podría actuar en este marco porque, de hacerlo, violaría preceptos constitucionales.

En cuanto al tercer ámbito previsto en el perfil del proyecto, el artículo 120 (a) de la Constitución prevé como atribución del Tribunal Constitucional conocer y resolver la inconstitucionalidad de leyes, decretos y cualquier género de resoluciones no judiciales. Por esta razón, el mediador no podría actuar en este ámbito sin violar la Constitución Política del Estado.

- **Proyecto de Ley del Trabajo del Beneficiario de la Castaña**

El Defensor del Pueblo, conjuntamente con la Comisión de Trabajo, Asuntos de Género y Generacionales de la Cámara de Senadores y algunas organizaciones no gubernamentales, como CIPCA y CEPES, integraron una comisión para elaborar un proyecto de ley de incorporación de las trabajadoras de la castaña a la Ley General del Trabajo.

Por invitación del sector de las trabajadoras de la castaña del departamento de Beni, el Defensor del Pueblo visitó Riberalta con el

objetivo de realizar un diagnóstico sobre las condiciones laborales y de exclusión social en que se encuentran más de 30.000 personas que viven de la producción del fruto de la castaña. En la visita se pudo apreciar las condiciones deplorables en que se encuentran estas trabajadoras debido, fundamentalmente, a la explotación laboral a la que son sometidas.

Las “castañeras” o “quebradoras” trabajan un promedio de 12 horas por día, también en horario nocturno; sus ingresos aumentan de acuerdo a la producción, por esta razón todo el núcleo familiar participa en esta actividad. Los niños, niñas y adolescentes trabajan desde temprana edad, por ello muchos abandonan la escuela. Sin considerar que estas trabajadoras son a destajo o eventuales, las Administradoras de Fondos de Pensiones les descuentan los aportes para la jubilación.

Una vez concluida la primera etapa de recolección de información, análisis y diagnóstico por el Defensor del Pueblo, la Comisión de Trabajo, Asuntos de Género y Generacionales de la Cámara de Senadores presentó un anteproyecto de ley que tomaba en cuenta la serie de particularidades de hecho y derecho, en aspectos netamente laborales, que tiene este sector castaño.

Tanto el Defensor del Pueblo como las propias trabajadoras objetaron el proyecto y realizaron críticas y observaciones, especialmente sobre el objetivo de la norma, su relación de independencia o inclusión en la Ley General del Trabajo, aspectos de fondo, forma y técnica legislativa. Estas críticas impulsaron a la Comisión a presentar un nuevo proyecto y solicitar al Defensor del Pueblo su opinión antes de que sea discutido con la dirigencia de las trabajadoras de la castaña.

A continuación se presentan algunas de las observaciones realizadas y discutidas en las diferentes audiencias públicas y reuniones de concertación y análisis técnico jurídico en las que participó el Defensor del Pueblo.

Con relación al artículo 3, se recomendó que era absolutamente necesario incluir en el artículo un párrafo que indique que los derechos adquiridos por los trabajadores de la castaña son irrenunciables.

En cuanto al artículo 6 que menciona que los derechos de los trabajadores se consolidan en tres meses, el Defensor del Pueblo recomendó sustituir el término “consolidados” por “adquiridos”, que es más apropiado, y que también era necesario señalar que se tomarán en cuenta, en esos tres meses, los denominados *meses de prueba*.

En relación con el artículo 7, y en un marco de equilibrio e igualdad de derechos, se introdujo en el proyecto un acápite de causales de no pago de indemnización, esto en el entendido que la relación laboral tiene que ser igualitaria y recíproca para el empleador y la trabajadora de la castaña. Por esta razón, el Defensor del Pueblo recomendó agregar causales de no pago de indemnización en casos de perjuicio material causado con intención a los instrumentos o bienes del empleador, inasistencia injustificada por más de seis días, incumplimiento del contrato de trabajo y abuso de confianza, robo o hurto.

El artículo 9 indica que “si se omitiere el preaviso, el empleador abonará una suma equivalente al sueldo de los periodos previamente establecidos”. El Defensor del Pueblo pidió que se precise con claridad a qué se refiere el artículo por “periodos previamente establecidos” y quién los establece.

En cuanto al artículo 12, El Defensor del Pueblo recomendó eliminar los términos “moralidad” y “lealtad”, por ser ambiguos y subjetivos, y sustituirlos por otros como “responsabilidad” y “buena diligencia”.

Respecto al artículo 16, el Defensor del Pueblo recomendó que se dé un trato igualitario en cuanto al salario mínimo de quebradoras y zafreos. Igualmente, la institución recomendó la sustitución del término “pequeños montos” por el de “pagos fraccionados”, ya que el salario se puede fraccionar y pagar en cuotas, pero no en pequeños montos.

En torno al artículo 22, el Defensor del Pueblo señaló que era importante tomar en cuenta otras normas que tienen relación directa con la materia, por ejemplo el Código del Niño, Niña y Adolescente. La previsión del código a este respecto prohíbe expresamente el trabajo de niños hasta los 14 años, pero desde esa edad, para los adolescentes, se especifican

reglas claras y concretas para que puedan desarrollar actividades laborales en condiciones adecuadas.

Por último, en relación con el artículo 24, el Defensor del Pueblo aclaró que el concepto “concesión” se emplea para referirse a la entrega de recursos minerales, forestales hídricos, pero no se usa respecto a la propiedad agraria. Las únicas formas de adquirir la propiedad agraria son los “procesos de dotación en forma gratuita” y de “adjudicación a precio de mercado”, tal y como señala la Ley 1715.

- **Anteproyecto de Ley del Consumidor**

El Defensor del Pueblo participó en el Seminario Nacional “Proyecto de Ley de Competencia y Defensa del Consumidor”, organizado por el Viceministerio de Industria y Comercio, y en diferentes actividades relacionadas a la temática que tenían como propósito recoger observaciones y aportes de las diferentes instituciones y miembros de la sociedad civil a objeto de enriquecer el anteproyecto de Ley del Consumidor.

La institución realizó una serie de observaciones al anteproyecto de ley discutido en todos estos espacios.

Por una parte, el Defensor del Pueblo recomendó que la regulación de la competencia y la defensa del consumidor no formen parte de un mismo cuerpo normativo. El hecho de que los tiempos parlamentarios eran muy largos para considerar dos propuestas por separado no era razón suficiente para agrupar estas dos temáticas en una misma ley.

Asimismo, recomendó que se amplíe el catálogo de derechos del consumidor que, a criterio de la institución defensorial, era demasiado limitado ya que no incluía derechos al medio ambiente sano, a la obtención de compensaciones efectivas y a la reparación del daño, al acceso a la tutela jurídico administrativa, a la protección contra publicidad engañosa, y a la información veraz y oportuna.

De igual forma, recomendó una mejor estructuración de los recursos administrativos de impugnación previstos en la norma proyectada y una mejor precisión del órgano estatal competente para conocer y decidir dichos recursos. En esa misma línea, el Defensor del Pueblo recomendó llenar lagunas en el proyecto que podrían causar conflictos de competencia entre la autoridad administrativa y la judicial.

Por último, sugirió una mayor participación de la sociedad y de las instituciones del Estado en la discusión de la norma, por tratarse de un tema sensible de interés general.

- **Proyecto de Ley del Ejercicio Profesional Médico**

El Defensor del Pueblo tuvo también participación en la elaboración del Proyecto de Ley del Ejercicio Profesional Médico, a través de las recomendaciones que oportunamente formuló al entonces Presidente Nato del Congreso Nacional, Ing. Jorge Quiroga Ramírez. Varias de esas recomendaciones fueron incorporadas al proyecto modificado por la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados, otras no fueron atendidas.

Entre las primeras, cabe destacar que el Capítulo IX del proyecto incorpora siete artículos relacionados a los derechos de los pacientes, que reflejan, aunque de forma desordenada, la aceptación a la sugerencia del Defensor del Pueblo de que se incluya una parte específica sobre los derechos de estas personas.

Entre los derechos reconocidos está la potestad de los pacientes de denunciar y reclamar si consideran que sus derechos humanos, en cuanto a la atención médica, fueron vulnerados; el derecho a elegir el médico tratante; y el derecho a autorizar por escrito cualquier procedimiento quirúrgico al que vayan a ser sometidos. Estos derechos también son reconocidos a los familiares de los pacientes en caso de que éstos se encuentren imposibilitados de ejercerlos.

Entre los derechos recomendados para su inclusión al proyecto, pero que no fueron considerados, están, entre otros, el de aceptación o rechazo del tratamiento, el derecho a la interconsulta, el derecho a conocer en forma escrita el diagnóstico, el derecho al secreto, el derecho a conocer con anticipación los costos del servicio, el derecho a conocer las normas hospitalarias y el derecho a recibir un trato digno.

También se incorporaron en el proyecto otros aspectos que fueron recomendados por el Defensor del Pueblo, como la obligación de todos los profesionales médicos de prestar servicios sociales, sobre todo en el área rural. Sin embargo, se dejaron de lado recomendaciones vinculadas a médicos especialistas, peritos, vía judicial como opción de reclamo, médicos extranjeros que prestan asistencia humanitaria, entre otras.

Luego de revisar el proyecto modificado por la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados, el Defensor del Pueblo formuló una nueva serie de observaciones. Las más destacadas se resumen a continuación:

Texto propuesto: artículo 1. La presente ley norma y regula el ejercicio profesional de los médicos de Bolivia, en todas las dependencias del sector público nacional, como seguridad social, entidades descentralizadas o mixtas y del sector privado con carácter obligatorio.

Para el Defensor del Pueblo el artículo era ambiguo, debía mencionarse simplemente que la ley regularía “el ejercicio del profesional médico en el ámbito público y privado”.

Texto propuesto: artículo 2. Es médico todo profesional que haya obtenido su Título en Provisión Nacional debidamente registrado en el Ministerio de Salud y Previsión Social y estar obligatoriamente inscrito en el Colegio Médico.

Los profesionales universitarios de otras ciencias de la salud, legalmente calificados y autorizados por los organismos competentes para ello, realizarán sus actividades de acuerdo

con las normas establecidas en sus respectivas leyes de ejercicio profesional.

El Defensor del Pueblo consideró un exceso que se exija como requisito para el ejercicio profesional médico la inscripción en el respectivo colegio profesional, aclarando que esto no impedía a dicho órgano la atribución de realizar controles posteriores al ejercicio profesional de sus colegiados.

Texto propuesto: artículo 3. Las disposiciones de la presente ley son extensivas a los médicos cuyos títulos obtenidos en el exterior, estén revalidados por Resolución expresa de autoridades competentes.

El Defensor del Pueblo sugirió que se incluya a los médicos extranjeros que prestan asistencia humanitaria en el país.

Texto propuesto: artículo 5. Para el ejercicio idóneo de la profesión, el médico debe encontrarse en condiciones psíquicas y somáticas satisfactorias y deberá mantenerse constantemente informado de los avances del conocimiento médico.

La calificación de cualquier tipo de incapacidad para el ejercicio médico profesional, será determinada por una Comisión altamente calificada, integrada por un médico representante del Ministerio de Salud y Previsión Social, un representante del Colegio Médico y un representante del Instituto Nacional de Seguros de Salud.

La convocatoria para constituir esta Comisión la realizará el Ministerio de Salud de oficio o a petición del Colegio Médico o de familiares del profesional presuntamente afectado.

El reglamento de la presente ley establecerá los requisitos para conformar la presente Comisión.

Para el Defensor del Pueblo, el artículo era un exceso al señalar que “[l]a calificación de cualquier tipo de incapacidad para el ejercicio médico profesional, será determinada por una Comisión altamente calificada”. En el caso de interdicción, el único que puede certificar esta

condición, por imperio de la ley, es el juez competente, quien, por supuesto, cuenta con el apoyo de peritos en la materia, como neurocirujanos o psiquiatras. En otros casos, relacionados con las funciones y destrezas de los médicos en relación con su actividad, sí puede intervenir la mencionada Comisión.

Texto propuesto: artículo 10. El Colegio Médico de Bolivia, a través de sus organismos pertinentes tiene las siguientes facultades:

- a) Conocer los reclamos debidamente fundamentados que fueran planteados contra sus afiliados, por prestaciones profesionales que hubieran causado daño al paciente a objeto de establecer el grado de responsabilidad o en su caso la sanción correspondiente.
- b) Brindar amparo a los médicos que fueren objeto de imputaciones falsas injuriosas o calumniosas como resultado de su labor profesional y/o gremial.
- c) Al intervenir orientara a encontrar una solución equitativa y justa que satisfaga al reclamante, rehabilitando moral y profesionalmente al médico afectado.

Para el Defensor del Pueblo las facultades que se otorgan al Colegio Médico son excesivamente proteccionistas; además, se inmiscuye en ámbitos de naturaleza personalísima del derecho penal y privado. La responsabilidad en materia penal no es corporativa. Por estas razones, la institución sugirió la modificación de los alcances de este artículo.

Texto propuesto: artículo 23. Es perito el médico especialista reconocido por el Colegio Médico de Bolivia.

Al respecto, el Defensor del Pueblo consideró que el Colegio Médico no es la institución competente para reconocer títulos o especialidades en medicina. Únicamente el Estado, a través del sistema universitario público o del Ministerio de Educación, con relación a las universidades privadas, tiene esta importante atribución. Las facultades del Colegio Médico deben limitarse al orden administrativo y disciplinario.

Texto propuesto: artículo 26.
Infringen la presente Ley:

- 1) Los médicos que ejerzan la profesión en contravención a las disposiciones de esta Ley y de su Reglamento.
- 2) Los médicos que ejerzan la profesión durante la vigencia de medidas de suspensión impuestas de acuerdo con esta Ley o por inhabilitación declarada legalmente.
- 3) Los médicos que ejecuten o colaboren en experimentación o investigación no autorizadas en seres humanos o realicen intervenciones mutilantes con fines experimentales, aún cuando se haya obtenido el consentimiento de la persona afectada.
- 4) Los médicos que presten su concurso profesional, encubran o patrocinen a personas naturales o jurídicas o a establecimientos donde se ejerza ilegalmente la Medicina.
- 5) Los médicos que firmen récipes en blanco, o expidan certificaciones falsas con el propósito de burlar las leyes o para favorecer el incumplimiento de las obligaciones laborales.
- 6) Los médicos que se anuncien como especialistas sin haber cumplido los requisitos previstos en esta Ley.
- 7) Los médicos que anuncien u ofrezcan por cualquier medio servicios de atención a la salud, alivio o curaciones mediante el uso de medicamentos, métodos o procedimientos cuya eficacia no haya sido comprobada científicamente.
- 8) Los médicos que comercien con medicamentos o induzcan a los pacientes a adquirirlos productos o servicios prescritos en determinados establecimientos.
- 9) Los médicos que efectúen partición de honorarios con otros profesionales médicos o para-médicos, o con técnicos auxiliares, o que retribuyan a intermediarios o

perciban comisiones por actividades de ejercicio profesional.

El Defensor del Pueblo advirtió que, según este artículo, los médicos no sólo infringirían la normativa médica, también las normas penales que protegen el derecho a la vida. Esto implicaría la determinación de una responsabilidad penal a cargo de la justicia ordinaria. En este entendido, no corresponde que una norma administrativa defina delitos que ya están tipificados en el Código Penal. Este es el caso de los delitos contenidos en los artículos 154, 164, 216, 218-220, 271, 277 bis, 281, 200, 2001 y 335 de dicho código.

Texto propuesto: artículo 27. Ejercen ilegalmente la profesión médica:

- 1) Quienes habiendo obtenido el título de médico realicen actos o gestiones profesionales sin haber cumplido los requisitos para ejercer legalmente la profesión o lo hagan encontrándose impedidos o inhabilitados por las autoridades competentes.
- 2) Quienes sin poseer el título requerido por la presente Ley, se anuncien como médicos; se atribuyan ese carácter; exhiban o usen placas, insignias, emblemas o membretes de uso privativo o exclusivo para los médicos; practiquen exámenes o tratamientos médicos sin la indicación emanada del profesional médico correspondiente; y los que realicen actos reservados a los profesionales de la Medicina, según los artículos 2 y 3 de la presente Ley.
- 3) Los miembros de otras profesiones y oficios relacionados con la atención médica no regidos por sus correspondientes leyes de ejercicio profesional, que prescriban drogas o preparados medicinales y otros medios auxiliares de terapéutica de carácter médico, quirúrgico o farmacéutico, o que sin haber recibido las instrucciones de un

médico tratante o sin su supervisión, asuman el tratamiento de personas que estén o deban estar bajo atención médica.

- 4) Los profesionales universitarios que sin estar legalmente autorizados por las leyes de ejercicio de su profesión, indiquen, interpreten o califiquen exámenes de laboratorio y otras exploraciones de carácter médico o quirúrgico con fines de diagnóstico.
- 5) Quienes inciten a la automedicación cualquiera sea el medio de comunicación que utilicen para tales fines.

Con relación a este artículo, se hizo una observación similar a la precedente, en consideración de que el Código Penal tiene artículos que tipifican el ejercicio ilegal de la medicina (artículos 218-220)

Texto propuesto: artículo 28. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Penal, las sanciones establecidas en la presente ley son de tres tipos:

- 1) De carácter disciplinario.
- 2) De carácter administrativo.
- 3) De carácter penal.

En cuanto a este artículo, el Defensor del Pueblo expresó que era una aberración jurídica puesto que una asociación médica no tiene jurisdicción ni competencia para castigar penalmente a sus afiliados. Sólo el juez competente en materia penal tiene tal atribución.

Texto propuesto: artículo 31. Las sanciones administrativas son las siguientes:

- 1) Multa de Bs 1.000 a Bs 5.000
- 2) Suspensión del ejercicio profesional hasta por dos (2) años.

El Defensor del Pueblo consideró que la suspensión del ejercicio profesional no podía considerarse una sanción administrativa en razón de que la misma, en rigor a la verdad denominada inhabilitación profesional, se constituye en una sanción inserta en la escala sancionatoria del Código Penal. Por esta razón, la suspensión debe ser impuesta por

una autoridad jurisdiccional, como consecuencia de una imputación, un proceso penal y una sentencia condenatoria ejecutoriada.

Finalmente, el Defensor del Pueblo al conocer que existe en tratamiento legislativo otro anteproyecto de ley denominado de “Negligencia Médica”, directamente relacionado con el del ejercicio profesional médico, recomendó que para evitar la dispersión legislativa se trabaje en la perspectiva de aprobar una sola norma que regule el ejercicio profesional médico, los derechos de los pacientes y la negligencia médica.

- **Proyecto de Ley de Modificación a la Ley 2115 de creación de la Universidad Pública de El Alto**

El Defensor del Pueblo, junto a la Iglesia Católica y la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, preocupado por la situación de la Universidad de El Alto y, sobre todo, por el derecho a la educación, participó en reuniones con diversas instancias y autoridades competentes para recabar información y, en función de ella, recomendar alguna vía de solución al problema generado por el estatus de autonomía semiplena que se dio a esta universidad pública, a diferencia del resto de las universidades estatales.

Asimismo, la institución obtuvo del Parlamento el proyecto de Ley de Modificación a la Ley 2115 de Creación de la Universidad Pública de El Alto, que contaba con informe favorable de la Comisión de Desarrollo Humano de la Cámara de Diputados y que, de acuerdo a la información recabada, sería tratado en el Congreso Extraordinario de julio de 2003.

Por motivos coyunturales no se llevó a cabo el tratamiento programado y, en consecuencia, la institución defensorial participó, en forma posterior, en reuniones con comisiones parlamentarias y miembros de la Brigada Parlamentaria de La Paz para discutir el proyecto. En dichas reuniones, el Defensor del Pueblo señaló que el artículo 185 de la Constitución Política del Estado establece que:

I. Las universidades públicas son autónomas e iguales en jerarquía. La autonomía consiste en la libre administración de sus recursos, el nombramiento de sus rectores, personal docente y administrativo, la elaboración y aprobación de sus estatutos, planes de estudio y presupuestos anuales, la aceptación de legados y donaciones y celebración de contratos para realizar sus fines y sostener y perfeccionar sus institutos y facultades. Podrán negociar empréstitos con garantía de sus bienes y recursos, previa aprobación legislativa.
II. Las universidades públicas constituirán, en ejercicio de su autonomía, la Universidad Boliviana, la que coordinará y programará sus fines y funciones mediante un organismo central de acuerdo a un plan nacional de desarrollo universitario.

Cuando la Norma Fundamental reconoce la autonomía de las universidades públicas no prevé sistemas intermedios de reconocimiento ni situaciones de tuición académica. Por ello, el artículo 2 parte II de la Ley 2115 que señala, entre otras cosas que “la Universidad de El Alto estará bajo la tuición académica del CEUB por el lapso de cinco años” y cumplido este lapso “cobrarán la calidad institucional plena de Universidad Pública y Autónoma” crea un sistema desigual entre universidades públicas no previsto en la Constitución.

Una observación similar formuló con relación al artículo 4 de la Ley 2115 que, en una de sus partes, señala que “[v]encido el período de tuición, la Universidad Pública y Autónoma de El Alto gozará de los beneficios otorgados por el Artículo 187 de la Constitución Política del Estado, en las mismas condiciones que los otros integrantes de la Universidad Pública Boliviana.” Este texto tampoco es compatible con la igualdad entre universidades públicas reconocida en el artículo 185 de la Constitución.

El 12 de noviembre de 2003 se promulgó la Ley 2556 que modificó los artículos 1, 3 y 4 de la Ley 2115, tomando en cuenta los criterios expresados por el Defensor del Pueblo.

Modificaciones a la Ley del Registro Civil de 26 de noviembre de 1898 y al proyecto de ley complementaria a la Ley 2026 (Código del Niño, Niña y Adolescente)

Durante el periodo 2003 el Defensor del Pueblo dio continuidad al seguimiento parlamentario en relación con la modificación de estas dos normas y participó en diversas reuniones con comisiones legislativas. Mayores detalles del trabajo defensorial en este punto se incluyen en Capítulo III. Sin embargo, en cuanto al trabajo específico de la Asesoría con relación a las modificaciones conviene hacer las siguientes precisiones.

Con relación a la Ley del Registro Civil, concretamente al artículo 30, que estableció que “todo niño o niña será inscrito en forma gratuita en el Registro Civil hasta sus doce años...”, el Defensor del Pueblo recomendó expresamente que se incluya dentro del alcance de la gratuidad el otorgamiento del primer certificado de nacimiento.

Con relación al proyecto de ley complementaria a la Ley 2026, el Defensor del Pueblo recomendó, respecto al artículo 97, referido a la implantación progresiva de la gratuidad en el registro de niños y niñas de acuerdo al presupuesto nacional, que se indique en el texto normativo que la progresividad no deberá superar el plazo improrrogable de cuatro años, computables a partir de la modificación legislativa.

En cuanto a la modificación a la Disposición Transitoria Primera, se estableció en el párrafo 2 que “el registro del nacimiento de los adolescentes procederá previo trámite administrativo ante la Corte Departamental Electoral, en un plazo de 60 días...”. Sin embargo, no se señala a partir de qué momento correría tal término, ocasionando esa omisión la inaplicabilidad de la referida disposición transitoria. Por este motivo, el Defensor del Pueblo recomendó que el plazo de 60 días se compute a partir de la promulgación de la ley modificatoria.

Antes de la promulgación de la norma que incorpora las modificaciones a la Ley del Registro Civil y al CNNA, el Poder Ejecutivo

formuló una serie de observaciones jurídicas con relación a las cuales el Defensor del Pueblo expresó su conformidad y recomendó su aprobación, con algunos aditamentos. Por un lado, la institución recomendó derogar el párrafo II del artículo 1537 del Código Civil referido a que las modificaciones, rectificaciones o adiciones sólo pueden hacerse en virtud de sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada, en virtud a que las modificaciones introducidas con la reforma legal establecen, precisamente, trámites administrativos para lograr estos efectos jurídicos. Por otro lado, sugirió que se fije un plazo de 90 días para que el Poder Ejecutivo reglamente la ley modificatoria.

Ley 2267 de Exportación de Aguas del Sudoeste de Potosí y anteproyectos sustitutivos

El 21 de noviembre de 2001 se promulgó la Ley 2267 sobre los recursos hídricos en el sudoeste del departamento de Potosí que declara, como prioridad nacional, los estudios de prospección, cuantificación, evaluación y aprovechamiento óptimo de los recursos hídricos en la mencionada región. Antes de su promulgación, diversas organizaciones campesinas se opusieron a ella.

En 2002, el Defensor del Pueblo recibió de la Federación Regional Única de Trabajadores Campesinos del Altiplano Sud (FRUTCAS) una propuesta sustitutiva a la Ley 2267. Esa propuesta fue presentada oficialmente a la Comisión de Desarrollo Sostenible de la Cámara de Diputados en 2003.

El Defensor del Pueblo hizo un análisis constitucional de la Ley 2267 y de dos proyectos radicados en el Poder Legislativo. A continuación se presentan las observaciones de la institución tanto a la norma vigente, como a los dos proyectos legislativos sobre la materia.

En primer lugar, con relación a la Ley 2267, el Defensor del Pueblo expresó su opinión respecto a algunos artículos observados por las organizaciones opuestas a esta norma.

Artículo 1. Declárense de Prioridad Nacional los estudios de prospección,

cuantificación, evaluación, aprovechamiento óptimo de los recursos hídricos en el Sudoeste del Departamento de Potosí.

Con relación al artículo 1, la institución manifestó que dicha disposición no era inconstitucional ni ilegal por dos razones fundamentales. En primer lugar, porque el artículo primero se enmarca dentro del artículo 136 de la Constitución Política del Estado que indica que “[s]on de dominio originario del Estado, además de los bienes a los que la ley les da esa calidad, el suelo y el subsuelo con todas sus riquezas naturales, las aguas lacustres, fluviales y medicinales, así como los elementos y fuerzas físicas susceptibles de aprovechamiento”. En segundo lugar, porque el segundo párrafo del artículo 136 de la Constitución señala que “[l]a ley establecerá las condiciones de este dominio, así como las de su concesión y adjudicación a los particulares”. De esta manera, la propia norma fundamental establece que sea una norma legal de menor jerarquía la que establezca las condiciones de dominio, concesión y adjudicación.

Artículo 2. Los estudios de prospección, cuantificación y evaluación de los recursos hídricos tienen como objetivo principal definir el mejor destino y utilización de los mismos, en función de las necesidades socio-económicas que existen en el Sudoeste del Departamento de Potosí y las perspectivas de exportación.

Respecto al artículo 2, el Defensor del Pueblo transmitió al Poder Legislativo las preocupaciones de las comunidades indígenas sobre el hecho de que la parte que señala “las perspectivas de exportación” refleja, incuestionablemente, la intención clara y precisa del legislador de exportar el agua.

Artículo 3. La ejecución de los estudios de prospección, cuantificación y evaluación se licitará con fines de analizar el mejor aprovechamiento, mediante el Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación. El Poder Ejecutivo mediante el Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación, se encargará de realizar la supervisión técnica y hará el seguimiento de los

estudios de prospección, cuantificación y evaluación, asignando al efecto los recursos humanos, financieros y logísticos suficientes y necesarios hasta la conclusión de los mismos, efecto para el cual, si fuere conveniente, contratará excepcionalmente y de forma directa, al personal experto para éste fin.

Los términos de referencia para las empresas encargadas de realizar los estudios de prospección, cuantificación, evaluación y aprovechamiento de los recursos hídricos en el Sudoeste del Departamento de Potosí, serán elaborados, en un máximo de 45 días, por el Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación. En los términos de referencia para la ejecución de los estudios, necesariamente se incluirá la realización de talleres de consulta y concertación social, a efectos de coordinar con la población potosina, para establecer criterios sobre la factibilidad de los usos de los recursos hídricos del Sudoeste del Departamento de Potosí.

En torno al artículo 3, el Defensor del Pueblo volvió a transmitir la desconfianza de la dirigencia campesina en sentido de que dicho artículo era una prueba clara de que el Poder Ejecutivo ya contaba con los términos de referencia y con un decreto reglamentario, sin que antes se hubiera realizado un proceso de búsqueda de consenso con los campesinos.

Otra preocupación del sector, vinculada con la anterior, era que, según una explicación ofrecida por los ministros de Desarrollo Sostenible y Agricultura, al no contarse con los recursos económicos para la realización de los estudios, la única forma de que una empresa se interese por el proyecto era recibiendo el monopolio de la exportación del agua por un tiempo determinado.

En segundo lugar, con relación a las dos propuestas legislativas sobre Desarrollo Integral del Sudoeste Potosino, sustitutivas a la Ley 2267, la institución defensorial presentó las siguientes observaciones.

Nuevo Anteproyecto de Ley

Artículo 1. Se declara patrimonio nacional e inalienable los recursos hídricos superficiales y subterráneos del Sudoeste potosino, que comprende las Provincias Sud Lípez, Nor Lípez, Enrique Valdivieso, Antonio Quijarro y Daniel Campos, con excepción de las aguas del Silala que serán sujetas a tratamiento especial. Los mencionados recursos hídricos estarán destinados únicamente a fines sociales, ecológicos, turísticos y productivos, no pudiendo ser comercializados ni exportados.

Anterior Anteproyecto de Ley

Artículo 1. Se declara patrimonio nacional e inalienable los recursos hídricos del sudoeste potosino que comprende las provincias Sud Lípez, Nor Lípez, Enrique Valdivieso, Antonio Quijarro y Daniel Campos, restringiendo su uso y aprovechamiento al cumplimiento de una función estrictamente social y ambientalmente sostenible en beneficio de sus pobladores, o pudiendo ser comercializadas ni exportado a ningún país.

El Defensor del Pueblo recordó que el artículo 136 de la Constitución Política del Estado establece que el suelo y subsuelo, con todas sus riquezas naturales, son de dominio originario del Estado y que pueden ser otorgados en concesión y adjudicación a particulares. La norma constitucional no prevé la condición de inalienabilidad de estos recursos. De igual manera, el artículo 171 de la Constitución otorga a los pueblos indígenas la posibilidad de aprovechar el uso de los recursos naturales renovables, el caso del agua.

Con apoyo en estas disposiciones constitucionales, la institución opinó que establecer la inalienabilidad de los recursos, concretamente del agua, constituye un exceso a lo previsto en la propia norma fundamental. Por otra parte, el segundo proyecto introduce una excepción expresa a la prohibición general, referida al Río Silala, que por determinación del propio proyecto legislativo estaría sujeta a un “tratamiento especial”. Asimismo, la última parte del artículo constituye una excepción cerrada a cualquier iniciativa de exportar aguas del sudoeste de Potosí, con la misma se resuelve la preocupación del pueblo potosino y de varios sectores campesinos de comercializar el recurso hídrico del país.

El Defensor del Pueblo apoyó la redacción del texto contenido en el segundo proyecto legislativo, con las observaciones formuladas.

Nuevo Anteproyecto de Ley

Artículo 2. Se declara prioridad nacional los estudios de prospección, cuantificación, evaluación y aprovechamiento óptimo de los recursos hídricos del Sudoeste del Departamento de Potosí, en lugares donde sea estrictamente necesario.

Nuevo Anteproyecto de Ley

Artículo 2. Se declara prioridad nacional el desarrollo integral del sudoeste potosino a nivel agrícola, ganadero, turístico y productivo en función de las necesidades socioeconómicas de las comunidades campesinas – originarias y del equilibrio de los ecosistemas de la región.

La novedad del artículo en la segunda propuesta es que se deja de lado el tema exclusivo del agua y se introducen variables de apoyo al desarrollo rural, lo que el Defensor del Pueblo consideró positivo. En cuanto a la prioridad nacional y su alcance conceptual, es deber del Estado atender con premura los mandatos de ley, de forma obligatoria y vinculante.

El Defensor del Pueblo consideró que el texto del nuevo anteproyecto de ley era sobre el cual debía continuarse el tratamiento legislativo.

Anterior Anteproyecto de Ley	Nuevo Anteproyecto de Ley
<p>Artículo 3.- Los estudios de prospección, cuantificación y evaluación de los recursos hídricos tienen como objetivo principal, definir el mejor destino y utilización de los mismos, en función de las necesidades y planes de desarrollo agrícola, ganadero, turístico, minero y socio económico de los habitantes del Sudoeste potosino, cuidando el equilibrio de los ecosistemas. Estos estudios de prospección, cuantificación y evaluación deberán garantizar que no afecten el equilibrio ecológico e hidrológico de la región.</p>	<p>Artículo 3.- Para la elaboración e implementación del Plan de Desarrollo regional Integral del Sudoeste Potosino se conformará una comisión compuesta por representantes del Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación, la Federación Regional Única de Trabajadores Campesinos del Altiplano Sud (FRUTCAS), el Bloque Cívico del sudoeste potosino, las autoridades originarias y representantes originarios de la región.</p>

El Defensor del Pueblo opinó que el artículo propuesto en el segundo anteproyecto introducía un cambio significativo, referido al mandato legal para la elaboración e implementación del Plan de Desarrollo Regional Integral del Sudoeste Potosino. Igualmente, que era plausible la incorporación del “desarrollo indígena sostenible”.

Con base en esas observaciones, la institución manifestó que era absolutamente necesaria la aprobación de una ley de desarrollo indígena que posibilite, proteja y promueva el desarrollo de los pueblos indígenas y comunidades campesinas, además de garantizar la supervivencia de sus miembros y sus culturas, y velar, mediante reglas claras, por la explotación racional y el uso de los recursos naturales en favor de esos pueblos y comunidades y de todos los bolivianos.

En este sentido, el Defensor del Pueblo apoyó el artículo de la segunda propuesta.

Anterior Anteproyecto de Ley	Nuevo Anteproyecto de Ley
<p>Artículo 5.- El Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación en coordinación con organismos de protección socio ambiental e instancias latinoamericanas de pueblos originarios, una vez finalizados los estudios llevará adelante talleres de consulta y concertación en las comunidades de las Provincias de Sudoeste potosino, cuyas conclusiones definirán el mejor aprovechamiento de los recursos hídricos de estas regiones, en estricta observación del artículo 171 de la Constitución Política del Estado y del Artículo 6 del Convenio 169 de la OIT, ratificado mediante Ley No. 1257 de 11 de julio de 1991.</p>	<p>Artículo 5.- El Poder Ejecutivo destinará los recursos financieros necesarios para el funcionamiento de la mencionada Comisión y la elaboración del Plan de Desarrollo Regional Integral del Sudoeste Potosino.</p>

El Defensor del Pueblo también recordó que el artículo 149 de la Constitución Política del Estado establece que “[t]odo proyecto de ley que implique gastos para el Estado debe indicar, al propio tiempo, la manera de cubrirlos y la forma de inversión”. En ese sentido, la institución apoyó el artículo de la segunda propuesta, pero señalando que se debía indicar la fuente del financiamiento, sea ésta el Tesoro General de la Nación, la cooperación internacional o una bolsa con recursos municipales, prefecturales y de cooperación internacional.

Anterior Anteproyecto de Ley

Artículo 6.- Las comunidades indígenas, campesinas, pueblos originarios del Sudoeste potosino, tendrán derecho preferente de usos y aprovechamiento de los recursos hídricos, con la única condición de hacer uso socialmente adecuado, respetando sus usos y costumbres y que dicho uso y aprovechamiento no ocasione desequilibrios ecológicos. Así mismo quedan exentos de cualquier tipo de gravamen o pago por uso social de este recurso.

Nuevo Anteproyecto de Ley

Artículo 6.- El Poder Ejecutivo es responsable de gestionar los fondos necesarios a nivel nacional e internacional para la implementación del Plan de Desarrollo Regional Integral del Sudoeste potosino.

Por las razones anotadas en el análisis del anterior articulado, que persigue además el mismo objetivo, el Defensor del Pueblo considera que es conveniente complementar el nuevo anteproyecto y omitir el contenido en el anterior.



CAPÍTULO VI

EL DEFENSOR EN EL PAÍS

CAPÍTULO VI

EL DEFENSOR EN EL PAÍS

1. Representaciones Departamentales

- Representación Departamental de Beni
- Representación Departamental de Chuquisaca
- Representación Departamental de Cochabamba
- Representación Departamental de Oruro
- Representación Departamental de Pando
- Representación Departamental de Potosí
- Representación Departamental de Santa Cruz
- Representación Departamental de Tarija

2. Representaciones Especiales

- Representación Especial de El Alto
- Representación Especial del Chapare

3. Mesas Defensoriales

- Mesa Defensorial de Llallagua
- Mesa Defensorial de Puerto Suárez
- Mesa Defensorial de Riberalta
- Mesa Defensorial de Yacuiba
- Mesa Defensorial de Yungas

En el presente capítulo se resaltan las principales actividades desarrolladas en el periodo 2003 por las Representaciones Departamentales y Especiales y Mesas Defensoriales. En la primera parte se hace mayor énfasis en las actividades de los Programas Especiales, por ello los primeros seis acápite corresponden a cada uno de los grupos priorizados en estos programas, aunque, en algunos casos, se incluyó información referida a otras áreas de trabajo, especialmente promoción y capacitación, debidosu relación con cada grupo temático.

En la segunda parte se incluye información referida a las actividades de difusión, promoción y capacitación.

En la tercera parte la información consignada se refiere a otras actuaciones llevadas a cabo por las Representaciones Departamentales y Mesas Defensoriales, especial, aunque no exclusivamente, en lo concerniente a las actuaciones urgentes realizadas.

La información sobre el SAQ para cada una de las oficinas defensoriales está registrada en el Capítulo II de este informe, razón por la cual aquí sólo se incorporan los datos más generales. De igual manera, la información referida a la oficina central se encuentra distribuida en los demás capítulos de este *VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional*.

1. Representaciones Departamentales

Representación Departamental de Beni

La Representación Departamental del Beni, en funcionamiento desde el 11 de julio de 2001, consolidó su posicionamiento en este tercer año de actividades a través de la defensa, promoción y difusión de los derechos humanos en la región. De esta manera, logró el apoyo

de las instituciones públicas y, al mismo tiempo, contribuyó a crear, de manera paulatina, una actitud de respeto al ciudadano.

Se registró un incremento notable de personas que acudieron a la oficina de la Representación Departamental en busca de orientación. En el área de difusión, las actividades se caracterizaron por el desarrollo de eventos interactivos y cursos de capacitación a la ciudadanía, servidores públicos, población estudiantil de la ciudad de Trinidad, miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Departamental. También se realizaron talleres en varias provincias del departamento, poblaciones intermedias, indígenas y campesinas. De manera general, se organizaron más de sesenta eventos de difusión y capacitación que involucró a unas veinte mil personas.

En lo que corresponde a Programas Especiales, se trabajó en la atención de los sectores priorizados a través de reuniones de coordinación, mesas de trabajo para obtener el compromiso de las autoridades en el cumplimiento de las políticas públicas de estos grupos y en el seguimiento de Resoluciones Defensoriales.

La Representación Departamental de Beni en este periodo registró 353 quejas, de las cuales 54 correspondieron al área de Administración Pública, cinco a Derechos Humanos y 294 a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

- Derechos del campesinado y pueblos indígenas**

La Representación coordinó su trabajo con la Central de Pueblos Indígenas del Beni (CPIB); como producto de esta relación se organizaron diferentes talleres de capacitación y jornadas informativas sobre los derechos humanos de las poblaciones indígenas, Convenio 169/OIT, rol del Defensor del Pueblo, derecho a la participación, saneamiento de tierras y otros. Varios de estos eventos se realizaron en Trinidad donde se mantiene permanente

comunicación con el CMIP, CPIB y otras agrupaciones de pueblos indígenas del departamento.

Derechos de las personas adultas mayores

En el primer trimestre del año se realizaron dos verificaciones defensoriales, una en la Alcaldía Municipal de Trinidad con la finalidad de conocer la ejecución del proceso de afiliación de los adultos mayores al Seguro Médico Gratuito de Vejez (SMGV); y la segunda a la Caja de Caminos que brinda la atención médica en el marco de este seguro. En estas visitas se pudo constatar que ni la alcaldía ni el Tesoro General de la Nación depositaron los fondos correspondientes al SMGV y que existía una mala relación de coordinación entre la Municipalidad y la Caja de Caminos. No obstante, se evidenció que la Caja hacía los mayores esfuerzos para brindar el servicio a las personas beneficiarias pese a sus escasos recursos económicos y logísticos y se comprobó, asimismo, que el trato a los beneficiarios, la infraestructura y los servicios del centro médico de la Caja de Caminos eran buenos.

Se impartió, también, un taller de capacitación sobre los derechos de las personas adultas mayores y el rol del Defensor del Pueblo en el que participaron el plantel médico y de enfermeras de los centros que prestan el SMGV.

Por otro lado, en el periodo se realizaron verificaciones con relación al cumplimiento de la Resolución Defensorial 2144/2002 en otras instituciones y organizaciones que trabajan con las personas adultas mayores, como el centro Pro-Vida. También se hicieron entrevistas a representantes de la Federación de Maestros Jubilados, Federación de Rentistas Jubilados, instituciones del Estado responsables en el tema, Hogar Corazón de Jesús y centro Pro-Vida para conocer su opinión sobre el cumplimiento del Seguro Médico Gratuito de Vejez.

Derechos de las personas con discapacidad

Con la finalidad de coordinar acciones en beneficio del sector, la Representación sostuvo diversas reuniones con el Comité Departamental de Personas con Discapacidad del Beni, con el Servicio Departamental de Gestión Social, con el Gobierno Municipal de Trinidad y otras instituciones.

El trabajo para lograr el posicionamiento del Comité Departamental de la Persona con Discapacidad (CODEPEDIS) en el departamento fue continuo. En este marco, se acordó con la dirección del Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES) la realización de varias acciones dirigidas al cumplimiento de la Ley 1678 de la Persona con Discapacidad y la Resolución Prefectural que reconoce al Comité.

Bajo la misma premisa, se elaboró un diagnóstico sobre la situación del CODEPEDIS que concluyó con varias recomendaciones para mejorar su funcionamiento. Dichas recomendaciones se hicieron conocer a las autoridades prefecturales y al propio CODEPEDIS, instancias que las tomaron en cuenta de cara a futuras acciones.

De igual manera, se organizaron siete talleres de capacitación sobre derechos humanos, legislación nacional sobre las personas con discapacidad e instrumentos internacionales referidos al tema. En esos eventos se trabajó con el CODEPEDIS, con la Fraternidad de Personas con Discapacidad, la Federación de Personas con Discapacidad, el Instituto Boliviano de la Ceguera, el SEDEGES y la Pastoral Cristiana.

Se organizó, conjuntamente con el CODEPEDIS, un taller de propuesta de modificaciones a la Ley 1678 en el que se recomendó a las instituciones estatales que cumplan lo establecido en dicha ley y en su decreto reglamentario. De igual modo, la Representación tuvo reuniones con varias instituciones del municipio de Riberalta con el objetivo de conformar una Unidad Provincial del Comité como prevé la Ley 1678. En el mes de diciembre se conformó una mesa de diálogo con autoridades de la Prefectura,

Dirección de Desarrollo Social, Escuelas para Personas con Discapacidad, Iglesia Católica, Policía Departamental, Alcaldía de Trinidad, Servicio Departamental de Salud (SEDES) y SEDUCA en la que se alcanzaron compromisos institucionales para fortalecer el trabajo del comité. En la mesa se insistió en las limitaciones que tiene el CODEPEDIS debido a la falta de un presupuesto adecuado.

También se dieron charlas de capacitación y difusión a otras instituciones como SEDUCA, Federación Departamental de las Personas con Discapacidad, Instituto Boliviano de la Ceguera, Fraternidad de las Personas con Discapacidad y estudiantes de secundaria. En dichas actividades se abordó el tema de los derechos humanos de las personas con discapacidad, Ley 1678 y atribuciones del Defensor del Pueblo.

Por otra parte, se tuvo varias reuniones con la Alcaldía Municipal de Trinidad con el objeto de que dicha entidad emita una ordenanza aboliendo las barreras arquitectónicas en la ciudad. Se consiguió que se elaborara la Ordenanza cuyo cumplimiento será supervisado por la Representación en el periodo 2004.

Con el Instituto Boliviano de la Ceguera se coordinaron actividades de capacitación y difusión y, muy especialmente, se realizaron gestiones para fortalecer su presencia en los municipios de Riberalta y Guayaramerín.

Finalmente, corresponde mencionar que la Representación también practicó verificaciones en centros y escuelas de personas con discapacidad con el fin de observar las condiciones de vida de la población internada y/o asistente a esas instituciones.

Derechos de las mujeres

La Representación Departamental brindó particular atención a las mujeres trabajadoras del hogar. En ese marco se organizaron charlas de orientación sobre la Ley 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar.

Otra de las instancias con las que se trabajó fue la Brigada de Protección a la Familia. Se realizaron reuniones de coordinación

interinstitucional con el Comandante y Subcomandante de la Policía Departamental, especialmente para conocer el grado de cumplimiento de la Resolución Defensorial 87/2001. Se pudo constatar la falta de colaboración y atención a la BPF de parte del Comando Departamental y Nacional.

Por otra parte, se efectuaron verificaciones en varios lenocinios de Trinidad a fin de evidenciar el grado de cumplimiento de los compromisos sobre salud asumidos por las mujeres, las instituciones públicas y las organizaciones privadas que trabajan con mujeres en prostitución, en el tercer encuentro del sector.

También se trabajó con el tema de la violencia doméstica organizando la Red Contra la Violencia Intrafamiliar. La misma sostuvo una serie de reuniones de coordinación y elaboró un plan de trabajo que fue ejecutado por cada una de las instituciones participantes.

Derechos de la niñez y adolescencia

La Representación Departamental ejerció permanente vigilancia a las políticas públicas referidas a los derechos de la niñez, adolescencia y juventud.

También organizó talleres de capacitación, ferias educativas y jornadas informativas que le permitieron acercarse a esta población priorizada. En este sentido, se desarrollaron varios talleres de capacitación sobre los derechos de la niñez y adolescencia destinados a estudiantes de distintos colegios de Trinidad y de los municipios de Santa Ana, San Joaquín, San Ignacio de Moxos, San Ramón, Loreto y San Andrés. De igual manera, se organizaron talleres de capacitación y jornadas informativas en el Hogar de Niños de Chetequiye.

Asimismo, la Representación participó en los dos talleres organizados por UNICEF referidos a “Desarrollo integral del niño y niña” y “Menores en conflicto con la ley”.

Entre las actividades de difusión, en ocasión del “Día del Niño”, se organizó una exposición para la difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la ciudad de Trinidad.

Por otro lado, la Representación Defensorial practicó varias verificaciones en cuarteles y centros de reclutamiento de Trinidad para constar que se efectúen exámenes médicos a los nuevos conscriptos. Dichas actuaciones evidenciaron que el proceso de reclutamiento fue cumplido de acuerdo a los procedimientos establecidos y que, además, se realizaron los controles médicos correspondientes.

Otras verificaciones defensoriales fueron realizadas en todos los establecimientos educativos de Trinidad para observar que el proceso de inscripción se desarrolle con normalidad; mediante éstas, se constató que, de manera general, se cumplió con lo establecido en las normas vigentes de educación. En algunos colegios que exigían algún documento adicional no mencionado previamente en los instructivos, se requirió la intervención de la autoridad distrital o departamental de educación para que corrija esta situación.

La Representación del Beni también visitó los centros de detención de jóvenes (varones y mujeres) en conflicto con el objeto de conocer la situación en cuanto a infraestructura, salud y situación legal de los detenidos. Se evidenció que dichos centros, dentro de las limitaciones que enfrentan, cumplen los requisitos mínimos.

El trabajo con los municipios en este periodo fue permanente. Se realizaron reuniones con los concejos municipales de Trinidad, San Ramón, San Joaquín, Santa Ana, Rurrenabaque, Reyes y Guayaramerín con la finalidad de exhortar a dichas instancias a que apliquen políticas favorables al sector. Así también se les exhortó a que apoyen íntegramente el trabajo de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Brigadas de Protección a la Familia y Servicios Legales Integrales. Las autoridades ediles aceptaron las peticiones del Defensor del Pueblo.

Derechos de las personas privadas de libertad

Se organizaron distintas charlas y talleres de difusión y capacitación en el centro de reclusión para varones Mocoví y en el centro de rehabilitación para mujeres Trinidad. Los temas tratados fueron derechos humanos, derechos de las personas privadas de libertad, Ley de Ejecución Penal y Supervisión y atribuciones del Defensor del Pueblo. La Representación también se reunió con la Pastoral Penitenciaria con el fin de capacitar a su personal para que éste, a su vez y en coordinación con el Defensor del Pueblo, replique lo aprendido con las personas privadas de libertad.

Asimismo, en el mes de diciembre, se organizó una feria educativa en el recinto penal de Mocoví. En esa oportunidad se pudo establecer que las condiciones para el cumplimiento de la normativa penitenciaria vigente son mínimas, entre ellas el desconocimiento de las propias normas por parte de los responsables penitenciarios.

De igual manera, se realizaron verificaciones defensoriales periódicas a los centros de detención con el propósito de observar las condiciones de permanencia de la población penitenciaria. Ejecutadas las verificaciones, se recomendó la contratación de médicos, así como la dotación de instrumentos para su trabajo. Por otra parte, se recomendó la provisión de agua potable, el pago oportuno de prediarios y, sobre todo, el estricto cumplimiento de la Ley 2298 y su decreto reglamentario. En esas verificaciones, la Representación aprovechó para hacer el seguimiento respectivo a las recomendaciones formuladas en la Resolución Defensorial 42/2002 referida a las condiciones de salud en los centros carcelarios del país.

Por último, el responsable de Programas Especiales de la Representación Departamental efectuó varias visitas y se reunió con los responsables de las carceletas de los municipios de Riberalta y Guayaramerín en las que se observaron deficiencias e incumplimiento de la normativa penitenciaria.

Actividades de difusión, promoción y capacitación

La Representación Defensorial continuó con la campaña de difusión contra la discriminación que abrió un debate importante en la sociedad civil. Las cuñas radiales reflejaron la idiosincrasia de la población beniana por lo que se logró un mayor impacto. La campaña incentivó la visita de estudiantes de escuelas, colegios y universidades a la oficina de la representación para obtener información sobre el trabajo que realiza la institución y material sobre derechos humanos.

Durante todo el año, pero especialmente en los meses de abril y mayo, y agosto y septiembre, se organizaron jornadas interactivas de capacitación y eventos de promoción sobre derechos humanos en los colegios Nacional 6 de Agosto, Otto Aguilera Ojeda, Samuel Muñoz Hurtado, San Antonio, EJA San José, Fe y Alegría Santa María, Fe y Alegría María Inmaculada, Juan Ardaya, Christa Mc Auliffe, La Salle, Panamericano, Boliviano Japonés, Ninfa Basadre, José Chávez Suárez, Adventista, Andrés Bello, Leonardo Da Vinci, Cuadrangular, Beni, 4 de Febrero, 18 de Noviembre, Joaquín Hurtado Chávez, Celia Monasterio y Jesús Rioja Aponte.

Se notó el gran interés de los estudiantes que luego fue expresado a través de presentaciones de teatro, visitas a la oficina defensorial e invitaciones a la representación para hablar sobre temas específicos.

Asimismo, se organizaron ferias educativas con la junta de vecinos de Villa Corina, en la plaza principal de Trinidad y en los colegios Fe y Alegría, Samuel Muñoz Hurtado y Juan Ardaya Méndez.

A partir de abril se realizaron ferias educativas en el área rural, en las localidades de Puente San Pablo, San Ramón, Magdalena, Baures, Huacaraje, Ibiato, Santa Ana, Exaltación, San Ignacio de Moxos, San Lorenzo y Puerto San Lorenzo, entre otras. A través de estos eventos la representación tuvo la satisfacción de llegar a todas las capitales de provincia y a otras poblaciones importantes. Se observó gran inquietud de los participantes sobre los temas

abordados y, en algunos casos, éstos expresaron su sorpresa por tratarse de temas que nunca antes se habían discutido en sus localidades.

Igualmente se organizaron talleres de capacitación en Puente San Pablo, Huacaraje e Ibiato, que contaron con la participación de indígenas Sirionós. Otros talleres se desarrollaron en Huancayane, con la presencia de indígenas itonomas, en San Ignacio de Moxos, San Lorenzo y Puerto San Lorenzo con la concurrencia de poblaciones indígenas del Territorio Indígena del Parque Nacional Isiboro Sécore (TIPNIS). Igualmente, en la ciudad de Trinidad, se organizaron dos talleres de capacitación con miembros de la Central de Pueblos Indígenas del Beni. El tema comúnmente abordado en estos talleres fue el de la tierra.

El 22 de mayo se organizó el festival “Yo Canto por mis Derechos” en el Palacio de los Deportes de Trinidad. El festival fue organizado con la finalidad de difundir el mensaje institucional en un evento dirigido a jóvenes de más de doce colegios.

Otro festival, denominado “Septiembre, Juventud y Derechos”, se realizó el 19 de septiembre en el Estadio Departamental. En esa ocasión participaron colegios, el CIES y el Regimiento RI-29 de las Fuerzas Armadas. El público asistente superó las 3.500 personas.

Ambos festivales tuvieron gran trascendencia en la población trinitaria y demostraron la capacidad de los jóvenes de crear, manifestar y proponer todas sus inquietudes e intereses respecto a sus derechos y los derechos de los demás.

Con las Fuerzas Armadas se tuvo un ciclo de tres talleres de capacitación sobre derechos humanos y Fuerzas Armadas en el que participaron 25 oficiales de las tres fuerzas. El trabajo se coordinó con la VI División de Ejército. Cabe resaltar, además, que la Representación fue invitada por las Fuerzas Armadas a participar en varias ocasiones en charlas y jornadas sobre derechos humanos.

De igual modo, la Policía Departamental recibió capacitación en dos talleres dirigidos

a oficiales y clases en los que se abordaron como temas los derechos humanos y los servidores públicos. A estas dos actividades, se suman tres otras jornadas de capacitación en la Escuela Básica Policial.

Se realizaron también talleres de capacitación para el personal administrativo del SEDUCA, Universidad Técnica del Beni y Prefectura. Igualmente se organizaron talleres para enfermeras y médicos del Hospital General Germán Busch y del Hospital San Ramón, en la población del mismo nombre. Los temas que principalmente se trataron fueron derechos y obligaciones de los servidores públicos y atribuciones del Defensor del Pueblo.

Por otra parte, se organizó un ciclo de cine en el mes de octubre en el cual se proyectaron películas vinculadas a los derechos humanos. El cine se ha constituido en uno de los mejores espacios de discusión, análisis y reflexión sobre los derechos humanos en el que participan gran cantidad de jóvenes.

También merece resaltarse la organización del “Concierto por los Derechos Humanos” en conmemoración del 55° aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En el evento participaron artistas destacados de la ciudad de Trinidad.

• Otras actuaciones

Durante este periodo, la Representación Departamental trabajó en el ámbito de los servicios públicos básicos. En ese marco, se realizaron verificaciones periódicas a las ODECO de la Cooperativa de Servicios Eléctricos, Cooperativa de Teléfonos Automáticos de Trinidad, ENTEL y Cooperativa de Agua de Trinidad; y a los SARC de Banco Unión, Mutual Paitití y Banco Ganadero. Estas verificaciones mejoran la atención a los usuarios y, a su vez, para que se establezca una mejor relación con la representación.

Representación Departamental de Chuquisaca

La Representación Departamental de Chuquisaca inició sus funciones el 29 de mayo de 2001. En el periodo 2003, continuando con la política educativa de la institución, dio prioridad al trabajo de capacitación en derechos humanos, particularmente con niños y niñas, mujeres, personas con discapacidad y campesinado y pueblos indígenas, así como con servidoras y servidores públicos del área rural.

De igual manera, fortaleció las alianzas estratégicas con diferentes organizaciones de la sociedad civil y funcionarios/as públicos/as con el fin de lograr resultados positivos en beneficio de los diferentes grupos poblaciones.

Los datos estadísticos correspondientes al periodo 2003 señalan que la Representación Departamental de Chuquisaca atendió un total de 478 casos, de los cuales en Derechos Humanos se atendieron 25, en Administración Pública 106, en Servicios Públicos seis y en Orientación Ciudadana 341.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

La Representación de Chuquisaca realizó distintas visitas a las poblaciones indígenas y campesinas de las provincias Tomina, Zudáñez, Luis Calvo y Hernando Siles para conocer la situación de las mismas y coordinar actividades de capacitación. También se realizaron reuniones en Sucre con los capitanes guaraníes de la comunidad Tentayapi y representantes del Consejo de Capitanías Guaraníes de Chuquisaca (CCCH) que demandaron la presencia del Defensor en sus comunidades y solicitaron orientación referida al derecho a la identidad. En este sentido, se atendió las peticiones planteadas y gestionó audiencias ante la Corte Departamental Electoral para que sean atendidas dichas demandas. De esta manera, se obtuvo el compromiso del órgano electoral para la elaboración de un proyecto que

permita el registro civil de las poblaciones guaraníes.

Otros municipios visitados durante el periodo fueron: Padilla, Monteagudo, Muyupamapa, Macharetí, San Lucas, Camargo, Villa Abecia, Culpina, Las Carreras e Incahuasi y las comunidades de Camatindi y Carandaytí. Por otro lado, se brindó capacitación en derechos humanos a las autoridades de los ayllus de Quila Quila y charlas informativas, sobre el mismo tema y atribuciones defensoriales, a la organización de ayllus de Qhara Qhara.

En el mes de octubre, a solicitud de las partes en conflicto, la Representación intervino en calidad de facilitadora del diálogo en la localidad de Tiguipa Pueblo, cumpliendo de esta manera con uno de los compromisos asumidos el mes de abril del año anterior. El conflicto se suscitó entre una empresa ganadera, campesinos y una comunidad guaraní que disputaban el derecho propietario de unos predios. En esta ocasión se logró que se conformara la directiva transitoria de Tiguipa Pueblo con el propósito de levantar un censo de la comunidad y luego llamar a elecciones y conformar una directiva definitiva entre las partes con la perspectiva de encontrar solución a los problemas planteados. La directiva definitiva se conformó con representantes de los ganaderos, campesinos y originarios.

De igual forma, en el mes de noviembre, el equipo defensorial de Chuquisaca intervino como mediador en el conflicto entre los ayllus de Quila Quila y la Fábrica Nacional de Cemento (FANCESA), a solicitud de las autoridades de los ayllus que pidieron a la representación que facilite el diálogo con los copropietarios de la fábrica. Durante nueve días los originarios cumplieron una huelga de hambre en instalaciones de la Alcaldía Municipal de Sucre, solicitando que FANCESA renuncie a tres concesiones mineras. En este marco, la Representación tuvo reuniones con la Alcaldesa Municipal de Sucre, el Rector de la Universidad de San Francisco Xavier, el Gerente General de FANCESA, los representantes de los ayllus y el representante de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos.

A fines de noviembre, en una reunión convocada por la Representación Defensorial, a la que asistieron los representantes de los ayllus y los copropietarios de FANCESA, se proyectó un convenio en el cual la fábrica asumirá el compromiso de ingresar en una pausa ecológica y no realizar trabajos de explotación en la superficie de sus concesiones mineras por 50 años, preservando, de esta manera, el patrimonio paleontológico nacional de conformidad a lo establecido en el DS 25211. El proyecto de convenio fue consultado al día siguiente con los originarios, aproximadamente un centenar, quienes lo rechazaron y se declararon en territorio indígena autónomo, separándose del municipio de Sucre y encomendando a sus Kuracas presentar ante la Asamblea Constituyente la propuesta de autonomía de los pueblos indígenas.

En el ámbito de capacitación, la Representación participó en una exposición en El Tejar con poblaciones originarias de la provincia Oropeza en la que se habló sobre el Convenio 169/OIT y las obligaciones que tiene el estado boliviano respecto a dicho instrumento. También se habló de la discriminación existente en las propias comunidades originarias, particularmente contra mujeres, niños y adultos mayores.

Asimismo, debe destacarse la organización conjunta con Acción Cultural Loyola (ACLO) de talleres sobre los derechos humanos y atribuciones del Defensor del Pueblo. A estos eventos asistieron, entre otros, líderes campesinos de Alcalá, el Villar, Tarvita, Sopachuy y Tomina. También participaron reporteros populares, quienes, como líderes en sus comunidades, fortalecieron la alianza estratégica con ACLO. La Representación Defensorial también organizó talleres de capacitación en los municipios de Tarvita y Yotala y en las comunidades de K'ochis y Q'atalla. Dichos eventos fueron realizados en quechua y español.

Finalmente, entre los talleres a los que fue invitada la Representación Departamental, cabe mencionar el taller de derechos de la mujer en Tomina, en el que se explicaron las atribuciones del Defensor del Pueblo con relación a la promoción y protección de los derechos de la mujer.

Derechos de las personas adultas mayores

La Representación Departamental cooperó al Comité del Adulto Mayor de Chuquisaca en el registro de su personería jurídica.

Por otra parte, el equipo defensorial efectuó verificaciones en la Alcaldía Municipal de Sucre para conocer el estado del proceso de afiliación al Seguro Médico Gratuito de Vejez. Las verificaciones permitieron constatar que el proceso se llevó a cabo, pero sin una buena sistematización de datos y control de archivos.

Dentro de las tareas de capacitación, coordinó diversos talleres en los que se abordaron temas de derechos humanos de las personas mayores y las funciones del Defensor del Pueblo. También se participó en el taller de capacitación sobre el proyecto de Ley del Adulto Mayor organizado por la Pastoral Familiar.

Por último, sobresalió la organización del concierto de música de antaño, en el mes de agosto, al que asistieron adultos mayores de los 22 grupos que conforman la Asociación del Adulto Mayor en Chuquisaca.

Derechos de las personas con discapacidad

En coordinación con el CODEPEDIS, la Representación de Chuquisaca realizó un taller de difusión sobre la Ley de la Persona con Discapacidad y los derechos de estas personas en el mes de abril, destinado a alumnos y docentes del Centro de Audiología.

Por otra parte, se participó en el seminario de actualización jurídica en la localidad de Monteagudo, destinado a jueces, fiscales, policías, concejales provinciales, abogados y comunicadores sociales. En el evento se discutió la Ley del Defensor del Pueblo y la Ley de las Personas con Discapacidad.

De igual modo, la Representación Departamental cooperó en la organización del seminario taller "Difusión y análisis de la Ley 1678 de la Persona con Discapacidad, la Constitución Política del Estado y los instrumentos internacionales ratificados por

el estado boliviano: aspectos educativos, arquitectónicos y de salud”. El taller fue organizado por CODEPEDIS y se capacitó a jóvenes universitarios en la aplicación de la Ley 1678 y otros temas relacionados con la discriminación contra este sector.

Por otra parte, en coordinación con la Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales, la responsable Nacional del Programa Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad y el investigador de actuaciones urgentes de la oficina central del Defensor del Pueblo, se efectuó una serie de verificaciones en centros y escuelas para personas con discapacidad. Los establecimientos visitados fueron el Centro Audiológico, APRECIA y el Instituto Ciudad Joven “San Juan de Dios”. Se visitó, también, la Universidad Pedagógica “Mariscal Sucre” con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la Ley de la Persona con Discapacidad.

Como parte de las relaciones institucionales, se tuvieron varias reuniones con la Prefectura de Departamento y con el Director del SEDEGES a fin de coordinar acciones para el cumplimiento de la Ley de la Persona con Discapacidad y el fortalecimiento del CODEPEDIS de cara a su autonomía funcional. Como resultado de ese proceso, la Representación participó en todos los eventos organizados por el Comité para lograr que éste se posicione en el departamento como la principal organización responsable de la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Finalmente, se debe mencionar el trabajo permanente de la Representación con el SEDEGES con el propósito de cooperar a las labores del IBC.

Derechos de las mujeres

A través de un taller de capacitación se informó a funcionarios de la Brigada de Protección a la Familia sobre la Ley de Violencia Intrafamiliar desde una perspectiva psicológica. La Representación Departamental asistió, también, a la presentación de la investigación. *Del área rural al barrio: Estudio sobre la violencia de pareja en mujeres migrantes.*

Asimismo, organizó, en coordinación con el Instituto de Investigaciones Forenses y Unidad de Género de la Prefectura, el taller “Abordaje Médico para las Víctimas de Violencia” dirigido a médicos, enfermeras, sicólogos y mujeres. Con esta misma temática se organizó una Mesa de Trabajo que tuvo por objeto impartir información a los médicos de urgencia de los centros de salud y fortalecer la red contra la violencia intrafamiliar.

En los meses de junio y julio se organizó seminarios de capacitación y formación para mujeres líderes en las localidades de Potolo y Maragua, abordando, como temas principales, la Ley del Defensor del Pueblo y los derechos humanos de las mujeres.

Igualmente, por invitación de AMUPEI, participó en el seminario sobre propuestas de reforma al Código de Familia. Se discutió el tema de reproducción humana asistida y su regulación. En otra actividad, la oficina defensorial presentó una ponencia en el seminario “Intercambio de experiencias de mujeres”, organizado por la Unidad de Género de la Prefectura del departamento y, finalmente, participó en la “Presentación de resultados, feria popular y taller sobre derechos de la mujer y violencia intrafamiliar” organizada por el equipo de investigación del Programa de Investigación Estratégica en Bolivia (PIEB).

Ante las alarmantes estadísticas sobre violencia familiar, se conformó la Mesa de Trabajo para el fortalecimiento de la red contra la violencia familiar en coordinación con el Instituto de Investigaciones Forenses y Unidad de Género de la Prefectura. Participaron en este espacio representantes de instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil. Entre las conclusiones a las que arribó, se señaló la necesidad de que las autoridades estatales asuman un compromiso serio para la defensa de este grupo poblacional.

En cuanto a las verificaciones defensoriales, corresponde resaltar las efectuadas en lenocinios de la ciudad de Sucre con el propósito de constatar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por las mujeres participantes en el “Tercer

Encuentro Regional de Trabajadoras Sexuales”.

Otra área de acción fue la de las mujeres trabajadoras del hogar. Al respecto, se realizaron entrevistas con dirigentes de la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar y con el Director Departamental de Trabajo para conocer las demandas de esta población y las acciones que realizaba esa Dirección, respectivamente. En vista de que la FENATRAHOB manifestó preocupación porque la Dirección Departamental de Trabajo no protegía los derechos de las trabajadoras, la Representación consiguió que el Director de Trabajo se comprometiera a tomar contacto con la dirigencia de FENATRAHOB a fin de coordinar acciones de defensa de los derechos de estas mujeres.

Derechos de la niñez y adolescencia

La Representación trabajó de manera permanente con las Defensorías de la Niñez y Adolescencia. En ese marco, organizó una Mesa de Trabajo dirigida a fortalecer estos servicios y realizó verificaciones de las actividades en las defensorías de los municipios de Zudañez, Tomina, Hernando Siles y Luis Calvo Calvimontes donde constató una serie de falencias internas, como el desconocimiento del POA 2003 por parte de su personal, la falta de capacitación a los funcionarios y la falta de equipos multidisciplinarios en el trabajo.

Se organizó talleres de capacitación para los funcionarios de las defensorías de los cinco distritos de la ciudad de Sucre. En esos eventos se abordaron temas relacionados a los derechos de la niñez y adolescencia y al papel del Defensor del Pueblo. Cabe destacar, también, la participación de la Representación en el taller con las defensorías de municipios de Chuquisaca, Cochabamba y Potosí en el que se hizo conocer los resultados de seguimiento a la Resolución Defensorial 78/2000.

También se tuvieron reuniones con la Alcaldesa de Sucre para analizar el presupuesto destinado a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de la capital y determinar si era suficiente para cubrir los

costos de equipamiento, infraestructura, sueldos y otros. Se constató que, si bien el presupuesto había sido incrementado, un porcentaje importante había sido destinado a remuneraciones. Igualmente se comprobó que, a pesar de los compromisos asumidos, los cargos en ese servicio no habían sido institucionalizados. Se reiteró a las autoridades municipales la necesidad de contar con equipos multidisciplinarios en las defensorías.

Por otra parte, se realizaron verificaciones defensoriales en los centros de acogida dependientes de Gestión Social. En el mes de febrero se efectuaron varias visitas al hogar Granja Sucre donde se constató su casi total abandono. La población interna solicitó la intervención de la institución para gestionar sus demandas y exigir el cumplimiento de los compromisos asumidos por las autoridades prefecturales. Asimismo, la Representación prestó apoyo para iniciar una investigación más profunda sobre denuncias de abuso sexual. Para ello, realizó gestiones ante el SEDEGES, como instancia responsable de velar por el correcto funcionamiento del centro, y también pidió el concurso del Ministerio Público. Sin embargo, preocupó la falta de adopción de acciones inmediatas que debieron tomarse para brindar atención psicológica a los niños y niñas víctimas de abuso sexual. Ante esto, la Representación Defensorial de Chuquisaca solicitó el apoyo del licenciado Vladimir Hurtado, psicólogo del Instituto Nacional de Siquiatría “Gregorio Pacheco” para que, en coordinación con los psicólogos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Distrito No. 1 de Sucre y del Instituto de Investigaciones Forenses, realice exploraciones psicológicas en los menores afectados.

También se realizó una verificación defensorial al hogar Centro Guadalupe, donde se hizo el seguimiento de la Resolución Defensorial 78/2000. Al igual que en la Granja Sucre, se evidenció la falta total de atención de parte del SEDEGES. Las internas solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo para el seguimiento a sus procesos judiciales patrocinados por las Defensorías de la Niñez y Adolescencia ya que muchas de ellas no conocían el estado de los mismos. Esta demanda fue transmitida a la Coordinadora de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Sucre.

Respecto a las actividades con la juventud de Sucre, se organizó diversos talleres de capacitación para adolescentes y jóvenes del Hogar Shalom y talleres en distintos colegios de la capital y con el personal del Proyecto PIDI - Instituto Politécnico Tomás Katari (IPTK). Los temas abordados fueron la Declaración Universal de Derechos Humanos, Ley del Defensor del Pueblo y Código del Niño, Niña y Adolescente.

Entre las jornadas y charlas informativas llevadas a cabo resalta la Jornada Interactiva por el “Día del Niño” realizada en el Parque Bolívar y en varios establecimientos educativos. De igual modo, fueron importantes las jornadas “El Defensor del Pueblo en tu centro”, una de ellas realizada en las Aldeas Infantiles SOS; “El Defensor del Pueblo en tu barrio”, realizadas en Villa Margarita, en los Patacones y en Yotala. Además, se realizaron otras trece jornadas durante el Festiniños, en el marco del X Festival Internacional de la Cultura.

La difusión de los derechos humanos y de la Ley 1818 fue permanente en los colegios y escuelas debido a la buena relación de la Representación con las direcciones, profesores y, fundamentalmente, alumnos. Merece ponderarse que la oficina defensorial llegó a una gran parte de los establecimientos educativos de la ciudad de Sucre.

La Representación también participó del foro generacional “Juventud y Desarrollo Sostenible”, en el que dio una explicación sobre los derechos medioambientales y el riesgo para las futuras generaciones si éstos no se respetan. Igualmente, participó en el coloquio sobre juventud y democracia, donde se recordó la obligación de los jóvenes de participar en las decisiones públicas que les afectan y comenzar a crear una democracia participativa. Como resultado de la organización de estos eventos, algunos colegios incorporaron el tema de los derechos humanos como línea de trabajo, sobre todo respecto a la no discriminación.

En este periodo, en coordinación con la Corte Departamental Electoral y la Dirección de Registro Civil, también se conformó una mesa de trabajo para tratar temas vinculados al derecho a la identidad y a la campaña de

inscripción gratuita de niños y niñas hasta los 12 años. A esta campaña se sumaron las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, siendo éstas las que, en coordinación con los oficiales de registro civil móviles, registraron a la mayor cantidad de niños. La institución fue parte de la campaña a través de la difusión de información que coadyuvó a la inscripción gratuita en todos los municipios que visitó.

Finalmente, después de un largo proceso de trabajo con las oficinas distritales de la Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia de Sucre, a solicitud de éstas y de la Brigada de Protección a la Familia, se elaboró el *Manual de procedimientos de internación a niños, niñas y adolescentes a los Centros de Acogida*. En esta tarea se contó con la participación de SEDEGES, Centro Juana Azurduy y la jueza de la niñez y adolescencia. El documento, que fue presentado en una Mesa de Trabajo y que será aplicable en todas las instituciones que trabajan en la defensa de la niñez y adolescencia, permitió unificar criterios con relación a las internaciones.

Derechos de las personas privadas de libertad

La presencia de la Representación en los centros penitenciarios de Sucre y de San Roque fue permanente. Se realizaron reuniones con los directores de estos establecimientos penitenciarios y se organizaron talleres de capacitación para la población penitenciaria y, de manera especial, para el personal de seguridad de estos centros. Los temas tratados fueron derechos humanos de las personas privadas de libertad, papel del Defensor del Pueblo y Ley de Ejecución Penal y Supervisión. Asimismo, se organizó talleres para abogados, jueces, defensores públicos, estudiantes de derecho y otros, en los que se analizó y discutió la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y su reglamento, las garantías procesales, las dificultades de los privados de libertad, el rol del Defensor del Pueblo y el nuevo Código de Procedimiento Penal.

El trabajo de la Representación no sólo se circunscribió a la ciudad de Sucre, también se realizaron verificaciones en los centros penitenciarios de las localidades de Zudáñez,

Tomina, Hernando Siles y Luis Calvo Calvimontes y en las carceletas de las provincias Nor Cinti, Sud Cinti, Padilla y Monteagudo con el propósito de elaborar un diagnóstico situacional de los mismos.

En las verificaciones se pudo evidenciar el total abandono de estos recintos carcelarios por parte de la Dirección Departamental de Régimen Penitenciario. También se evidenció que los prediarios no habían sido desembolsados oportunamente, que los internos vivían en condiciones infrahumanas, es el caso particular de la carceleta de Camargo; y que las autoridades provinciales desconocían totalmente la Ley de Ejecución de Penas y Supervisión, así como su reglamento.

Por otra parte, la Representación conformó la Mesa de Trabajo para el análisis de la Ley de Ejecución de Penas y Supervisión y su reglamento. Participaron autoridades de Régimen Penitenciario e internos del penal de San Roque. Complementariamente, se realizó un taller de capacitación a funcionarios del Consejo Penitenciario sobre las funciones del mismo y los beneficios de libertad previstos en la citada Ley. El taller permitió identificar que el propio Consejo Penitenciario vulneraba los derechos de los privados de libertad cuando, por ejemplo, no emitía las “notas meritorias” establecidas por ley.

Por último, cabe destacar que, con la ayuda de algunas empresas distribuidoras, se pudo facilitar la entrega de medicamentos e insumos al Centro Penitenciario de Sucre.

Actividades de difusión, promoción y capacitación

La Representación percibió que la difusión de la campaña masiva «Yo no me deo discriminar, tú no te dejes» abrió un debate en la sociedad civil sobre el tema de la discriminación. La difusión incentivó la visita de estudiantes de escuelas, colegios y universidades para informarse sobre el trabajo que realizaba el Defensor del Pueblo.

Por otra parte, se fortaleció la difusión de la Ley 1678 de la Persona con Discapacidad tanto en el área urbana como rural con el fin de

alcanzar una mayor cobertura en aquellas comunidades alejadas donde no llegan otras instituciones.

Uno de los mejores aliados de la Representación para la difusión de los derechos humanos y la misión del Defensor del Pueblo fueron los brigadistas defensoriales quienes, luego de ser capacitados, colaboraron en los distintos talleres organizados por la oficina.

La Representación realizó distintos talleres de capacitación sobre derechos humanos y el Defensor del Pueblo para centros de salud, Colegio de Abogados, cuarteles, Liceo Militar, ESBAPOL, Sexta División de Ejército, Comando Departamental de Policía, establecimientos educativos del área urbana y rural, Centro Integral Técnico Humanístico Acelerado Rural (CEITHAR) en Villa Serrano, alcaldías y otras entidades

Entre estos talleres fue muy importante el realizado con comunicadores sociales puesto que la capacitación permitió a los participantes precisar conceptos vinculados a derechos humanos y conocer, exactamente, el alcance de las atribuciones del Defensor del Pueblo.

También se organizó el seminario “La Comunicación para el Desarrollo en el Contexto Actual Boliviano”. La actividad fue apoyada por la Plataforma CRIS (Derecho a la Comunicación en la Sociedad de la Información) y en ella se habló sobre el derecho a la democratización de la información y el papel de los medios.

Otra actividad importante fue la organización de la jornada «El Defensor del Pueblo en tu barrio» que contó con gran asistencia de público, especialmente inmigrantes que llegaron del norte de Potosí. Las temáticas tratadas fueron derechos de la niñez y discriminación.

Asimismo, fue importante la participación de la Representación en el marco del Festival Internacional de la Cultura en el que se distribuyó gran cantidad de material sobre derechos humanos.

Otras actuaciones

En el mes de enero, la Representación Departamental intervino en un conflicto suscitado entre el sector campesino y autoridades departamentales por la falta de atención a las demandas de los primeros. Se logró que las partes inicien el diálogo y que los campesinos levanten temporalmente las medidas de presión mientras se buscaban soluciones para el cumplimiento de su pliego petitorio. No obstante estos primeros avances, los campesinos continuaron con bloqueos intermitentes en las carreteras.

En el mismo mes de enero se medió conjuntamente con un representante de la Iglesia Católica en el conflicto suscitado entre la Federación Única de Trabajadores Campesinos y Originarios del Departamento de Chuquisaca y el Prefecto del Departamento. Después de largas horas de diálogo se llegó a un acuerdo. Cuando se advirtió que podía romperse el diálogo, fue determinante la intervención de la Defensora del Pueblo quien, telefónicamente, conversó con uno de los dirigentes campesinos y con el Prefecto del Departamento para que se mantengan las conversaciones. La Representación, como facilitadora del diálogo, coadyuvó al levantamiento de los bloqueos y las medidas de presión del sector campesino.

La Representación también tuvo una reunión con la directiva de las personas desocupadas de Chuquisaca que demandó ayuda al Defensor del Pueblo para solucionar los problemas de vivienda y salud de los desocupados.

Finalmente, fruto del compromiso asumido en el mes de marzo de 2003, se organizó un desayuno trabajo para la presentación del informe especial. *Cuando el río suena: contaminación del río Pilcomayo 180 kms. abajo de Potosí.* Asistieron representantes del SEDES Chuquisaca, de la Brigada Parlamentaria chuquisaqueña, de la Prefectura, del Consejo Departamental, PADEP-GTZ, Asociación Sucrense de Ecología, Comité de Intereses de las Provincias de Chuquisaca, Comité Cívico de la Capital de Bolivia, Instituto Politécnico Tomás Katari, Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Chuquisaca, Univer-

sidad San Francisco Xavier, Asociación de Profesionales Independientes y diferentes medios de comunicación. En la referida reunión se señalaron las principales acciones realizadas por el Defensor del Pueblo ante autoridades nacionales competentes en el marco de las recomendaciones del informe especial. Además, se entregó el informe a todas las instituciones y organizaciones participantes.

Representación Departamental de Cochabamba

La Representación Departamental de Cochabamba fue instituida el 20 de noviembre de 1998 y desde ese año cumple con funciones de defensa y promoción de los derechos humanos en el departamento.

Una de las principales actividades en 2003 fue la atención de los conflictos sociales propios de la región. Dentro de las labores de difusión y promoción, se visitaron todas las provincias de Cochabamba en las que se capacitó e informó sobre derechos humanos y atribuciones del Defensor del Pueblo. Otra actividad importante de la Representación fue la instalación de mesas móviles para la atención de quejas en los municipios de Quillacollo, Sacaba, Omereque, Pasorapa, Punata, Colcapirhua, Arani, Capinota y Tolata como parte del posicionamiento institucional del Defensor del Pueblo en el ámbito municipal.

La Representación Departamental de Cochabamba sostuvo importantes reuniones con funcionarios del SEDEGES, SEDES, SEDUCA y Policía Departamental, entre otras, con el propósito de resolver quejas contra esas instituciones. Estas reuniones permitieron que muchos casos fueran solucionados positivamente.

En el periodo 2003 se registraron 1.196 quejas, de las cuales 223 correspondieron al área de Derechos Humanos, 209 a Administración Pública, diecinueve a Servicios Públicos y 745 a Orientación Ciudadana.

Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003

Derechos de las personas adultas mayores

El Programa desarrolló una serie de actividades tendientes a la protección de los derechos humanos de los adultos mayores, entre ellas se destacó la verificación defensorial efectuada a la Caja Departamental de Salud para comprobar el cumplimiento de la Ley de Seguro Médico Gratuito de Vejez. De igual manera, se realizó el seguimiento en instancias municipales sobre el cumplimiento de la Resolución Defensorial 2144/2002.

Cabe también destacar la constitución de la Mesa de Trabajo de los adultos mayores. Este espacio consiguió el acercamiento de dicho sector a la Representación, lo que se corroboró con el incremento de las visitas de personas mayores a la oficina defensorial en búsqueda de material alusivo a sus derechos.

Derechos de las personas con discapacidad

La Representación constituyó una comisión conformada por personas con discapacidad para hacer seguimiento a las políticas públicas que conciernen a este sector. Al respecto, organizó la Mesa de Trabajo «Proceso de Aplicación de la Ley de la Persona con Discapacidad, Ley 1678 y su Decreto Reglamentario», en la cual se analizaron los alcances y limitaciones de dichas disposiciones. En este espacio participaron autoridades departamentales encargadas de la aplicación de las referidas normas y se lograron alianzas estratégicas con la población discapacitada. Los resultados de la mesa fueron compartidos con otras instancias.

Por otra parte, se realizó un continuo seguimiento a las acciones de la Prefectura de Cochabamba sobre la investigación de oficio defensorial referida a la educación especial en centros para personas con discapacidad. Asimismo, hizo varias verificaciones defensoriales para comprobar la eliminación de barreras arquitectónicas en calles, plazas y parques de la ciudad de Cochabamba.

Derechos de las mujeres

Dentro del Programa de los Derechos Humanos de las Mujeres, la Representación participó en el «Encuentro Nacional sobre Participación Efectiva de las Mujeres en el Desarrollo Local», organizado con la finalidad de difundir las experiencias de mujeres en la gestión municipal desde una visión de las instituciones privadas de desarrollo y del Estado. También fue importante la participación en el seminario taller de coordinación «Género, Pobreza y Empleo» organizado por la Organización Internacional del Trabajo.

Por otra parte, cumpliendo con su labor de vigilancia, la Representación efectuó verificaciones defensoriales a las Brigadas de Protección de la Familia de los municipios de Cochabamba y Quillacollo.

En el ámbito normativo, realizó seguimiento al proceso de aplicación de la Ley del SUMI en las cajas y centros de salud con el fin de evaluar su aplicación. Se identificaron problemas en la prestación del servicio, entre otros falta de presupuesto y mala atención. También efectuó un análisis a la Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar.

En atención a la invitación cursada por la organización Infante, se dio una charla informativa a treinta mujeres líderes defensoras de los derechos humanos de la mujer, familia y comunidad. La charla permitió que las participantes repliquen lo aprendido en sus comunidades y en sus propias familias.

Como parte de las actividades de defensa de las mujeres trabajadoras del hogar, se constituyeron las mesas de trabajo sobre «Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar», con la participación de organizaciones que trabajan en la temática y de las propias mujeres del sector; y «Servicios Legales Integrales en Municipios del Departamento», en coordinación con la red de Articulación de Mujeres por la Equidad e Igualdad y la Asociación Municipal de Concejalas (AMDECO).

Derechos de la niñez y adolescencia

La Representación Departamental efectuó un continuo seguimiento a la planificación de políticas públicas favorables a la niñez, adolescencia y juventud en el ámbito departamental. Vigiló el cumplimiento de los derechos humanos en el marco del CNNA. Asimismo, organizó distintas actividades relacionadas con el proceso de comunicación y educación de los derechos humanos de los niños.

Por otro lado, se realizó el seguimiento al cumplimiento de la Resolución Defensorial 78/2000 en algunas alcaldías del departamento con relación a la implementación y funcionamiento de las defensorías municipales de la niñez y adolescencia. En ese marco, se realizaron verificaciones defensoriales en las alcaldías de Punata, Cliza, Cochabamba, Quillacollo, Colcapirhua y Tiquipaya.

Durante este periodo, se priorizó el tema del derecho a la identidad de niños, niñas y adolescentes al poner especial atención en la difusión del derecho a la inscripción gratuita de niños y niñas como lo establece el Código del Niño, Niña y Adolescente. Con este mismo fin, conformó importantes alianzas estratégicas con la Corte Departamental Electoral y la Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia de Cochabamba con la perspectiva de formular un proyecto trienal relacionado al derecho a la identidad. Adicionalmente, participó en el seminario taller sobre el derecho a la identidad de la niñez, organizado por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Gobierno Municipal de Cochabamba y conformó Mesas de Trabajo sobre “Niñez y Adolescencia”, “Documentación e Identidad” y “Promoción del Buen Trato”. A través de estos espacios promovió el inicio de la primera campaña sobre el derecho a la identidad.

Por otro lado, en cuanto a propuestas normativas, la Representación participó en una audiencia pública sobre el cumplimiento de los artículos 176, 177 y 178 del CNNA, referidos al funcionamiento de la Comisión de la Niñez y Adolescencia en el Consejo Departamental.

En otro ámbito, la oficina defensorial participó en la campaña contra el tráfico de niños, interviniendo en el análisis y discusión del anteproyecto de Ley sobre el Tráfico de Niños y Niñas para su posterior presentación a las instancias legislativas.

Otra prioridad para fue la temática de los derechos del niño trabajador. En este contexto, participó de la feria “Jugando a la Salud para el Niño Trabajador”, organizado por el SEDEGES. Dicho evento permitió a la oficina defensorial difundir los derechos humanos de los NAT y el papel del Defensor del Pueblo en este ámbito. Asimismo, efectuó un seguimiento continuo a las políticas públicas implementadas para este grupo.

En coordinación con Visión Mundial, la Representación dio capacitación en el taller “Estructuras y Funciones de la Cámara de Diputados y Senadores”, dirigido a niños de 8 a 14 años de diez municipios rurales del departamento de Cochabamba con la perspectiva de una futura participación de estos menores en el Congreso Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes. La Representación también fue disertante en el seminario “Modelo de Familia Sustituta Permanente de Aldeas Infantiles SOS”, organizado por el Viceministerio de los Asuntos del Niño, Niña y Adolescente, UNICEF y Aldeas Infantiles SOS.

Por último, cabe mencionar la cooperación institucional en el relanzamiento del Plan Estratégico Municipal de la ciudad de Cochabamba con el propósito de que las autoridades de ese municipio asignen mayor presupuesto a la niñez, adolescencia y juventud.

Derechos de las personas privadas de libertad

La oficina defensorial realizó varias charlas sobre la temática carcelaria en los centros penitenciarios de El Abra y Arocagua. Particularmente se trató el artículo 93 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y su decreto reglamentario, en cuanto a la incidencia del VIH-SIDA en los recintos penitenciarios.

También organizó una mesa de trabajo en coordinación con INDICEP que trató el tema de la salud en la población carcelaria a partir de las recomendaciones emitidas en la Resolución Defensorial 42/2002. Participaron de esta mesa varias instituciones que trabajan con el tema, como el Arzobispado, la Asamblea Permanente de Derecho Humanos, gobernadores de recintos penitenciarios y otras.

- **Actividades de difusión, promoción y capacitación**

En el área de difusión y capacitación, la Representación de Cochabamba realizó varias actividades tanto de capacitación como de información en distintos medios de comunicación radiofónicos y televisivos. Entre ellas destacó la difusión masiva de la campaña multimedia «Yo no me dejo discriminar, tú no te dejes», que tuvo resultados positivos reflejados en el aumento de quejas presentadas a la institución por motivos de discriminación.

Por otra parte, se dio capacitación a distintas instituciones, entre ellas, el Colegio Departamental de Abogados y los hospitales Seton, Materno Infantil “Germán Urquidi”, Univalle, Caja Petrolera y Caja Nacional de Salud. Así también, se realizaron talleres de capacitación a miembros del Ejército, en varias de sus dependencias, y a funcionarios públicos del SEDES y de los municipios de Cochabamba, Capinota, Tolata, Colcapirhua, Irpa Irpa y Vinto.

De igual manera, se organizó las jornadas interactivas el «Defensor del Pueblo en tu Provincia», en las localidades de Omereque, Pasorapa, Punata, San Benito, Villa Rivero, Rinconada, Piusilla, Independencia, Santiváñez, Arbieto, Sacabamba, Vacas, Arani, Totorá, Pocona, Toco, Tolata y Capinota. A través de estos eventos, la Representación logró un mayor acercamiento con las poblaciones del área rural.

También se organizó las jornadas interactivas el «Defensor del Pueblo en tu Colegio», en los centros educativos de Santa Ana, Don Bosco, Alemán Federico Froebel, Liceo Bolivia,

Escuela IV Centenario, Adela Zamudio, San Agustín, Ave María, Unidad Educativa de la II Brigada Aérea, Inmaculada Concepción, Italo Boliviano, Taquiña Central C, Custodio Ayaviri y Juana Azurduy de Padilla de Capinota. Dichos eventos contaron con una masiva asistencia de estudiantes que demostró el gran interés de los jóvenes por la temática de los derechos humanos.

De igual modo, se trabajó con las universidades organizando charlas sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos para estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Simón.

La difusión mediática durante este periodo se realizó a través de nueve radioemisoras con alcance urbano y rural, y cuatro canales de televisión. Los temas que se trataron en estos espacios fueron los derechos humanos, los derechos humanos de grupos priorizados, el derecho a la identidad y otros. También se entregaron, a varios medios de comunicación del área rural, cintas de audio grabadas en quechua con mensajes sobre derechos humanos.

Finalmente, la Representación Departamental organizó exitosamente el festival musical “Música de todos, Derechos para todos” en conmemoración a los 55 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- **Otras actuaciones**

Una de las principales actividades de la Representación en este periodo fue la instalación de mesas móviles en distintos municipios del departamento para la atención de quejas y distribución de material referido a los derechos humanos y las atribuciones del Defensor del Pueblo. Las mesas se instalaron en los municipios de Quillacollo, Sacaba, Omereque, Pasorapa, Punata, Colcapirhua, Arani, Capinota y Tolata.

Por otro lado, la Representación realizó diversas Actuaciones Urgentes. Entre las más representativas cabe citar la intervención en el conflicto suscitado en la localidad de

Tiquipaya. Los pobladores de ese municipio denunciaron malos manejos económicos de la alcaldía del lugar y la suscripción de un contrato para la concesión de agua que no fue previamente consultado con la población. Por ello, solicitaron la renuncia del alcalde. Las medidas de presión ejercidas por los pobladores produjeron enfrentamientos con la policía. En estas circunstancias, y para evitar mayores enfrentamientos, intervino la Representación conjuntamente con la Iglesia Católica facilitando el diálogo y logrando el acercamiento entre los pobladores y el concejo municipal. Esta última instancia se comprometió a dirigir una nota al alcalde para encontrar una solución al problema.

Asimismo, se efectuó el seguimiento al cumplimiento del convenio suscrito por representantes del Gobierno Municipal de Cochabamba y siete comunidades de Kara Kara referido al cierre progresivo del botadero de Kara Kara y la realización de obras para las zonas aledañas, como canchas deportivas, empedrado de caminos y dotación de un pozo de agua. La actuación defensorial culminó con la suscripción de un nuevo convenio que otorgó un plazo más largo a la Alcaldía de Cochabamba para el cierre del botadero.

También intervino como mediadora en la toma de tierras del ex Ministro Sánchez Berzaín, logrando con esta actuación la suscripción de un convenio que puso fin a dicho episodio.

Cabe destacar la serie de reuniones permanentes que la Representación sostuvo con distintas autoridades y representantes de las instituciones más denunciadas por la ciudadanía ante el Defensor del Pueblo con el propósito de resolver cada una de las quejas presentadas. Se sostuvieron reuniones con la Caja Nacional de Salud, la Administradora de Fondos de Pensiones Previsión, el Gobierno Municipal de Cochabamba, el SEDUCA y el SENASIR. En el caso concreto del SENASIR, se recibió la visita de una comisión presidida por su Directora Nacional. Durante esa visita se revisaron todos los casos registrados por la oficina defensorial. La directora del SENASIR se comprometió a dar solución a la mayoría de los casos revisados.

En el ámbito de los servicios públicos, entre los meses de julio y octubre, se realizaron verificaciones a las ODECO de SEMAPA, ELFEC, COMTECO y ENTEL. Las verificaciones fueron positivas porque sentaron presencia institucional, se revisaron los procedimientos de reclamo, se recordaron las obligaciones a los funcionarios/as, y, finalmente, permitieron establecer políticas de intervención en este ámbito.

En el mes de noviembre se verificó el funcionamiento de los SARC de los bancos BISA y de Crédito y de la Mutual "La Promotora". Igual que en las otras verificaciones, se tuvo una buena disposición de las entidades financieras para atender los requerimientos de la Representación.

Representación Departamental de Oruro

Como respuesta a la demanda de la sociedad en el departamento, el Defensor del Pueblo inauguró oficialmente la Representación Departamental de Oruro el 3 de julio de 2002.

El año 2003 se caracterizó por situaciones conflictivas, expresadas en movilizaciones violentas que generaron un ambiente tenso en la ciudadanía y en las instituciones, expresado en diferentes paros, bloqueos, suspensión de clases, cierre de mercados y otros.

El trabajo desplegado por la Representación, le permitió posicionarse en el ámbito departamental, consiguiendo el reconocimiento de la sociedad civil y de las instituciones públicas y privadas. En este sentido, se forjaron importantes alianzas estratégicas y se logró un cambio de actitud favorable de parte de ciertas organizaciones que, en un principio, habían rechazado el trabajo de la Representación Defensorial.

Durante este periodo 2003, la Representación atendió 597 quejas, de las cuales 93 correspondieron al área de Derechos Humanos, 254 a Administración Pública, doce a Servicios Públicos y 238 a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

Una de las tareas más importantes desarrolladas en 2003 fue la organización de las jornadas «El Defensor del Pueblo en tu comunidad» en las localidades de Sevaruyo, Quillacas, Banderani, San Pedro de Totora, Lagunas, Sajama, Huachacalla, Litoral, Tolopalca y Lequepalca. Se abordaron temas sobre derechos humanos, discriminación y atribuciones del Defensor del Pueblo. Dichas jornadas contaron con una amplia participación de las autoridades públicas de cada localidad, autoridades originarias, representantes de diferentes sectores y población en general. Luego de las jornadas, se organizaron ferias educativas en las que se entregó material informativo sobre las temáticas tratadas.

En el mes de mayo, en coordinación con el Proyecto de Desarrollo de Área PDA -Visión Mundial, se realizaron jornadas informativas para líderes campesinos de varias comunidades del Distrito No. 6 de Oruro. Durante las mismas, los técnicos de dicho proyecto, conjuntamente con los líderes campesinos, analizaron las funciones del Defensor del Pueblo.

La Representación también organizó otros eventos informativos y de capacitación dirigidos a la población campesina orureña, entre ellos el seminario “Derechos Humanos y Asamblea Constituyente”. El evento permitió a los participantes conocer los alcances de la Constitución Política del Estado y el propósito de la Asamblea Constituyente. También debe destacarse el taller sobre “Derechos Humanos de los Campesinos” realizado el 23 de agosto de 2003 con comunarios de la localidad de Socomani. En ese evento los asistentes pudieron conocer, en mayor profundidad, el Convenio 169/OIT y la Ley 1715 del Servicio Nacional de Reforma Agraria.

Derechos de las personas adultas mayores

La oficina defensorial de este departamento procuró llegar a los sectores de adultos mayores más vulnerables; en este sentido, cabe destacar la organización de la jornada informativa para rentistas y ferroviarios de Oruro en la que se informó sobre derechos humanos, atribuciones del Defensor del Pueblo y derechos de los adultos mayores.

Se destacaron, también, las jornadas informativas realizadas en las localidades de Huanuni, Challapata, Turco y Quillacas. En ellas participaron campesinos, trabajadores, jubilados y organizaciones sociales de todos estos lugares.

La Representación coordinó su trabajo con instituciones de adultos mayores de diferentes municipios del departamento de Oruro. Además reforzó su vínculo con las instituciones que trabajan en esta temática, entre ellas CETHATE, en el área rural, especialmente en los municipios de Quillacas, Huari, Challapata, Caracollo y Turco, y PRO-VIDA, en el área urbana.

Las actividades desarrolladas en favor de las personas mayores lograron que aumente el número de quejas y solicitudes de orientación formuladas al Defensor del Pueblo.

Derechos de las personas con discapacidad

La Representación tuvo permanentes reuniones con representantes de instituciones y organizaciones dedicadas a la promoción de las personas con discapacidad. Fruto de ello, organizó talleres en Challapata y Huanuni y otro dirigido a jóvenes del proyecto Sebastián Pagador.

Por otra parte, con el propósito de concientizar y dar a conocer la Ordenanza Municipal de la Alcaldía de Oruro referida a la eliminación de barreras arquitectónicas, se realizaron diversas reuniones con el Comité Departamental de la Persona con Discapacidad. En este marco, en fecha 16 y 17 de enero se organizó el taller de capacitación sobre

«Barreras Arquitectónicas y Reconocimiento del CODEPEDIS”.

Por último, cabe señalar que, con el propósito de mejorar la atención a este sector, algunos funcionarios y funcionarias de la Representación asistieron al curso de lenguaje de señas organizado por el Comité Inter-institucional de Lenguaje de Señas de Bolivia (CILS).

Derechos de las mujeres

En el mes de enero se realizó la jornada informativa con mujeres trabajadoras del hogar “Progreso 2000”. Se expusieron diferentes temas relacionados a discriminación e igualdad de derechos. Las mujeres asistentes entendieron claramente las atribuciones del Defensor del Pueblo y se comprometieron a replicar lo aprendido.

La Representación realizó varios talleres de capacitación para otros grupos de mujeres, entre ellos el taller de “Derechos Humanos de las Mujeres y Formación de Valores de la Democracia”, con integrantes de la Red Departamental de Organizaciones de Líderes Distritales para la Democracia, y el taller de derechos humanos de las mujeres dirigido a educadoras de centros especiales.

Asimismo, se organizó jornadas informativas sobre los temas derechos humanos de las mujeres, atribuciones del Defensor del Pueblo, discriminación y violencia doméstica. Cabe destacar dentro de estas actividades, la realizada con el Club de Madres Santiaguito; la jornada informativa “Derechos Humanos de las Mujeres y Ley de Violencia Familiar”, con miembros de la Asociación de Mujeres Productoras de Santo Tomás; y la jornada informativa con mujeres voluntarias de la Zona Norte “San Pío X”.

Todas estas presentaciones permitieron que se consoliden las relaciones entre la Representación Departamental de Oruro y las diferentes organizaciones de mujeres, especialmente de productoras de provincias y centros de madres.

Derechos de la niñez y adolescencia

Tuvo resultados muy positivos la ejecución del proyecto “El Defensor del Pueblo en tu colegio: promoviendo nuestros derechos”, organizado con las autoridades de educación del departamento. El proyecto permitió a la Representación no sólo informar y concientizar a la niñez y adolescencia, sino también motivarlas para que colaboren con la institución. Como resultado de la actividad se conformaron brigadas escolares de defensa de los derechos humanos.

La Representación también participó en varios eventos sobre el tema de la niñez y adolescencia, como el foro de jóvenes “Derechos de la Juventud, Derecho a la Salud y Rol del Defensor del Pueblo” y el congreso de la Alianza Boliviana de la Niñez y Adolescencia convocado por la red interinstitucional de organizaciones públicas y privadas del departamento de Oruro, a la que están integradas el SEDEGES, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Defensa del Niño Internacional, Sayari Warmi, CIES y otras instituciones.

Entre las jornadas informativas organizadas, se llevó a cabo la jornada “Convención de los Derechos del Niño, el Código del Niño, Niña y Adolescente y el Defensor del Pueblo”, coordinada con SEDUCA y dirigida a profesores de educación primaria, inicial y especial; asimismo, fue importante la organización de la jornada informativa “Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia y Defensor del Pueblo” que tuvo lugar en el Instituto Normal Ángel Mendoza Justiniano. También se organizó una jornada de información en el centro de adolescentes Mi Casa.

Otra actividad relevante en este periodo fue la realización de talleres de capacitación sobre los derechos humanos de la niñez, adolescencia y juventud en varios colegios orureños, eventos que concentraron la atención de estudiantes, padres de familia y profesores; y la organización de las ferias “El Defensor del Pueblo en tu zona” en los barrios Rafael Pavón y San Pablo y en los barrios mineros San José y Colquiri de la ciudad de Oruro.

En otro ámbito, la Representación, en coordinación con las instituciones miembros

de la Campaña “Alto al Tráfico de Niños, Niñas y Adolescentes” y en conmemoración del “Día Internacional de la Movilización contra el Tráfico de Niños, Niñas y Adolescentes”, organizó una jornada informativa sobre este tema.

Como parte de las actividades de vigilancia, la oficina efectuó varias verificaciones en los hogares de niños de Capachos y Obrajes. En ellas brindó información acerca del rol del Defensor y recibió quejas de los albergados para, posteriormente, representarlas ante las autoridades del SEDEGES.

Por último, dentro de las actividades de coordinación institucional, continuaron las labores de consolidación de la Red de Defensa del Niño, Niña y Adolescente encargada de trazar e implementar políticas regionales relacionadas a la temática de niñez y adolescencia.

Derechos de las personas privadas de libertad

La Representación Departamental continuó con su tarea de vigilancia constante en los centros de detención. De manera particular, trabajó con el Penal de San Pedro en el que se efectuaron permanentes verificaciones por denuncias de abuso de autoridad, falta de atención médica y violencia ejercida por policías encargados del control y resguardo.

También se coordinó con los delegados de los privados de libertad la organización del taller «Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad» que contó con la participación de los internos de la cárcel de San Pedro. En el evento se informó a los reclusos sobre los trámites que deben seguir para obtener los beneficios de redención, prelibertad y libertad condicional y se les aclaró muchas dudas referidas a sus procesos penales.

En este periodo, se organizó la Mesa de Trabajo penitenciaria en la que participaron, entre otros, el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Distrito de Oruro, el Juez de Ejecución Penal, el Director de Régimen Penitenciario, el Director del Penal de San Pedro y el Coordinador de Defensa Pública. En el trabajo realizado por esta mesa se

elaboró un diagnóstico, se formuló una recomendación de modificaciones a la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y se conformó una red interinstitucional para atender los problemas de los privados de libertad.

Actividades de difusión, promoción y capacitación

Dentro de las actividades sobresalientes, en lo que se refiere a difusión y promoción, cabe destacar las jornadas móviles en los mercados Campero, Bolívar, Kakeo, Kantuta y Fermín López. En ellas se distribuyó materiales sobre derechos humanos, Defensor del Pueblo, derechos de las mujeres, jóvenes y otros.

En el mes de marzo, la Representación participó con el tema “El Derechos a la Salud” en las jornadas por la salud organizadas por el programa televisivo “TV y Salud” y Canal 15 Sistema de Radio y Televisión Caracol.

Conjuntamente con la Mesa Defensorial de Llallagua y la Representación Departamental de Potosí, el 16 de mayo se dio inicio al programa radial “El Defensor del Pueblo te habla” a través de radio Pío XII de Siglo XX, con lo cual se amplió, aún más, la cobertura de acción de la institución en el área rural.

El 5 y 6 de mayo de 2003 se organizó un foro debate con el Colegio Departamental de Abogados. Se capacitó a los participantes en el rol del Defensor del Pueblo y, de manera particular, en el tema de la discriminación.

Dentro del trabajo con las Fuerzas Armadas, en el mes de diciembre se realizaron las jornadas móviles en los cuarteles del departamento. El 10 de diciembre se instalaron pequeñas ferias educativas para transmitir contenidos sobre los derechos humanos de los soldados. El 11 de diciembre las diferentes unidades militares presentaron exposiciones e instalaron paneles en lugares estratégicos de la ciudad.

También se realizaron reuniones con el Comando de Segunda División Andina de Ejército y con el Comando de la Unidad Militar Méndez Arcos de la localidad de Challapata. Se logró comprometer el apoyo del Departamento de Derechos Humanos del

Ejército dentro de la jurisdicción de Oruro. Asimismo, se elaboró un cronograma para las acciones de difusión y promoción de los derechos humanos en las diferentes Unidades Militares de la Segunda División de Ejército.

Por otra parte, corresponde destacar la organización de la feria educativa “No a la Discriminación” que tuvo lugar en la avenida Cívica de Oruro. A este evento asistieron autoridades departamentales, centros educativos, instituciones que trabajan por la defensa de los derechos humanos y población en general.

Otra actividad relevante de la Representación en este periodo fue la capacitación a servidores públicos de los gobiernos municipales de Oruro y Challapata, del Servicio de Impuestos Internos, de la Prefectura del Departamento y del centro de salud Rafael Pabón. Dichas jornadas sirvieron para informar sobre los derechos humanos, el papel del Defensor del Pueblo y los derechos y obligaciones de los servidores públicos.

- **Otras actuaciones**

La Representación realizó varias actuaciones urgentes en la Dirección de Identificación de la Policía Departamental, con relación a los requisitos para la obtención del carnet de identidad. Con estas acciones posibilitó la entrega de cédulas con la sola presentación del certificado de nacimiento, evitando la exigencia de otros requisitos que los funcionarios policiales, arbitrariamente, solicitaban a los ciudadanos. También se realizaron verificaciones en establecimientos educativos, en el periodo de inscripciones, y en la Alcaldía de Oruro con relación a quejas planteadas contra ese gobierno municipal.

Más del 80% de los casos en los que la Representación intervino en una actuación de este tipo tuvo un resultado favorable.

En el mes de febrero, a consecuencia de la investigación sobre la desaparición de un agente del Control Operativo Aduanero (COA) se produjeron enfrentamientos entre pobladores de la localidad de Sabaya y autoridades departamentales, que ocasionaron un muerto y un herido. La

Representación intervino en calidad de mediadora sosteniendo diversas reuniones con autoridades de la Aduana Nacional y de la Prefectura del departamento, las cuales conformaron una comisión integrada por el Fiscal de Distrito, la Prefectura y autoridades originarias de la población a fin de realizar un seguimiento de control a la búsqueda del agente del COA.

La Representación realizó gestiones para que la Aduana cubra parte de los gastos médicos de la persona que resultó herida en los enfrentamientos. También se logró el compromiso de las autoridades de realizar un seguimiento al proceso penal iniciado para esclarecer la muerte del comunario de Sabaya. Por último, se consiguió la concertación entre la Policía Departamental y los comunarios para que las investigaciones no sean obstaculizadas por la población y para que la policía no emplee mecanismos de violencia en sus actuaciones.

A consecuencia del derrame de petróleo, ocasionado por la empresa Transredes, que afectó a las localidades de El Choro, Challacollo, Poopó, Toledo y sus alrededores, se suscitó un conflicto con los comunarios que no fueron atendidos en sus solicitudes de indemnización por las pérdidas sufridas en fauna y flora. La Representación Departamental logró el acercamiento de las partes para buscar soluciones al problema.

En el mes de septiembre, un gran número de cooperativistas mineros de Huanuni ingresó al Palacio de Justicia de la localidad de Challapata, descontentos con el fallo dictado por el juez de la localidad que declaró improcedente un recurso de amparo presentado por el alcalde de facto al que apoyaban. La intervención de los mineros causó graves daños al inmueble y puso en riesgo la vida de ocho funcionarios de esa repartición. La actuación defensorial facilitó el diálogo entre las partes y consiguió que se traslade a los heridos a la ciudad de Oruro.

En los conflictos de octubre, la oficina defensorial medió en un enfrentamiento entre el ejército y un grupo de universitarios. El equipo defensorial se desplazó a la localidad

de Caracollo donde, de modo violento e intimidatorio, fue detenido por el ejército. No obstante, los funcionarios del Defensor del Pueblo lograron disuadir a los universitarios a que continúen la marcha a fin de evitar una confrontación y derramamiento injustificado de sangre y muertes. Los universitarios depusieron la protesta.

También en octubre, cuando se realizaba una marcha de los trabajadores gremiales hacia la ciudad de La Paz, miembros de las Fuerzas Armadas impidieron el envío de alimentos a los marchistas. Ante esto, la Representación se trasladó a la zona norte de la ciudad para garantizar la salida y entrega de alimentos, sin embargo no se pudo concretar esta acción ya que fue evitada por miembros encapuchados de las fuerzas del orden.

Asimismo, ante la llegada a la ciudad de Oruro de los cadáveres de dos mineros cooperativistas que fallecieron en la localidad de Patacamaya durante los sucesos de octubre, la Representación logró la presencia casi inmediata del Fiscal de Distrito y del médico forense. Con esta acción, entre otras cosas, se garantizó la entrega de los cuerpos a los familiares. En fecha 14 de noviembre, durante la huelga de hambre a escala nacional de trabajadores de ECOBOL que pedían la renuncia de la Máxima Autoridad Ejecutiva de esa institución, la Representación Defensorial, con la ayuda de la Cruz Roja, verificó el estado de salud de los huelguistas y, por otra parte, exhortó a las autoridades a respetar el derecho a la protesta.

A finales del mismo mes, funcionarios/as del Defensor del Pueblo, visitaron la huelga de hambre que sostenían dieciocho personas que reclamaban contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto-Regional Oruro debido a la gran demora en la atención de sus trámites de jubilación. La Representación logró comunicar a los huelguistas con el Prefecto quien se comprometió a gestionar una solución al problema. De la misma manera, la Brigada Parlamentaria de Oruro se comprometió a gestionar reuniones con las autoridades de pensiones. En coordinación con la Cruz Roja, se efectuaron revisiones médicas a los huelguistas.

Como resultado de las gestiones defensoriales y luego de una reunión de autoridades del SENASIR, parlamentarios y autoridades departamentales, 314 carpetas fueron introducidas al sistema informático, se suspendió la huelga y se consiguió el compromiso de celeridad en los trámites de los ciudadanos que esperaban su jubilación

En diciembre, a petición de las mujeres en prostitución de la zona norte de la ciudad de Oruro, se realizó una reunión en el Centro "Sayary Warmi" con las peticionarias, dueños y administradores de lenocinios. En esa oportunidad se recibieron quejas de las mujeres contra funcionarios del Servicio Departamental de Salud y el Programa ITS – SIDA regional Oruro por cobros indebidos e inspecciones sorpresa acompañadas de medios de comunicación, sin que se respete el derecho a la privacidad.

A raíz de estas denuncias, la Representación realizó una reunión con autoridades del SEDES en la cual exigió mayor respeto a los derechos de este sector mediante el cumplimiento de un documento de doce puntos, en los que se establece la protección al derecho a la privacidad y a la intimidad en las revisiones médicas, entre otras cosas. Por otro lado, se presentó una denuncia al Ministerio Público por la venta indebida de preservativos de donación, así como por otros cobros indebidos. Por último, se consiguió el reconocimiento del carnet único de control sanitario en el ámbito nacional.

Una de las labores más importantes desarrolladas en este periodo estuvo relacionada con la vigilancia a la prestación de servicios básicos. La Representación sostuvo varias reuniones con las ODECO de ENTEL, TELECEL, VIVA, COTEOR, ELFEQ, Servicio Municipal de Electrificación Challapata y Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado. Las verificaciones establecieron que las ODECO cumplieran con su trabajo basándose en la normativa establecida por la Superintendencia de cada sector, demostrando buena organización en recursos técnicos y humanos. Además, las actuaciones permitieron coordinar el trabajo y solucionar los reclamos de la ciudadanía en este ámbito.

Asimismo, se realizaron verificaciones defensoriales en los SARC del banco BISA y del Banco Nacional de Bolivia y en la Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “El Progreso”. A través de estas actuaciones se informó a los funcionarios que brindan estos servicios sobre las labores de atención al cliente que debe ejercer el SARC y las atribuciones del Defensor del Pueblo para vigilar el funcionamiento de estos servicios. De igual manera, se coordinaron acciones para el tratamiento de eventuales quejas que se presenten ante la Representación.

Finalmente, cabe destacar la constitución de la mesa de reflexión sobre los avances de los derechos humanos en las instituciones y servicios públicos del departamento de Oruro. Dicho espacio contó con la participación de la mayoría de autoridades y representantes de instituciones públicas y privadas. Se analizaron, entre otros temas, los mecanismos de control para evitar la vulneración de derechos, el número de denuncias que la Representación recibe con relación a cada institución y los derechos más vulnerados. Las instituciones participantes se comprometieron a asumir formas de control y seguimiento para atenuar la vulneración de derechos.

Representación Departamental de Pando

La Representación Departamental de Pando comenzó sus labores el 20 de marzo de 2003. Con la apertura de esta Representación, el Defensor del Pueblo tiene presencia en los nueve departamentos del país.

La Representación inició una campaña intensa de posicionamiento a través de la difusión de las atribuciones del Defensor del Pueblo. El fruto de este trabajo se reflejó en la cantidad de quejas recibidas relacionadas, sobre todo, con personas privados de libertad, adultos mayores, mujeres, campesinado y pueblos indígenas.

Se notó el importante apoyo de los medios de comunicación a la oficina defensorial, sin embargo quedan grandes desafíos relacionados con los deficientes servicios públicos que se prestan en el departamento, especialmente de agua y electricidad; o la mala atención de

la salud en la ciudad de Cobija. Igualmente la población requerirá de la intervención defensorial en temas fundamentales como tierra, chaqueo indiscriminado y contrataciones irregulares en algunas instituciones del departamento.

Desde el 20 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2003, la Representación Departamental de Pando registró un total de 194 casos. De ellos, 26 correspondieron al área de Derechos Humanos, 42 a Administración Pública, uno al área de Servicios Públicos y 125 a Orientación Ciudadana.

Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

Al ser Pando un departamento íntegramente amazónico, fue importante la relación de la Representación Departamental con la Central Indígena de Pueblos Originarios Amazónicos de Pando (CIPOAP). Las actividades conjuntamente desarrolladas fueron, sobre todo, talleres de capacitación realizados en las comunidades de Villa Rojas, Nuevo Triunfo, Villa Busch, Limerá, Puerto Rico y El Chivé. En este último participaron, además, las poblaciones de Curichón, Florida, San Antonio, Paraíso, Luz de América y La Cruz. Los temas tratados en todos estos eventos fueron los derechos humanos de las poblaciones campesinas e indígenas, las atribuciones del Defensor del Pueblo, el saneamiento de tierras y otros de interés para los participantes.

Derechos de las personas adultas mayores

La Representación Departamental orientó su trabajo a la población en general mediante la organización de dos talleres referidos a la vigencia y cumplimiento de los derechos del adulto mayor, Ley 1886 y papel del Defensor del Pueblo en este ámbito.

Con dichas acciones y en coordinación con el Presidente del Parlamento Nacional de la Ancianidad de Bolivia se conformó la primera

organización de adultos mayores, con la cual, posteriormente, se organizaron talleres de difusión del Plan Nacional del Adulto Mayor, Seguro Médico Gratuito de Vejez y descuentos establecidos por la Ley 1886. Participaron en dichos eventos, además de los interesados, representantes del Servicio Departamental de Gestión Social, responsables del Seguro Médico Gratuito de Vejez, representantes del Hogar de Ancianos “Cobija”, la Asociación Departamental del Adulto Mayor y otros.

En el mes de diciembre se realizó el taller “Participación del Adulto Mayor en el Desarrollo de Políticas Municipales” con los miembros de la organización departamental del adulto mayor y con representantes del sector de Porvenir y Villa Busch. Se analizaron las políticas municipales dirigidas al sector.

Derechos de las personas con discapacidad

Dentro de su tarea de control, la Representación realizó dos verificaciones defensoriales a la Escuela Especial “Cobija”, único establecimiento de prevención, tratamiento y educación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad. A través de estas actuaciones se constató la poca importancia que da el gobierno departamental al sector. El establecimiento funciona en un ambiente pequeño, no cuenta con profesionales especializados para el tratamiento de discapacidades y no se conocen metodologías de enseñanza adecuadas para niños y niñas con discapacidad.

En el ámbito de capacitación, se organizó diferentes talleres dirigidos a la población con discapacidad y a las organizaciones que trabajan con ellos, tratando los temas derechos humanos, derechos de las personas con discapacidad, conformación del CODEPEDIS y atribuciones del Defensor del Pueblo. A propósito, la Representación inició gestiones para la conformación y establecimiento del CODEPEDIS mediante reuniones del sector con representantes de la Prefectura del departamento.

En el mes de noviembre se realizó la feria educativa sobre derechos humanos en la

Escuela Especial de Porvenir. Participaron padres de familia, profesores y autoridades del lugar. En el evento se organizaron actividades interactivas referidas a los derechos humanos, los derechos de las personas con discapacidad y las atribuciones del Defensor del Pueblo.

Derechos de las mujeres

En este periodo se conformó la Mesa de Trabajo “Situación de la Brigada de Protección a la Familia” en la que participó personal de la brigada de Cobija y de Porvenir, los jueces de Partido de Familia y de la Niñez y Adolescencia de la capital, el Juez de Instrucción de Provenir, representantes de PROSIN, AMUPEI, de las Hermanas de la Caridad y el representante de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos. Este espacio fue aprovechado, además, para dar a conocer la Resolución Defensorial 87/2001 referida a la situación de las Brigadas de Protección a la Familia en el país.

El diagnóstico de la mesa indicó que existe un debilitamiento institucional en la Brigada de Protección a la Familia. Se evidenciaron deficiencias serias en infraestructura, equipamiento, presupuesto y capacitación del personal, especialmente en temas vinculados a violencia doméstica.

En ese marco, se propuso una campaña de difusión sobre las funciones de la Brigada de Protección a la Familia dirigida a la población en general. Asimismo, la Brigada, la Fiscalía y los juzgados de Familia y de la Niñez y Adolescencia se comprometieron a coordinar labores para la individualización de autores y partícipes de hechos de violencia intrafamiliar.

En otro ámbito, la Representación realizó verificaciones defensoriales en cinco lenocinios de Cobija e inició investigaciones concretas relacionadas a mujeres en prostitución y VIH-SIDA. En cuanto a las mujeres en prostitución, se identificó como un problema mayor la inmigración de estas personas provenientes de Brasil y el deficiente control de migración. Ante esto, se planificó para el periodo 2004, iniciar acciones concretas respecto a esta problemática.

Otra actividad desarrollada fue la presentación de la Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar a mujeres en general y a las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con el sector, entre ellas la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, el Servicio Departamental de Gestión Social y CIPOAP.

Por otra parte, en el mes de junio se organizó, en la comunidad del Naranjal, el “Primer Encuentro de Mujeres Indígenas” donde participaron aproximadamente cincuenta mujeres de los pueblos indígenas de San Salvador, Sinaí, El Turi, Villa Cotoca, Santa Trinidad y Nueva Ethea. En el evento se abordaron temas referidos a derechos humanos, derechos de las mujeres y atribuciones del Defensor del Pueblo.

De igual manera, se organizó talleres en distintos barrios de la ciudad de Cobija. Entre los más destacados deben mencionarse los talleres “Derechos humanos de la mujer” con la participación de AMUPEI, Foro Político de Mujeres, Federación de Mujeres Campesinas, representación del Mercado Abasto, Comité Cívico Femenino y otros; “Mujer y su participación en la coyuntura nacional” con la participación de la Coordinadora de la Mujer, Fundación Konrad Adenauer y Fundación de Apoyo al Parlamento y a la Participación Ciudadana (FUNDAPPAC); y finalmente, “Violencia contra la mujer”, en el que se analizaron los temas de políticas públicas contra la violencia familiar, género y violencia, y servicios de apoyo a las víctimas.

Derechos de la niñez y adolescencia

La Representación Departamental realizó reuniones con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Gobierno Municipal de Cobija, con la Dirección del Servicio Departamental de Gestión Social y con los responsables del Hogar de Niños de Cobija con el propósito de verificar las condiciones en que desarrollaban sus actividades. Se pudo constatar que la Defensoría de la Niñez y Adolescencia funcionaba en un espacio muy reducido, el personal con el que contaba era mínimo, el mismo que no había recibido la capacitación necesaria para el trabajo con

niños, niñas y adolescentes y, finalmente, que el presupuesto asignado era insuficiente.

Por su lado, en el Servicio Departamental de Gestión Social, que tiene a su cargo el Hogar de Niños “Cobija”, único centro de acogida de la ciudad que alberga a niños de ambos sexos, se observó que en un mismo ambiente funcionaban las oficinas del SEDEGES, el hogar de niños y el hogar para adultos mayores. Por consiguiente, la infraestructura existente era inadecuada. De igual modo, se constató la baja capacitación y pobre remuneración al personal, así como la deficiencia en los servicios de asistencia en salud y educación. A partir de este diagnóstico, la Representación planificó para el 2004 conformar Mesas de Trabajo con autoridades competentes y organizaciones involucradas que busquen soluciones a los problemas descritos.

En otro campo, la Representación Departamental organizó talleres de capacitación sobre derechos humanos, derechos de la niñez y atribuciones del Defensor del Pueblo para estudiantes de colegios y grupos de jóvenes y adolescentes de pastorales.

Asimismo, se impartieron talleres en cinco escuelas sobre la Convención de los Derechos del Niño. En el área rural, estos mismos talleres y ferias educativas fueron realizados con estudiantes de los colegios Serafín Castedo de la comunidad Villa Rojas y La Salle de la comunidad de Puerto Rico.

Otra actividad importante fue la organización de las jornadas y talleres de difusión sobre el derecho a la identidad en los barrios de Mapajos, Villamontes, Progreso y Paraíso. Estos eventos fueron replicados en la localidad de Villa Busch y en la feria dominical de Porvenir. La actividad coadyuvó en la campaña de la Corte Departamental Electoral para la emisión de certificados de nacimiento gratuitos para niños hasta 7 años de edad en el departamento.

Derechos de las personas privadas de libertad

La Representación de Pando desarrolló un trabajo permanente en el penal de Villa Busch a través de verificaciones, talleres y jornadas informativas. En este sentido, se realizaron talleres de capacitación sobre los derechos y obligaciones de las personas privadas de libertad, Ley de Ejecución Penal y Supervisión y trabajo del Defensor del Pueblo en este ámbito. Además de los internos, participó el personal de seguridad y autoridades de Régimen Penitenciario.

Asimismo, se llevó a cabo, en la misma cárcel, la primera feria educativa sobre los derechos humanos de las personas privadas de libertad. Se presentaron paneles elaborados por los internos y se organizaron concursos de canto, pintura y dibujo.

- **Actividades de difusión, promoción y capacitación**

Al margen de los ya señalados, la Representación Departamental organizó diferentes talleres de capacitación sobre derechos humanos y atribuciones del Defensor del Pueblo dirigidos a periodistas, miembros de la Policía Departamental, Base Naval, Fuerza Aérea, Batallón Riosinho, Grupo Aéreo 64 y servidores/as públicos de la Prefectura y Alcaldía de Cobija. De igual modo, preparó jornadas informativas en el Hospital Roberto Galindo y en la Caja Nacional de Salud. También se destacaron las jornadas “El Defensor visita tu hogar” desarrolladas en el barrio Pantanal y en la Asociación de Damas del Barrio Progreso.

En cuanto a la difusión, la Representación inició, por un lado, la campaña sostenida a través de seis radioemisoras locales y, por otro, continuó la campaña multimedia a través de tres canales de televisión. Con estas actividades, se logró cobertura casi total en el departamento de Pando.

- **Otras actuaciones**

En el ámbito de Actuaciones Urgentes, la Representación intervino en el caso de la muerte de un conscripto como consecuencia

de una golpiza propinada por el superior de un Batallón de la Fuerza Aérea. Efectivos del batallón se negaban a dar datos a los familiares del conscripto sobre los hechos que habían ocasionado su deceso. Mediante una gestión directa de la Representación, la conducta fue corregida y el caso se derivó a Orientación Ciudadana, puesto que se iniciaron las acciones legales contra los responsables del hecho.

La Representación también intervino en el conflicto suscitado por el traslado ilegal de un interno del Penal de Villa Busch a dependencias de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico, para su posterior traslado al Penal de Chonchocoro de La Paz. Gracias a las gestiones realizadas, se logró que el interno sea restituido al día siguiente al penal de Villa Busch.

Representación Departamental de Potosí

La Representación Defensorial de Potosí fue una de las primeras con las que inició sus actividades la institución del Defensor del Pueblo, siendo en principio una Representación Especial y desde el 1° de abril de 2002 una Representación Departamental.

Uno de los grandes objetivos alcanzados en el periodo 2003 fue llegar a los municipios más alejados del departamento. En un principio se había previsto llegar a la totalidad de las 38 capitales de municipio; pero, debido a los problemas de orden social y carácter nacional, se logró cumplir el cometido sólo en un 80% (incluyendo la presencia de la Mesa Defensorial de Llallagua y su radio de acción). Se priorizó aquellos municipios ubicados en la frontera en los que se llevaron a cabo actividades diversas como jornadas interactivas y charlas informativas donde participaron autoridades, servidoras y servidores públicos, representantes de organizaciones sociales y estudiantes del ciclo secundario.

Otro gran objetivo logrado fue consolidar el voluntariado de estudiantes, los “brigadistas defensoriales”, con quienes se desarrolló un segundo proceso de capacitación en valores humanos, derechos humanos y liderazgo.

En el periodo 2003, la Representación Departamental registró 673 quejas, de las cuales 145 correspondieron al área de Administración Pública, 109 a Derechos Humanos, siete a Servicios Públicos y 412 a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

La Representación organizó diversas jornadas interactivas en poblaciones campesinas e indígenas. El 27 de abril visitó la población campesina de Chutahua, municipio de Chaquí, donde organizó la jornada por los derechos humanos y distribuyó material sobre el derecho a la identidad y derechos de las trabajadoras del hogar. En el mes de mayo participó en las jornadas de salud en las poblaciones de Porco y Agua de Castilla donde repartió material sobre el derecho de los pacientes.

Derechos de las personas adultas mayores

En este periodo se realizó el seguimiento al cumplimiento de las políticas públicas de los derechos humanos de los adultos mayores en coordinación con el Consejo de Venerables Ancianos del departamento de Potosí.

En el mes de julio se organizó una jornada de diálogo abierto sobre los derechos de las personas con discapacidad en la zona de San Benito, evento en el que colaboraron las estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Autónoma Tomás Frías y miembros la parroquia de San Benito, distrito con la mayor población adulto mayor en el municipio de Potosí.

En los meses de julio y diciembre se realizó el seguimiento al Plan Nacional del Adulto Mayor. El seguimiento permitió constatar que la intromisión político partidaria, la falta de difusión del plan desde el Estado y, principalmente, la falta de voluntad institucional para que este plan sea ampliamente conocido.

Por último, cabe mencionar la realización del “Primer Encuentro Departamental de Líderes Adultos Mayores” en el mes de noviembre. Participaron de dicho evento las delegaciones de la red de adultos mayores del norte de Potosí (Llallagua, Uncía, Pocata, Colquechaca, Chayanta y Ravelo), Defensa Nacional del Anciano y miembros del Parlamento del Adulto Mayor.

Derechos de las personas con discapacidad

La Representación organizó varias sesiones de trabajo con instituciones públicas y de la sociedad civil vinculadas al sector de las personas con discapacidad, particularmente con el CODEPEDIS. En el mes de junio se realizó una reunión para analizar las propuestas legales referentes a este grupo poblacional, aunque sin la asistencia de las instituciones estatales por lo que los participantes asumieron como reto un cambio de estrategias en sus acciones para ser escuchados por las instancias públicas. Esta determinación contribuyó a la unión de las dos asociaciones que aglutinan a personas con discapacidad sensorial auditiva.

En octubre, la Representación propició el “Primer Encuentro Familiar de Personas con Discapacidad” en el que participaron 75 personas y se dialogó sobre el nivel de cumplimiento de los derechos humanos y de la normativa legal que les favorece. Se propusieron nuevas estrategias encaminadas a que las autoridades estatales asuman sus responsabilidades con el sector. Se dividieron tareas concretas asignándose al Defensor del Pueblo la promoción y difusión de derechos y al CODEPEDIS la coordinación de programas puntuales de salud con el municipio.

Como parte de las tareas de vigilancia, se sostuvo una reunión con la nueva Directora de Desarrollo Social a quien se le informó sobre el seguimiento a las recomendaciones emitidas en las Mesas Trabajo. La autoridad se comprometió a institucionalizar todos los cargos, realizar contrataciones en el marco de la normativa vigente, revisar la posibilidad de incrementar el presupuesto asignado al CODEPEDIS y realizar contrataciones de manera transparente, especialmente en el

área de salud. La Representación, junto a otras organizaciones, hará el seguimiento a los compromisos asumidos por esta autoridad.

Derechos de las mujeres

La capacitación fue un instrumento primordial dentro en este Programa. Se realizaron varias sesiones sobre la aplicación de la Ley 1674 contra la Violencia Familiar en las Brigadas de Protección a la Familia, Patrulla de Auxilio Ciudadano (PAC) y Radio Patrulla 110. A dichos eventos asistió un gran número de efectivos policiales.

En este periodo se priorizó el trabajo con el grupo de mujeres en prostitución. Se efectuaron charlas educativas sobre los derechos de este grupo en algunos lenocinios de la ciudad. Los resultados fueron positivos ya que abrieron la posibilidad de continuar con este trabajo; pero, fundamentalmente, se buscó promover que las mismas mujeres se organicen para la defensa de sus derechos.

Por otra parte, la Representación conformó una Mesa de Trabajo con instituciones vinculadas al tema de la mujer en la cual se establecieron lineamientos para el seguimiento a la Resolución Defensorial 87/2000 referida al trabajo de las Brigadas de Protección a la Familia.

La mesa también trabajó en la revisión de la Ley 1674 y su reglamento, donde se contó con la participación de jueces en materia familiar. Las propuestas de la mesa fueron difundidas en distintos eventos como las jornadas de diálogo abierto con mujeres de base de la zona de Pailaviri y en el desayuno trabajo auspiciado por el Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) para conmemorar el día de la no violencia contra la mujer. Estos espacios permitieron enriquecer las propuestas de la mesa.

La Mesa de Trabajo decidió realizar acciones conjuntas en temas de promoción, sensibilización y fortalecimiento institucional para las instancias operativas de dependencia municipal y policial.

Por último, también se desarrollaron talleres de capacitación sobre derechos humanos de

las mujeres y ética pública dirigidos a funcionarios/as de salud y miembros del Colegio de Profesionales en Trabajo Social de Potosí.

Derechos de la niñez y adolescencia

Uno de los objetivos fundamentales de la Representación Defensorial en este periodo fue promocionar y hacer efectivo el derecho a la identidad de niños y adolescentes. Durante el mes de junio constituyó la “Mesa de Trabajo para el Seguimiento al Cumplimiento del Código Niño, Niña y Adolescente”, fundamentalmente respecto al derecho a la identidad. La mesa estuvo conformada por organizaciones e instituciones públicas como los servicios prefecturales y las defensorías de la niñez y adolescencia, sin embargo, en el transcurso de las labores de la mesa se constató la falta de continuidad en el trabajo asumido por los participantes.

Como parte de las acciones a favor de los niños, niñas y adolescentes, la Representación impulsó una campaña de certificación dentro de los hogares de acogida Niño de Praga, Arrueta y 10 de Noviembre. También inició gestiones para solicitar a las autoridades de la Prefectura que asignen una parte de su presupuesto para hacer efectivo el derecho a la identidad de la niñez. Adicionalmente, el SEDEGES suscribió un convenio con la Corte Departamental Electoral, la Dirección Departamental de Registro Civil y el Servicio de Gestión Social para otorgar certificados de nacimiento a los niños y niñas de los hogares señalados.

Por otra parte, se efectuó el seguimiento al funcionamiento de la Unidad de Asistencia Social de Gestión Social, con relación a su compromiso de determinar el número de niños, niñas y adolescentes que necesitan certificado de nacimiento en el departamento. El seguimiento permitió constatar que la Prefectura no asignó un mayor presupuesto a este tema.

Otro ámbito de trabajo importante fue el de la niñez y adolescencia trabajadora. La oficina defensorial mantuvo reuniones de trabajo con

la ya constituida mesa temática de los NAT para efectos de coordinación, recomendaciones y evaluación. En los encuentros se determinó invitar a las defensorías municipales y juzgados de la niñez y adolescencia a que participen de estos espacios. Las instituciones participantes dieron a conocer sus propuestas para la erradicación progresiva de las peores formas de trabajo infantil.

La Mesa de Trabajo de los NAT tuvo siete sesiones en este periodo. Se constató la falta de aplicación completa del CNNA y la limitada cobertura de protección de las defensorías municipales, además de la inviabilidad en la protección a la niñez y adolescencia en materia de seguridad social.

Como parte de las acciones de relación institucional de la mesa de NAT, corresponde destacar la reunión especial con niños y niñas del proyecto Jatun Manca. La Representación brindó información referida al derecho a la protección en el trabajo. Al mismo tiempo, distribuyó un folleto elaborado especialmente para afianzar el nivel de relación entre las instituciones componentes de la mesa y los NAT. Se evidenció que no se tienen datos exactos sobre NAT en cuanto a nivel de vida, núcleo familiar y otros, aspectos que impidieron un mejor trabajo de la mesa.

La Representación también sostuvo reuniones regulares de coordinación con la red Pro Niñez y Adolescentes Trabajadores (PRONAT), integrada por Médicos Mundi, SEDEGES, Pastoral Social, CARE, Centro de Desarrollo Regional (CDR), Fundación Voces Libres y proyecto Jatun Manca. En estas reuniones se abordaron, principalmente, aspectos de orden institucional que debían corregirse en las entidades abocadas al trabajo con NAT y las defensorías municipales.

En otro ámbito, la Representación Departamental, en coordinación con el SEDEGES, organizó las jornadas de orientación integral para educadores de centros de acogida estatales y de administración delegada. Esta actividad permitió difundir la normativa legal sobre la protección a los derechos de los niños albergados en esos centros, así como otros temas relacionados, entre ellos higiene, atención médica, calidad de alimentos,

desarrollo psicológico y relación con adolescentes infractores y niños, niñas y adolescentes con conducta irregular.

Asimismo, como parte de las actividades destacadas cabe mencionar que se continuó el trabajo con los denominados “brigadistas defensoriales” a través de reuniones sabatinas. Estos estudiantes voluntarios se constituyeron en un importante aporte para la Representación puesto que replicaron lo aprendido en otras organizaciones que trabajan con la temática de derechos humanos de la niñez y adolescencia. Entre los eventos organizados por este grupo pueden señalarse las charlas al voluntariado juvenil del CIES; el apoyo a la oficina central del Defensor del Pueblo en el desarrollo de eventos con niñez y juventud; y, finalmente, la organización de los seminarios dirigidos a estudiantes de la escuela Juan XXIII y monaguillos de la parroquia Concepción.

Otra labor importante en este periodo fue el trabajo con colegios y escuelas del departamento y con facultades universitarias, como enfermería y turismo, con los que se organizó distintas charlas informativas y talleres de capacitación sobre derechos humanos, discriminación y derechos de la niñez, adolescencia y juventud. A través de estos eventos la Representación Defensorial logró capacitar a 652 niños, adolescentes y jóvenes.

Dentro de las actividades de difusión, se organizó las campañas contra la discriminación en la que participaron niños, niñas y adolescentes. Durante las mismas se distribuyó la Convención de los Derechos del Niño y material contra la discriminación. Sobre el mismo tema, la oficina organizó el “Festival de Música Contemporánea Antidiscriminación”, al que asistieron gran cantidad de jóvenes y donde se distribuyó material sobre los derechos de la juventud y el rol del Defensor del Pueblo.

Derechos de las personas privadas de libertad

La Representación tuvo reuniones mensuales con la mesa de las personas privadas de libertad y efectuó verificaciones defensoriales quincenales en los recintos penitenciarios de la capital. Asimismo, con la finalidad de llegar a centros penitenciarios de otras zonas del departamento, se realizaron verificaciones en los recintos carcelarios de Cantumarca y en las trece carceletas de provincia donde se observó las condiciones precarias de las celdas de aislamiento y de las celdas comunes, la falta de servicios básicos, la inexistencia de políticas de rehabilitación, el retraso en el pago de prediarios, la ausencia de mecanismos de acceso eficiente al derecho a la salud y otros aspectos preocupantes.

En noviembre se realizaron dos visitas al penal de Cantumarca con el propósito de coordinar con los nuevos representantes de los internos, tanto de varones como de mujeres, la presentación de quejas al Defensor del Pueblo. Dentro del trabajo realizado con este penal merece destacarse la sesión en la que se analizó el incumplimiento de la Ley 2298 en dicho recinto penitenciario. Se advirtió, además, la falta de funcionamiento real de las juntas de trabajo y educación y la falta de políticas concretas de rehabilitación.

- **Actividades de difusión, promoción y capacitación**

En cuanto a las actividades de capacitación, el trabajo desarrollado con los municipios a través de jornadas informativas y talleres de capacitación fue intenso. En este contexto, se llegó a los municipios de Betanzos, San Pablo de López, San Antonio de Esmoruco, San Pedro de Quemes, Uyuni, Pocoata, Colcha “K”, Caiza “D”, Porco, Tinguipaya, Yocalla, Vitichi, Cotagaita, Villazón, Mojinete, Tomave, Llica, Taha, Arampampa, Acacio y Toro Toro, Ravelo, Atocha y Ocurí, además de la población de Quetena Chico. Participaron en estos eventos 1.351 servidores públicos y autoridades, 1.275 estudiantes de secundaria, 560 conscriptos y 520 estudiantes normalistas.

En la ciudad de Potosí, la Representación organizó diversos eventos de capacitación en coordinación con instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil. Entre ellos, se llevaron a cabo catorce capacitaciones con 529 participantes. A través de estos eventos, se capacitó a abogados, funcionarios públicos, efectivos policiales y militares, periodistas, profesores, trabajadores sociales y estudiantes, entre otros.

También se organizaron diferentes jornadas y actividades de promoción, entre las que resaltaron la jornada por la paz en el mes de marzo; la encuesta realizada en el Colegio Carlos Medinaceli y la jornada por el Día del Niño en el mes de abril; el concierto de rock en el Colegio Don Bosco en el mes de junio; y, finalmente, el concierto de rock en el mes de diciembre en conmemoración del 55° Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Esta última actividad coincidió con la segunda jornada de derechos humanos en los cuarteles, organizada por el Regimiento III Juan José Pérez que efectuó una exposición de paneles y presentó socio-dramas relativos a los derechos humanos.

Por otro lado, la ciudadanía, en particular estudiantes y universitarios, visitó de manera recurrente las oficinas de la Representación para consultar material sobre derechos humanos. De esta manera, la oficina defensorial se constituyó en un centro de referencia importante en esta temática.

En el área de difusión se tuvo una cobertura en 22 medios de comunicación locales, a los que se sumaron cuatro más de provincias; de este modo, se llegó a los municipios de Tupiza, Villazón y Uyuni.

En el mes de noviembre, se inició la participación de la oficina defensorial en programas radiales semanales de una hora de duración en los que se abordaron distintos temas relacionados con los derechos humanos. También se invitó a representantes de organizaciones de la sociedad civil con quienes se conversó sobre los Programas Especiales de la institución. Por último, la población intervino en los programas a través de llamadas telefónicas.

Por otra parte, conjuntamente con el SEDEGES, la Representación Departamental de Potosí participó en la impresión de un dossier sobre derechos humanos, sicología evolutiva, pedagogía y nutrición. Este material fue producto del taller de capacitación a educadores de centros de acogida.

- **Otras actuaciones**

Con resultados positivos por la efectiva coordinación con el Obispado de la Diócesis y la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, la Representación efectuó seguimiento a los conflictos sociales ocurridos en el departamento. Esta “comisión de conflictos” se posicionó a nivel departamental por lo que fue convocada en varios momentos de convulsión social, como los bloqueos de Chaquí y Betanzos durante los conflictos de enero y febrero y los bloqueos y enfrentamientos en Ventilla y Puente Méndez.

Por otro lado, la oficina sostuvo diversas reuniones con varias instituciones de la administración pública, entre ellas SENASIR, la Policía Departamental, la Administración Autónoma para Obras Sanitarias, Servicios Eléctricos Potosí Sociedad Anónima. Asimismo, se sostuvieron reuniones para el seguimiento del Servicio Legal Integral Municipal de Potosí y a la casa de acogida para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el marco del Proyecto Wasininchij.

Representación Departamental de Santa Cruz

La Representación Departamental de Santa Cruz trabaja desde el 8 de noviembre de 1998 en la defensa y promoción de los derechos humanos. Entre las acciones destacadas, en el período que reporta el *VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional*, se puede mencionar el establecimiento de cuatro mesas de trabajo permanentes: de niños, niñas y adolescentes; de mujeres; de personas adultas mayores; y de personas con discapacidad. Las mismas sirvieron como mecanismo de encuentro y fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil con los grupos poblacionales priorizados en torno a la idea de fortalecer la reivindicación y demanda de derechos desde un enfoque de

derechos humanos y de ciudadanía, entendida esta última como el derecho a tener derechos y a ejercerlos. Asimismo, se propusieron, desde estos espacios, acciones para la exigibilidad y vigilancia social de las políticas públicas en el ámbito municipal y departamental.

Los logros alcanzados en el periodo fueron fruto del trabajo desarrollado por el equipo humano de la oficina, pero también debe resaltarse la coordinación y el apoyo recibido de distintas organizaciones, instituciones y autoridades, así como de los medios de comunicación y periodistas.

Por otra parte, la apertura de la Mesa Defensorial de Puerto Suárez significó un importante aporte al trabajo de la Representación puesto que su implementación se había identificado como una necesidad en el anterior periodo. Con esta apertura se logró llegar de manera directa a otras poblaciones del departamento.

En 2003 se sostuvieron reuniones periódicas con las autoridades de aquellas instituciones contra las cuales se recibió mayor número de quejas, como la Dirección Departamental de Pensiones, Comando de la Policía, Dirección Departamental de Identificación, Dirección Departamental de Registro Civil, Servicio Departamental de Educación, Servicio Departamental de Salud y Dirección General y Departamental de Régimen Penitenciario. En este último caso se destacó el trabajo permanente de la Representación en el Centro de Rehabilitación Santa Cruz. También debe mencionarse la coordinación del trabajo con las universidades e Iglesia Católica.

Durante este periodo, la Representación de Santa Cruz registró un total de 1.030 quejas de las cuales 115 correspondieron al área de Derechos Humanos, 345 al área de Administración Pública, diecinueve a Servicios Públicos y 551 fueron atendidas a través de Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

Las tareas desarrolladas fueron coordinadas con las más importantes organizaciones que trabajan en el tema indígena, Centro de Investigación y Promoción del Campesinado (CIPCA) y Coordinadora de Pueblos Étnicos de Santa Cruz (CPESC), con las cuales se mantuvo permanente contacto.

En el mes de enero, la Representación sostuvo una reunión con la Corte Departamental Electoral para solicitarle que instruya se coloquen sellos secos a los certificados de nacimiento de 109 ciudadanos del municipio de San Julián. La solicitud fue acogida favorablemente. De esta manera, se hizo efectivo el derecho a la identidad en este municipio. Asimismo, se organizó en la misma población un taller sobre derechos humanos al cual asistieron más de 600 personas, principalmente migrantes y colonizadores.

La Representación asistió a varios eventos sobre reforma agraria. Cabe destacar, entre ellos, el taller organizado por la Fundación Tierra y el Encuentro Social Alternativo sobre Problemática Agraria. También fue importante la participación de la oficina defensorial en el “I Encuentro sobre Derecho a la Identidad y Exclusión Social”, organizado por CPESC, INTEC y Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV). En dicho evento se dio a conocer públicamente la colaboración de la Representación en la entrega gratuita de certificados de nacido vivo. En el encuentro se comunicó a las autoridades de Registro Civil y de Identificaciones los problemas existentes para la emisión de los diferentes documentos de identificación. Las instituciones aludidas se comprometieron a darles solución.

Por otra parte, durante los sucesos de octubre, se prestó asistencia humanitaria en los piquetes de huelga organizados por el CIDOB y el CPESC.

Derechos de las personas adultas mayores

La Representación Departamental desarrolló diferentes actividades dirigidas a promover acciones de promoción, defensa y vigilancia social para el cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores reconocidos en la Ley de Derechos y Privilegios para los Mayores y el Seguro Médico Gratuito de Vejez.

En este ámbito, fue establecida la Mesa de Trabajo permanente sobre derechos humanos de las personas adultas mayores con la participación de diferentes organizaciones. Se debatió sobre los problemas que se suscitan por el desconocimiento de este grupo poblacional de los derechos y beneficios establecidos en el SMGV.

La mesa tuvo reuniones periódicas en las que, además, se analizó el Proyecto de Ley del Adulto Mayor y se plantearon observaciones al mismo. Entre los logros de la mesa puede señalarse el hecho que las organizaciones participantes asumieron un enfoque de derechos humanos en sus reivindicaciones y construyeron consensos entre sus organizaciones. Asimismo, para el Defensor significó posicionarse frente a este sector e instituciones como la Prefectura.

Derechos de las personas con discapacidad

Con relación al Programa de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, la Representación de este departamento organizó actividades dirigidas a la promoción, difusión y defensa de sus derechos.

En este periodo, se constituyó la Mesa de Trabajo sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad con la finalidad de desarrollar acciones de vigilancia social para el cumplimiento de la Ley de la Persona con Discapacidad y de las políticas sociales dirigidas a este grupo humano.

Participaron en dicho espacio el Comité Departamental de las Personas con Discapacidad y las principales organizaciones y centros de educación especial que trabajan

en esta temática. Se conformaron comisiones que se encargaron de identificar, primero, los problemas que confrontaban en su trabajo diario, segundo, sus demandas en materia laboral y en educación especial y, tercero, los problemas en las instituciones públicas competentes.

La mesa se constituyó en un espacio de coordinación entre las instituciones del sector para encarar acciones de exigencia ante las autoridades públicas. En este sentido, se propusieron acciones para fortalecer al CODEPEDIS con la participación activa de todas las instituciones de manera que se consolide el reconocimiento e institucionalidad de este comité frente a las autoridades prefecturales.

Con este mismo objetivo, al culminar el año, se propiciaron reuniones con la nueva Directora de Desarrollo Social de la Prefectura logrando su compromiso para atender las demandas en el marco de la normativa vigente.

Por último, la Representación participó en el seminario sobre políticas de fortalecimiento de la formación técnica y tecnológica para personas con discapacidad en la escuela para niños ciegos y deficientes visuales APRECIA. Este evento permitió un mayor contacto con distintas instituciones que trabajan con las personas discapacitadas.

Derechos de las mujeres

La Representación de Santa Cruz se propuso sensibilizar a las autoridades y sociedad civil sobre el tema de la violencia contra la mujer. En este marco, se organizaron actividades con diferentes actores sociales y órganos de la administración pública.

Con este objetivo, se organizó la Mesa de Trabajo permanente sobre derechos humanos de las mujeres con la participación de representantes del movimiento de mujeres y de diferentes organizaciones y redes que trabajan en la defensa y promoción de los derechos del sector. Asimismo, se destacó la participación de organizaciones de pueblos indígenas del oriente.

A lo largo del año, la mesa realizó nueve sesiones mensuales consiguiendo conformar un grupo de trabajo permanente que encontró en la mesa un amplio espacio de reconocimiento, coordinación interinstitucional e intercambio de opiniones. De manera amplia, se trabajó en la vigilancia social de las políticas públicas y, particularmente, se observó el funcionamiento de los Servicios Legales Integrales.

Por otro lado, las problemáticas de la violencia contra las mujeres y la justicia comunitaria a partir de los intereses de las mujeres indígenas fueron planteadas en la mesa por estas actoras, que demandaron su visibilidad en la sociedad.

En este espacio fueron identificados problemas concretos con la Ley 1674 y su aplicación por parte de los operadores judiciales. Con el relato de las experiencias de trabajo, las representantes que conformaron la mesa evidenciaron que todavía no existe voluntad política del gobierno municipal ni de las autoridades prefecturales para ejecutar las políticas de prevención y erradicación de la violencia.

Como parte de las actividades de difusión, se entregaron materiales referidos a los derechos de las mujeres en todos los eventos en los que participó la Representación. Cabe resaltar la intervención de la oficina defensorial en la reunión “El Impacto de la Reforma de Pensiones en Bolivia sobre la Equidad de Género” organizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); y en el “Seminario Taller Mujeres, Sexualidad y Participación Política”, organizado por el Colectivo Rebeldía.

Derechos de la niñez y adolescencia

La Representación desarrolló diferentes actividades orientadas a la vigilancia social para el cumplimiento de los derechos humanos y las políticas sociales dirigidas a la niñez y adolescencia, en este contexto se conformó la Mesa de Trabajo permanente sobre derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.

Esta mesa contó con la presencia de organizaciones no gubernamentales que trabajan en el área de la niñez y adolescencia. Asimismo, participaron activamente los propios adolescentes organizados, como los NAT y la Federación de Estudiantes de Secundaria (FES). Con estos últimos se sostuvieron reuniones periódicas y se coordinó el trabajo lo cual facilitó la realización de eventos informativos y talleres acerca de la normativa nacional e internacional que protege los derechos de estas personas. Además de ello, se organizaron dos jornadas de capacitación para educadores en este ámbito.

En la evaluación final de esta Mesa de Trabajo, las instituciones reconocieron a este espacio como un lugar para desarrollar acciones conjuntas de vigilancia social y exigencia a la administración pública, por lo que coincidieron en darle continuidad y fortalecerlo con la inclusión de nuevas entidades.

Por otro lado, en el periodo de inscripciones escolares, la Representación de Santa Cruz efectuó intervenciones de oficio en colegios y escuelas con la finalidad de verificar si dicho proceso se llevaba con normalidad. Las actuaciones constataron la existencia de impedimentos para el acceso a las escuelas, cobros indebidos y trato discriminatorio a estudiantes con discapacidad y a hijos de madres solteras o divorciadas.

En otro ámbito, hay que resaltar la relación entablada con la Directora Departamental de Registro Civil para que las autoridades departamentales y en especial provinciales, dinamicen la campaña de inscripción gratuita. En coordinación con esta autoridad, la Representación pudo lograr que la campaña llegue a la cárcel de Palmasola para la inscripción de los hijos menores de 7 años de las personas privadas de libertad.

Derechos de las personas privadas de libertad

La presencia de la Representación de Santa Cruz, de oficio y a solicitud de los propios internos, fue permanente en el centro penitenciario de Palmasola, especialmente durante los conflictos que tuvieron con las autoridades penitenciarias por demandas

referidas a la ley de Ejecución Penal y Supervisión, prediarios, salud y servicios básicos.

Se organizaron charlas informativas y talleres de capacitación sobre los derechos humanos de las personas privadas de libertad. En los eventos mencionados se analizaron los problemas de discriminación que confrontan las mujeres internas, sus derechos y obligaciones y el de sus visitas, así como los beneficios de redención, extramuro y requisitos para su obtención.

De igual manera, fueron continuas las reuniones con los jefes policiales y fiscales para tratar situaciones particulares de los privados de libertad. Igualmente, se tuvieron reuniones con los directores de Régimen Penitenciario y del penal del Palmasola en procura de dar solución a diferentes problemas concernientes a seguridad, controles de ingreso, salud y situación de niños y niñas.

El trabajo de la Representación constató las deficiencias sistemáticas en cuanto a medicinas, personal médico, atención inmediata, autorizaciones oportunas para la atención de enfermos, lo que se traduce en la vulneración del derecho a la salud de una gran mayoría de internos. Los constantes cambios de autoridades de Régimen Penitenciario y del penal de Palmasola obligaron a la oficina defensorial a realizar nuevas gestiones con las autoridades recién designadas.

Por otro lado, en oportunidad de la realización de talleres en los municipios de Camiri y San Ignacio de Velasco, se realizaron verificaciones defensoriales en los centros de detención de Camiri, San Ignacio y Concepción y se efectuó una visita al Comandante Provincial de la Policía.

En el mes de noviembre, a raíz del incumplimiento de la Dirección Nacional de Régimen Penitenciario en el pago de cuentas por los servicios básicos y prediarios en las cárceles de Palmasola y Montero, desde el mes de agosto, la Representación realizó gestiones ante autoridades de La Paz, concesionarios y autoridades de la Cooperativa Rural de Electrificación para evitar la suspensión de los servicios. Merced a esta labor se suspendieron

las medidas de presión asumidas por la población interna en Palmasola.

- **Actividades de difusión, promoción y capacitación**

Las principales actividades de promoción, difusión y capacitación de la Representación de Santa Cruz tuvieron por objetivo fortalecer el conocimiento de los derechos humanos, propiciar su respeto y cumplimiento y hacer conocer el rol y funcionamiento del Defensor del Pueblo. Con este empeño, se trató de llegar con mensajes y materiales al mayor número de ciudadanos, incluyendo los de provincias y municipios del departamento.

Se organizaron talleres, charlas informativas, seminarios, ferias culturales, ciclos de cine, programas radiales y otras actividades dirigidas a la ciudadanía en general y a los grupos priorizados. En todas las actividades realizadas fue importante la distribución del material elaborado por la institución.

En este periodo se destacó la labor desarrollada en colegios y universidades, fruto de una permanente relación con estos centros educativos. Dentro de estas labores se realizaron las jornadas “El Defensor en tu colegio” en distintos establecimientos de Fe y Alegría en los que se informó y sensibilizó a los estudiantes y docentes sobre temas vinculados a la no discriminación, los derechos humanos y el Defensor del Pueblo. Esta actividad cumplida a lo largo del 2003 fue clausurada con una “Jornada contra la Discriminación” en la plaza principal de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y una feria educativa y cultural en la cual los estudiantes expusieron lo aprendido a través de periódicos murales, paneles, teatro, danza, canto y poesía.

También se llegó a los centros de enseñanza superior a través de las jornadas “El Defensor en tu Universidad”, que contaron con el apoyo de estudiantes y docentes de las universidades Domingo Savio, Gabriel René Moreno y Técnica Privada de Santa Cruz. Se incluyeron charlas informativas, ferias en las que se expuso material sobre derechos humanos preparados por los propios universitarios,

espectáculos artístico-musicales y proyección de películas.

En lo académico, son de resaltar las exposiciones brindadas por la Representante Defensorial en la Universidad Católica, NUR, UTEPSA, Domingo Savio, UAGRM, la Escuela Superior de Comunicación Audiovisual DIAKONIA y la Universidad UNO.

Por otra parte, se coordinó el trabajo con sectores de las Fuerzas Armadas y la Policía Departamental. En ese sentido, se organizaron actividades de capacitación y charlas informativas para miembros de la Fuerza Naval; oficiales de la Octava División; oficiales del Colegio Militar de Aviación; y policías de Radio Patrullas 110. También fue importante la cooperación brindada por la Representación para la realización de la “Segunda Jornada de Derechos Humanos en el Ejército” con motivo del 55° aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En todos los eventos mencionados participaron más de 500 efectivos militares y policiales.

Una de las labores más importantes de la Representación en este periodo fue el trabajo con los municipios. Con el propósito de sensibilizar y capacitar a las autoridades municipales sobre sus atribuciones y responsabilidades frente a los derechos de niños, niñas y adolescentes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, se organizó cinco seminarios talleres para alcaldes, concejales, funcionarios ediles, organizaciones comunitarias, comités de vigilancia y representantes de la sociedad civil.

El primero de estos eventos se efectuó en Santa Cruz, en el que se reunieron los municipios de Santa Cruz, Cotoca, Ayacucho (Porongo), La Guardia, El Torno, Warnes, Buena Vista, San Carlos, Yapacaní, Pailón, Portachuelo, Santa Rosa del Sara, Montero, Gral. Saavedra, Minero y Okinawa.

El segundo seminario taller fue realizado en Samaipata, donde se dieron cita representantes de los municipios de los valles mesotérmicos, vale decir, Samaipata, Vallegrande, El Trigal, Moro Moro, Postre

Valle, Pucará, Pampagrande, Mairana, Quirusillas, Comarapa y Saipina.

En Camiri se reunieron los representantes de los municipios de la regi3n del Chaco. Participaron Camiri, Lagunillas, Guti3rrez, Cabezas, Charagua, Cuevo, Boyuibe, San Juan de Tajibos, Central Oeste.

Para la regi3n de la Gran Chiquitanía, el evento se realiz3 en Puerto Suárez, con las municipalidades de San Jos3 de Chiquitos, Puerto Suárez, Robor3, El Carmen, Rivero Torres, Puerto Quijarro y Arroyo Concepci3n. El último evento se llev3 a cabo en San Ignacio de Velasco con los representantes de los municipios y comunidades de San Ignacio de Velasco, Palmarito, Campamento, Piso Firme, Concepci3n, San Javier, San Julián, San Matías, Ascensi3n de Guarayos, Urubich, San Antonio de Lomero, San Miguel de Velasco y San Rafael, entre otros.

Estos espacios permitieron conocer los diferentes problemas en el funcionamiento de Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Servicios Legales Integrales, Registro Civil, Identificaciones, SUMI y Seguro M3dico Gratuito de Vejez, además de constatar la ausencia total de políticas públicas en torno a los derechos de las personas con discapacidad.

De esta forma, se despert3 una mayor preocupaci3n de las autoridades municipales sobre estas temáticas y se logr3 el compromiso de dictar ordenanzas municipales al respecto, crear servicios o, según el caso, fortalecerlos. Finalmente, dichas actividades lograron que la Representaci3n se posicione en el ámbito municipal.

La Representaci3n Departamental respondi3 permanentemente a las demandas de capacitaci3n e informaci3n de la ciudadanía. Fueron importantes la charla informativa a la Asociaci3n de *Concejales* de Santa Cruz en la ciudad de Montero sobre los derechos humanos y las atribuciones del Defensor del Pueblo; la charla informativa a mujeres indígenas en la localidad de Concepci3n y a estudiantes guaraníes de la Escuela de Salud de TEKO en Camiri, desarrolladas en el área rural.

En el área urbana, se realizaron dos talleres de capacitaci3n a gendarmes de la

Subsecretaría de Industria y Comercio y a funcionarios/as del Concejo Municipal de Santa Cruz. Además fueron relevantes las actividades de informaci3n que se realizaron con distintas instituciones y colectivos de la sociedad organizada, tales como las charlas a profesores de la Pastoral Social Cáritas (PASOC), a miembros de la Asociaci3n Unidos en la Lucha por la Dignidad y la Salud (UNELDYS), a personas y familiares de personas que viven con VIH-SIDA (REDVHIDA), profesores de Fe y Alegría y acompañantes de NAT.

Entre otros eventos, merece resaltarse la "Jornada por los Derechos de los Pacientes" que se efectu3 en el Hospital Japon3s, dirigida a personal profesional, administrativo, param3dico y a los mismos pacientes de dicho nosocomio.

Dentro de las actividades de promoci3n en el área rural, se proyectaron películas y se distribuyeron materiales en las distintas localidades visitadas, destacando entre estas actividades el evento el "Defensor en tu comunidad" efectuado en la localidad de San Julián donde se organiz3 una peña, además de la proyecci3n de una película y un festival con plena participaci3n de la comunidad.

Como parte de las actividades de difusi3n, se organiz3 el ciclo de video foros "Por los Derechos de los niños", en los barrios de Villa San Luis, Villa 1 de Mayo y Pampa de la Isla. Asimismo, la Representaci3n de Santa Cruz organiz3, junto a PASOC, en el barrio de la Pampa de la Isla, la "Marcha por los Derechos Humanos de los Niños, Niñas y Adolescentes", en la cual participaron alrededor de mil niños y niñas.

Tambi3n se organizaron jornadas m3viles de difusi3n en las que se pegaron afiches institucionales en oficinas públicas de la ciudad y se distribuyeron materiales informativos a los funcionarios de esas instancias, principalmente recordando a la ciudadanía y a los funcionarios públicos los derechos y deberes que tienen.

Uno de los eventos de mayor relevancia y reconocido en el contexto local fue el denominado "Día del Ciudadano" en la plaza

principal de la ciudad, conmemorando el “Día de la Declaración Universal de los Derechos Humanos”. En ese marco, se realizó un festival artístico musical y una feria sobre derechos humanos que contó con la masiva asistencia de público y la participación de más de veinte organizaciones e instituciones.

El trabajo con los medios de comunicación fue importante. En este sentido, la Representación estuvo a cargo de un programa radial, denominado “Nuestros Derechos”, difundido a través de cuatro emisoras locales y 24 emisoras del área rural, de manera que se llegó a todas las provincias del departamento con información y atención de consultas. Asimismo, fue importante la ejecución de la campaña multimedia. Estas actividades incidieron en el aumento significativo de quejas y de demanda de información de personas provenientes de zonas y provincias alejadas de Santa Cruz.

Dentro de estas actividades de difusión se debe mencionar, también, la participación en el programa radial “Sintonía del Defensor del Pueblo” en radio María Auxiliadora de Montero.

Por otra parte, en el afán de sensibilizar a la población a través del cine y la cultura se participó en el Festival Iberoamericano de Cine, a través de la proyección de una película cuyo contenido se basó en la temática y denuncia de la situación de los migrantes. En el referido evento se distribuyó material sobre los temas de la discriminación y el respeto a los derechos humanos. En este mismo ámbito, se organizó en el mes de diciembre el ciclo “Cine y Derechos Humanos”, evento en el que, por cinco días, la Representación recibió al público cruceño en sus propias oficinas convertidas en un espacio de proyección.

También se produjo materiales de distribución masiva como los autoadhesivos “Para evitar la violencia contra la mujer”, “Yo digo no a la discriminación”, y “Unidos por la paz”; y otros impresos de información como el tríptico “Derechos de las Personas que Viven con VIH-SIDA”, y el volante “Pacto entre servidores públicos y ciudadanos”. De igual manera, se confeccionó el cintillo de brazo “Yo no me deo discriminar”. Todos ellos tuvieron buena acogida de la ciudadanía.

De manera general, todas las actividades desarrolladas en este periodo fortalecieron la relación con otras instituciones lo que se tradujo en mayor apoyo, coordinación y poder de convocatoria a los eventos organizados por la Representación. Gracias a ello, se logró ampliar el número de personas informadas sobre derechos humanos y se amplió la cobertura geográfica de la institución en el departamento.

Otras actuaciones

En el ámbito de las Actuaciones Urgentes, la Representación Departamental estuvo presente en el caso de la detención de cinco ciudadanos suecos. Con relación a cuatro de ellos se determinó su inmediata expulsión a la frontera de Corumbá, sin embargo, las autoridades migratorias retuvieron sus pasaportes. La intervención defensorial logró la devolución de los documentos y realizó gestiones hasta que se confirmó el arribo de los referidos ciudadanos a Brasil.

En otro caso, de un cocalero herido por tropas del ejército en un enfrentamiento en la zona de Chimoré, se aseguró a favor suyo la dotación de medicamentos, la realización de exámenes de laboratorio y la práctica de intervenciones quirúrgicas reconstructivas de la mandíbula.

En otra actuación, referida a diecinueve campesinos remitidos a Palmasola, detenidos por el ejército en la zona de Ivirgazama y Entre Ríos durante un bloqueo, la oficina defensorial efectuó gestiones para que las autoridades carcelarias devuelvan los documentos de identidad de los detenidos y para que se cumplan los procedimientos hasta la audiencia de medidas cautelares.

En otra intervención, en la que diecinueve personas adultas mayores de Puerto Quijarro no podían cobrar su BONOSOL y, además, eran objeto de trato discriminatorio por parte de la entidad pagadora, la Representación realizó gestiones con la Dirección Regional de la Superintendencia de Pensiones y con el gerente regional de la AFP Previsión. El caso se resolvió favorablemente.

La Representación Defensorial también consiguió que se otorgara atención médica especializada y se trasladará a La Paz a un conscripto que sufrió heridas producidas por la explosión de un cazabobos en la zona de Chimoré.

De igual modo, la Representación, con gestiones ante la Cancillería, logró que las autoridades penitenciarias chilenas garanticen la seguridad e integridad de un ciudadano boliviano que cumplía sentencia condenatoria en un centro penitenciario de Chile. El interno corría riesgo por su inminente traslado a otro centro de reclusión. El caso fue solucionado favorablemente.

En otra actuación, a favor de unos niños ecuatorianos que iban a ser devueltos a su país de origen por autoridades de Migración de Bolivia, la Representación efectuó verificaciones en el hogar donde se encontraban y se entrevistó con los mismos. Posteriormente, se solicitó información al Consulado de Ecuador, se realizó una entrevista con el juez y se mantuvo comunicación con organizaciones y representantes de familiares en Ecuador hasta cumplir con la repatriación de los infantes.

Otro caso destacado fue el de un boliviano de ocupación albañil quien falleció en un accidente de tránsito en la ciudad de Milán (Italia). La Representación realizó gestiones ante la Cancillería y el Consulado General de Bolivia en Génova para que se agilicen los procedimientos legales vinculados a la obtención de la certificación consular de óbito y otros que requerían los familiares, los cuales por falta de recursos y por la distancia se encontraban imposibilitados de gestionarlos.

Representación Departamental de Tarija

La Representación Departamental de Tarija inició sus actividades el 8 de mayo de 2002 en un contexto caracterizado por el acelerado crecimiento poblacional en las últimas décadas. Entre 1976 y 2001, el número de habitantes creció más del doble y ya llega a más de 391.000 personas. De los principales municipios del país, Yacuiba fue el segundo

en crecimiento poblacional en los últimos diez años y el municipio de Tarija el quinto.

Las reservas de hidrocarburos y las expectativas asociadas a una mejor calidad de vida en Tarija parecen ser aspectos que explican las tendencias migratorias hacia el departamento. Según el Informe de Desarrollo Humano en Tarija 2003, uno de cada cinco habitantes del departamento es inmigrante reciente. Este porcentaje es el segundo más alto del país.

A esta característica de crecimiento demográfico se suman los problemas vinculados a la pobreza. Los logros en la reducción de la pobreza dentro del departamento han sido limitados y han generado crecientes brechas entre municipios, lo que refleja un patrón de desarrollo desequilibrado.

En este contexto, la Representación Departamental asumió algunos criterios rectores para su trabajo. Uno de ellos fue el de la coordinación permanente con organizaciones de la sociedad, tanto en acciones educativas y de promoción, como en tareas de defensa de sectores específicos (adultos mayores, personas privadas de libertad, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres, organizaciones indígenas y campesinas). Otro fue trabajar lo más estrechamente posible con servidores públicos en la tarea de explicar el deber legal que tienen de responder a las peticiones de los ciudadanos y promover una cultura de rendición de cuentas.

De igual manera, se priorizó el trabajo en zonas de frontera que, por su alta movilidad poblacional y flujos de intercambio con el país vecino, genera situaciones propicias para la vulneración de derechos. Por ello, en este periodo se conformó la mesa de trabajo sobre "Derechos Humanos en las Fronteras" que contó con la participación de representantes de instituciones públicas y la sociedad civil de las ciudades de Yacuiba, Bermejo y Villazón, evento en el que se adoptaron recomendaciones dirigidas a diferentes reparticiones estatales con la finalidad de promover un mejor trabajo que permita

disminuir la vulneración de derechos humanos en estas zonas fronterizas.

En el periodo 2003 se registraron 423 casos: 184 correspondieron a Orientación Ciudadana, 177 a Administración Pública, 48 a Derechos Humanos y catorce a Servicios Públicos.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

Producto de la coordinación entre la Representación Departamental y organizaciones no gubernamentales que trabajan en el área rural del departamento, se realizó un taller con educadores de quince instituciones sobre la Ley del Defensor del Pueblo y derechos humanos de la población indígena y campesina. Los compromisos asumidos por las instituciones fueron la difusión de contenidos de los talleres y la canalización de quejas de comunidades campesinas e indígenas comprendidas en sus áreas de trabajo.

En coordinación con la Federación /nica de Comunidades Campesinas de Tarija, se desarrolló un taller con 70 dirigentes de centrales y subcentrales con el objetivo de realizar conjuntamente una labor de promoción de los derechos del campesinado. Con igual propósito, tuvo lugar un taller con dirigentes campesinos de Iscayachi y una jornada informativa con jóvenes líderes campesinos de siete municipios del departamento.

Derechos de las personas adultas mayores

Dentro de las actividades realizadas se sostuvieron varias reuniones con la Federación de Juntas Vecinales (FEJUVE), Central Obrera Departamental, organizaciones de adultos mayores y otras. Se trataron diversos temas como la rebaja de impuestos municipales a los bienes inmuebles de las personas mayores. Asimismo, se conformó la Mesa de Trabajo sobre el Seguro Médico Gratuito de Vejez en la que participaron autoridades municipales,

prefecturales, de salud y organizaciones de adultos mayores.

Sobre este último punto, se facilitó la coordinación entre la Dirección Departamental del Registro Civil y la Dirección Municipal de Salud con la finalidad de mantener actualizada la base de datos de los asegurados.

La Representación Defensorial, en coordinación con Pro-Vida, organizó jornadas informativas sobre la Ley de Derechos y Privilegios del Adulto Mayor en las unidades policiales de Orden y Seguridad, Tránsito y Policía Técnica Judicial. Participaron un total de 250 funcionarios policiales.

En el mes de marzo se realizó un Encuentro de Adultos Mayores con la participación de ocho instituciones del sector. En el evento se conformó una instancia interinstitucional con el objetivo de vigilar las políticas sociales con relación al adulto mayor.

Por otra parte, se coordinó y promovió la constitución del Comité de Seguimiento al Plan Nacional del Adulto Mayor con la participación de una treintena de representantes de diferentes organizaciones.

Derechos de las personas con discapacidad

En coordinación con el Comité Departamental de la Persona con Discapacidad se realizaron acciones para permitir la entrega de Libretas de Servicio Militar a las personas con discapacidad. Además, se coordinaron actividades de difusión y sensibilización sobre los derechos de las personas con discapacidad dirigidas a autoridades de instituciones públicas.

Entre estas acciones, destacó la jornada de capacitación a directivos, administrativos y profesores de instituciones que trabajan con personas con discapacidad; y la feria educativa de difusión de los derechos humanos de las personas con discapacidad por el "Día de la Persona con Discapacidad", actividad que fue coordinada con el CODEPEDIS y la Fraternidad Cristiana de Personas Enfermas y

con Discapacidad de Tarija. El objetivo de este evento fue centrar la atención en las barreras arquitectónicas que impiden la libre movilidad de las personas con discapacidad.

Un logro importante en este periodo fue la consolidación de la relación establecida con el CODEPEDIS, organización con la que se sostuvieron asiduas reuniones y se coordinaron diversas acciones.

Por último, hay que destacar la capacitación brindada por la Representación, conjuntamente con el CODEPEDIS y el SEDUCA, a instructores y oficiales de regimientos militares en temas de derechos humanos y Convención Interamericana para Eliminar todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

Derechos de las mujeres

En este periodo prevaleció el trabajo con mujeres en prostitución. Se organizaron jornadas y cursos de capacitación sobre los derechos humanos de este sector dirigidos a trabajadores en salud y a mujeres en prostitución. Fue importante que el referido sector identifique al Defensor del Pueblo como una institución confiable para la defensa de sus derechos. El incremento del número de quejas de este grupo poblacional mostró que estas mujeres empezaron a hacer respetar sus derechos.

Otro sector priorizado fue el de las mujeres trabajadoras del hogar con quienes se trabajó estrechamente en reuniones, jornadas de difusión de los derechos de las trabajadoras del hogar y talleres de capacitación en colaboración con la organización VIVE. En este marco, la Representación cooperó en la realización de la primera asamblea del sector que dio origen al Sindicato de Trabajadoras del Hogar de Tarija. Dentro de otros eventos destacados, se organizó en el mes de noviembre un taller sobre derechos de las trabajadoras del hogar en el que participaron representantes del Ministerio del Trabajo, Brigada de Protección a la Familia y Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Tarija para informar a las trabajadoras del hogar acerca de las funciones y competencias de las instituciones participantes.

Por último, entre las actividades de promoción, en coordinación con la Red Ada, el Equipo de Comunicación Alternativa con Mujeres y AMUPEI se organizó la jornada de distribución de la Ley 1674 y el acto de Celebración de la Palabra en memoria de las víctimas fatales de la violencia familiar.

Derechos de la niñez y adolescencia

La Representación Defensorial priorizó dentro de sus actividades la protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes trabajadores en la zona zafrera del departamento. En Bermejo se instaló una Mesa de Trabajo con la participación de 26 delegados de once instituciones locales que decidieron conformar el Comité de Defensa de Derechos Humanos de la Niñez en la Zafra con la finalidad de realizar gestiones y vigilar el acceso de esta población a los servicios de salud, educación, identidad y protección laboral.

Por otra parte, en el primer trimestre del año se elaboró el tríptico informativo sobre los *Derechos Humanos de Niñas y Niños Trabajadores en la Zafra* que fue distribuido en campañas zafreros conjuntamente con la Federación de Zafreros de Bermejo.

El 21 de marzo, se organizó la Mesa de Trabajo para el seguimiento a la Resolución Defensorial 78/2001 referida a los servicios municipales y prefecturales de atención a la niñez y adolescencia. En la mesa participaron organizaciones de defensa de los derechos de la niñez y autoridades prefecturales. Como resultado de los acuerdos a los que se arribó en este espacio de trabajo, se logró disminuir el retraso, de hasta tres meses, en la cancelación de becas alimentarias a albergues de niños que tienen convenios con la prefectura.

También se efectuaron verificaciones defensoriales durante el período de inscripciones escolares en distintos centros educativos de Tarija. En esas visitas se pudieron constatar varias vulneraciones a los derechos de los niños. Se evidenció la discriminación por motivos de edad, procedencia, estatura y

otros. La oficina defensorial logró la subsanación de los derechos vulnerados.

De otro lado, la Representación coordinó con Plan Internacional acciones de difusión de los derechos de la niñez en las ferias educativas “El Defensor en tu Zona” realizadas en las localidades rurales de Yunchará, El Puente y el Valle de Concepción. En esas jornadas se trataron temas sobre derechos de la niñez y juventud y el derecho a la identidad.

Derechos de las personas privadas de libertad

Fueron varias las intervenciones que efectuó la Representación en defensa de los derechos de las personas privadas de libertad en el penal de Morros Blancos, actuando, en unos casos, para lograr el cese de la vulneración de derechos y, en otros, para facilitar el diálogo entre autoridades penitenciarias y privados de libertad en circunstancias especiales.

En el mes de febrero se organizó la mesa de trabajo sobre derechos humanos de las personas privadas de libertad. En la misma se constituyeron cuatro comisiones para contribuir a mejorar la situación de las personas privadas de libertad en cuanto a infraestructura, capacitación, salud y Consejo Penitenciario.

Asimismo, se efectuaron visitas periódicas a los distintos recintos penitenciarios como las carceletas de Entre Ríos y Bermejo y, por supuesto, al penal de Morros Blancos, a fin de verificar que se respeten los derechos y garantías de las personas privadas de libertad. En varias ocasiones se realizaron gestiones para lograr la cancelación de prediarios y el mejoramiento de la infraestructura carcelaria.

En las visitas realizadas, se constató que los guardias de seguridad no contaban con las condiciones adecuadas para realizar su trabajo. En este sentido, se realizaron gestiones ante autoridades de la Prefectura y Régimen Penitenciario consiguiéndose algunos avances.

En el mes de octubre, la oficina defensorial transmitió al Director Nacional de Régimen Penitenciario la demanda de seis internos

estudiantes de derecho declarados en huelga de hambre en el penal de Morros Blancos debido a que el gobierno tenía retrasado el pago de once meses de transporte a los docentes que daban clases en el penal, por lo que éstos habían dejado de asistir; y porque existía una demora de tres meses en el pago del prediario. La actuación defensorial consiguió que los catedráticos vuelvan a dar clases, se normalice el pago del prediario y no se sancione a los internos declarados en huelga de hambre. La actuación defensorial, además, contribuyó a gestionar un nuevo convenio entre la Universidad Juan Misael Saracho y la Dirección Departamental de Régimen Penitenciario para la continuidad de los estudios universitarios de los internos de dicho penal.

Se realizaron cuatro jornadas informativas y talleres de capacitación con personas privadas de libertad y guardias de seguridad para analizar la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y los derechos humanos de este sector.

• Actividades de difusión, promoción y capacitación

Las actividades desarrolladas en esta área fueron múltiples. Especialmente se efectuaron talleres de capacitación, jornadas interactivas y difusión masiva en medios de comunicación televisivos y radiofónicos. La Representación se constituyó en un importante referente informativo en materia de derechos humanos. Los estudiantes de universidades y colegios, periodistas y organizaciones no gubernamentales fueron los principales solicitantes de esta información.

Las actividades de capacitación estuvieron dirigidas a dos sectores: organizaciones de la sociedad civil y servidores públicos del ámbito militar, municipal y educativo prioritariamente.

En el marco del convenio nacional firmado entre el Defensor del Pueblo y las Fuerzas Armadas se realizaron tres talleres en Tarija dirigidos a instructores de tropa de las unidades militares acantonadas en el departamento, y siete jornadas informativas con distribución de material educativo en el

Regimiento Padilla, Batallón Chorolque y IV Brigada Aérea de la ciudad de Tarija.

Como parte del acuerdo entre el Defensor del Pueblo y el Comando General de la Policía Nacional, se desarrollaron dos talleres con 80 efectivos de diversas reparticiones policiales sobre derechos humanos y Ley 1818 con el objetivo de promover el respeto de los derechos humanos en la institución policial y hacer conocer las atribuciones del Defensor del Pueblo.

Asimismo, la Representación trabajó en los colegios, abordando el tema de los derechos humanos y la Ley 1818 con 91 directores, directoras y docentes de 50 unidades educativas de la ciudad de Tarija, quienes asumieron el compromiso de replicar lo aprendido con los estudiantes de sus respectivos establecimientos. En algunos de estos centros educativos se realizaron ferias y se distribuyeron materiales sobre derechos humanos.

Con relación a las actividades dirigidas a la sociedad civil, se trabajó con organizaciones de personas con discapacidad, juntas vecinales, comunidades rurales, organizaciones sindicales, organizaciones de mujeres y otras.

Como parte del esfuerzo conjunto con el Sindicato de Trabajadores de la Prensa y el Comité Sindical de la Prensa de Cercado, el Defensor del Pueblo realiza año tras año talleres cuyo objetivo es contribuir a la formación de los periodistas en la temática de derechos humanos y, a la vez, fortalecer la alianza estratégica con este sector. En este marco, en 2003 se organizó un taller sobre ética en la información en el que participaron 40 periodistas de Cercado, Villamontes, Yacuiba y Bermejo.

El programa de capacitación juvenil estableció contacto con grupos de jóvenes voluntarios que en este periodo llegaron a 150. Los mismos se capacitaron en diferentes jornadas y sesiones para apoyar la labor promocional de los derechos y garantías de la sociedad. Entre los grupos capacitados se puede mencionar a la carrera de Derecho de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, al grupo

voluntario “Cruz Azul”, a la Coordinadora de la Juventud, a la parroquia San Martín de Porres y a las organizaciones juveniles de Bermejo.

A través de las ferias educativas “El Defensor en tu Zona” se llegó a tres barrios y cinco provincias del departamento de Tarija. Dicho eventos fueron coordinados con Plan Internacional, los municipios de El Puente, Yunchará, Entre Ríos, la parroquia de Bermejo y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Bermejo. Participaron en estas ferias autoridades municipales, directores, docentes y estudiantes de núcleos educativos y población en general.

Dentro de las tareas de difusión masiva, la Representación desarrolló cinco campañas que se emitieron por medios de comunicación televisivos y radiales de la ciudad de Tarija y Bermejo.

Por otra parte, en cuanto a materiales impresos, fue significativa la producción del boletín regional *El Defensor en Tarija* que reflejó el trabajo desarrollado por la Representación y la Mesa Defensorial de Yacuiba. Dicho boletín fue distribuido a través de periódicos locales. Cabe también destacar la producción de materiales para apoyar en los distintos eventos de capacitación e información. Entre estos materiales resaltaron el *Decálogo de los Derechos del Niño*, el bíptico *Derechos Humanos de niñas y niños en la zafra* y el tríptico *Ley contra la Violencia Familiar*.

Una de las actividades más importantes del periodo fue la campaña “Por una Tarija Integradora y de Brazos Abiertos” que contó con la participación de más de 1.000 personas en sus diferentes actividades. La campaña se desarrolló con el objetivo de promover el respeto, la tolerancia y la integración de la población tarijeña, oriundos e inmigrantes, en la búsqueda del desarrollo regional y una cultura de vigencia de los derechos humanos. Este fue un esfuerzo conjunto entre el Comité Cívico de Tarija, la Casa de la Cultura, la Asociación Mundial de Escritores filial Tarija y el proyecto “Participación ciudadana efectiva”.

La campaña puso en marcha las siguientes actividades: el Ciclo de Cine que durante dos meses exhibió semanalmente diferentes películas y documentales; el Coloquio “Tarija, cambios socioculturales y desarrollo regional”, patrocinado por el PIEB con la presencia de la investigadora francesa Stephanie Alenda, el comunicador boliviano José Luis Exeni e investigadores tarijeños; y el Certamen de Ensayo sobre la intolerancia, el autoritarismo y la discriminación que contó con la participación de 69 ensayistas de la capital y provincias del departamento.

- **Otras actuaciones**

La Representación Departamental actuó en la mediación de diversos conflictos que se suscitaron a lo largo del año. Entre ellos pueden citarse los conflictos de los campesinos sin tierra, de la Asamblea del Pueblo Guaraní en la zona Yacuiba, de los internos del Penal de Morros Blancos, del movimiento de desocupados y de los trabajadores en salud. Las intervenciones defensoriales tuvieron la finalidad de facilitar el diálogo y, sobre todo, evitar desenlaces violentos.

En el transcurso del año se facilitó el diálogo y la negociación cuando menos en cinco huelgas de hambre y otras medidas de presión. En varios de los casos, estas intervenciones contaron con el concurso de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, del Obispado de la Diócesis y de la Central Obrera Departamental que cumplieron un rol fundamental para la solución de los conflictos.

2. Representaciones Especiales

Representación Especial de El Alto

La ciudad de El Alto en este 2003 se vio inmersa en una serie de problemas de carácter social, económico e institucional que no fueron resueltos por las autoridades públicas. Estos hechos generaron frecuentes movilizaciones sociales de carácter vecinal, cívico y sindical.

En el mes de febrero, en ocasión de los graves conflictos que sucedían en el país, en El Alto se produjeron actos de violencia, entre ellos,

el saqueo y quema del edificio de la Alcaldía Municipal; también se efectuaron ataques contra ELECTROPAZ, Aguas del Illimani, Aduana Nacional, EMBOL y entidades bancarias que ocasionaron la muerte a varias personas y lesiones a muchas más.

Otras manifestaciones de protesta social ocurrieron en lugares como Sorata, Achacachi y Caracollo y en las instalaciones de radio San Gabriel, marchas y otras medidas de presión. La más grave, sin duda, fue la del mes de octubre en “defensa del gas” y que cobró la más grande cantidad de muertes en la ciudad de El Alto.

Durante el periodo 2003 la Representación de El Alto registró 1772 casos: 296 en Administración Pública, 137 en Derechos Humanos, diecinueve en Servicios Públicos y 1.320 que fueron derivados a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

La Representación fue invitada a varios talleres sobre la temática indígena campesina. Se destacó su participación en el curso sobre liderazgo indígena organizado por el Consejo Latinoamericano de Iglesias y en el seminario sobre derechos indígenas realizado en la localidad de Condor Iquiña.

Dentro de los eventos organizados, corresponde mencionar el seminario con el Consejo de Ayllus y Markas de Kollasuyo (CONAMAC) en el cual se abordaron temas sobre derechos humanos, derechos indígenas y atribuciones del Defensor del Pueblo, entre otros.

La oficina atendió problemas emergentes de las movilizaciones y bloqueos campesinos como el originado por la detención del dirigente Edwin Huampo en la localidad de Pucarani, en el mes de septiembre. También intervino en el bloqueo de Warisata, en el mismo mes de septiembre en el que varias personas terminaron muertas y heridas por la acción represiva del gobierno. Además efectuó

verificaciones defensoriales para conocer el estado de salud de los campesinos declarados en huelga de hambre en radio San Gabriel desde el 10 de septiembre y que, por casi un mes, no recibieron la atención de las autoridades del Estado. La Representación procuró atención médica para los huelguistas y consiguió que las autoridades sostuvieran reuniones con los dirigentes campesinos Rufo Calle y Rufino Pusarico.

Derechos de las personas adultas mayores

En 2003 se realizaron varios seminarios con adultos mayores en las localidades de Titicani-Tacaca, Kalla Arriba y Jesús de Machaca, entre otras, en los cuales se informó sobre los derechos humanos de los adultos mayores, derecho a la salud, derecho a la educación, Ley de Privilegios del Adulto Mayor y Convenio 169/OIT.

La Representación organizó también una Mesa de Trabajo sobre el derecho a la identidad de los adultos mayores en el área rural. Este espacio sirvió para lograr compromisos de trabajo con instituciones públicas como los gobiernos municipales de El Alto, Laja, Achocalla, Pucarani, Batallas, Puerto Pérez, Viacha, la Corte Departamental Electoral de La Paz (Sala Provincias), la Dirección de Identificación Personal; así como con organizaciones privadas como la Red de Defensa del Anciano, dirigentes de comunidades y la Iglesia Católica. Entre los logros de la mesa se acordó organizar brigadas que otorguen certificados de nacimiento y cédulas de identidad en los municipios participantes en la mesa de trabajo.

- **Derechos de las personas con discapacidad**

Un avance importante en este campo fue que la Representación trabajó durante el periodo con sectores que antes no habían recibido capacitación por parte del Defensor del Pueblo. Este es el caso de la población con discapacidad auditiva de la ciudad de El Alto. En este sentido, se fortaleció el acercamiento a la Federación Boliviana de Sordos y a la Confederación Boliviana de Personas con Discapacidad.

Como sucedió con otras oficinas defensoriales, el personal de quejas de la Representación alteña tomó un curso de capacitación en lenguaje de señas con el propósito de mejorar la comunicación con este sector específico.

Derechos de las mujeres

El tema de la violencia doméstica fue una de las mayores preocupaciones de la oficina de El Alto. En ese marco, se organizó el seminario “Mujer y Derechos Humanos” en el que se trató el tema con la participación del sindicato agrario femenino de Palcoco.

En este mismo ámbito, la Representación asistió de manera permanente a las reuniones de la Red de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar El Alto (PAVI). En esas reuniones se coordinaron actividades con otras instituciones para la realización de talleres de capacitación y charlas informativas.

Por otra parte, deben resaltarse las varias reuniones que sostuvo la Representación con autoridades del Gobierno Municipal de El Alto, funcionarios del Centro de Referencia Ambulatoria (CRA), Junta de Vecinos 12 de Octubre, propietarios de lenocinios y mujeres en prostitución. En esos encuentros, por una parte, se informó a los asistentes sobre los derechos humanos de estas mujeres y, por otra, se conciliaron criterios entre la alcaldía, los dueños de locales y mujeres en prostitución sobre el traslado de los locales a una zona rosa a ser creada en el municipio.

Entre otros eventos que se organizaron cabe mencionar el seminario taller dirigido a mujeres trabajadoras en restaurantes y pensiones de El Alto. En esa oportunidad el Defensor del Pueblo explicó las atribuciones de la institución y la Ley General del Trabajo.

Derechos de la niñez y adolescencia

Las actividades desarrolladas por la Representación Especial en este periodo permitieron que parte de la población de El Alto se capacite en la temática de los derechos humanos de la niñez y adolescencia.

La oficina preparó encuentros con jóvenes de las localidades de Viacha, Pucarani, Achocalla, Laja, Guaqui y Batallas, en los cuales se conformaron los Concejos Municipales de la Juventud, tal como se había recomendado en el “Encuentro Nacional de Jóvenes” desarrollado en la ciudad de Cochabamba en el mes de octubre de 2002. Complementariamente, organizó un seminario taller para difundir los derechos humanos con los referidos concejos, incluido el Concejo Municipal de la Juventud de El Alto. Específicamente con el Concejo de la Juventud de Viacha, realizó el seminario de liderazgo y democracia con la finalidad de contribuir a la formación de líderes en esa localidad. Todos estos concejos conformaron una mancomunidad para ser reconocida de manera oficial.

La Representación también realizó seminarios en diferentes colegios de la zona alteña en los que se discutieron temas concernientes a los derechos de la niñez y adolescencia y a las atribuciones del Defensor del Pueblo. Cabe resaltar la organización de la “Marcha de los Niños por sus Derechos” el 11 de abril que contó con la participación de estudiantes, maestros y padres de familia de la zona.

En el marco de sus tareas de control, la Representación efectuó verificaciones en las municipalidades de El Alto, Pucarani, Batallas y Puerto Pérez para establecer el grado de cumplimiento de las recomendaciones contenidas en la Resolución Defensorial 78/2000. Las verificaciones constataron que el personal de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia y de los Servicios Legales Integrales era temporal o eventual y no de planta, lo que redundaba en la inestabilidad laboral de dichos servidores y servidoras. Además, se evidenció que la infraestructura de esas oficinas era precaria y que carecían de recursos materiales adecuados.

Derechos de las personas privadas de libertad

La oficina defensorial realizó visitas periódicas al penal de Chonchocoro para efectuar verificaciones, recibir quejas de la población penitenciaria y desarrollar eventos de capacitación e información. Dentro de estas

últimas actividades, organizó el seminario taller sobre derechos humanos, la difusión de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y Ley 1818. El taller estuvo dirigido a internos y a policías que trabajan en ese recinto.

El 5 de agosto, la Representación Especial actuó de manera urgente en ocasión de la huelga de hambre realizada por cuatro internos del penal de Chonchocoro, quienes señalaron que se les había vulnerado el derecho a la dignidad por haber sido obligados a desnudarse públicamente para ser objeto de una requisita antes de que se les ceda un ambiente para realizar la huelga. Este hecho generó problemas de salud en los internos. La Representación consiguió que se les practicara un examen en el servicio de asistencia médica del establecimiento penitenciario para determinar su estado de salud.

Asimismo, el equipo defensorial actuó en el intento de amotinamiento de internos del mismo penal el 25 de noviembre. Los reclusos solicitaban el cambio de un oficial acusado de haber cometido varios abusos. La Representación consiguió que el Gobernador y los internos tuvieran reuniones para encontrar una solución a los reclamos.

• Actividades de difusión y capacitación

La Representación de El Alto ejecutó diversas actividades de difusión y capacitación durante el presente periodo.

Con la distribución periódica del material de difusión en los diferentes eventos realizados por la Representación, el Defensor del Pueblo logró constituirse en el centro de referencia en derechos humanos en la ciudad de El Alto y zonas aledañas.

Entre las jornadas de promoción y difusión de derechos humanos de la niñez, adolescencia y juventud se realizó el “Ciclo Derechos Humanos y Juventud”, del 22 al 23 de marzo. Este ciclo estuvo constituido por la “Primera Jornada de Música y Derechos Humanos”, la “Segunda Jornada de Poesía, Teatro y Títeres” y la “Tercera Jornada de Cine y Derechos Humanos”. Participaron en todas estas actividades alrededor de 400 personas. También hay que destacar la organización del

“Rocksticio de Invierno” en el mes de junio, evento en el que se difundieron los derechos humanos de la juventud.

En este periodo, se continuó con las actividades de difusión masiva en varias radioemisoras y canales de televisión. La campaña contra la discriminación fue difundida en las radios Pachamama, ERBOL, Metropolitana y Voz de los Andes.

También se organizaron actividades de capacitación en derechos humanos con servidoras y servidores públicos municipales, miembros de la Fuerza Aérea, personal de la Brigada de Protección a la Familia y personal del sistema educativo, así como con dirigentes vecinales de la zona de Tambillo. Entre otros eventos, pueden citarse el seminario para abogados de El Alto acerca de «El Nuevo Código de Ética Profesional», que contó con la participación de setenta profesionales. Otro seminario destacado fue el organizado con laicos de la parroquia de Alto Villa Victoria. También fue relevante el taller de capacitación interinstitucional en la Superintendencia del Servicio Civil.

En las comunidades campesinas, juntas vecinales y área rural se organizaron talleres y seminarios de difusión y capacitación sobre la Ley del Defensor del Pueblo, derechos humanos de la juventud, adulto mayor, justicia comunitaria y derechos de la mujer. Asimismo, tuvieron mucho éxito las ferias educativas en la localidad de Guaqui y Senkata.

En oportunidad de la organización Talleres Abiertos sobre Reciprocidad e Interculturalidad (TARI), se realizaron seminarios para dar a conocer la misión y atribuciones del Defensor del Pueblo en el marco de los derechos culturales.

Por la preocupación y emergencia del tema, la Representación organizó un seminario taller sobre seguridad ciudadana en las zonas de Santiago II y Alto Lima 3ra. Sección, en el que se informó sobre el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana. En este evento se contó con la participación de los representantes de las juntas vecinales, Iglesia Católica y otras organizaciones de la ciudad de El Alto.

Otras actuaciones

La Representación tuvo permanente actividad como consecuencia de los varios y graves conflictos sociales sucedidos en 2003. En el mes de enero realizó verificaciones en los centros de salud y hospitales para conocer la situación de los enfermos y heridos que resultaron de la marcha de rentistas a principios de año. En estas actuaciones se procuró atención médica a los marchistas.

También realizó una verificación defensorial en los centros de salud, hospitales y recintos policiales para observar el estado de las víctimas de los hechos del 12 y 13 de febrero en las ciudades de La Paz y El Alto.

Entre las Intervenciones de Oficio, cabe destacar las verificaciones defensoriales practicadas en el Grupo de Artillería y Defensa Antiaérea (GADA) y en el Regimiento Ingavi, con relación a los postulantes a premilitares que no fueron admitidos por haberse completado el cupo correspondiente. La Representación conversó con las autoridades militares de las referidas unidades, con los Comandos y con el Ministerio de Defensa. De esa forma, se logró ampliar el número de plazas para que pudieran prestar su servicio militar los bachilleres de El Alto.

Otra verificación se efectuó para conocer la situación de los damnificados por los desastres naturales de las zonas de Alpacoma y Alto Llojeta. La oficina defensorial tomó contacto con las autoridades municipales para que atiendan, de manera urgente, la situación de los vecinos afectados.

En la verificación de los damnificados por la crecida del Lago Titicaca, en la población de Puerto Pérez, se promovió una reunión entre el alcalde del municipio y el Director Nacional de Defensa Civil en vista de que esta autoridad, no había recibido, anteriormente, a las autoridades municipales.

En el mes de junio se suscitó un problema con las mujeres en prostitución y la municipalidad de El Alto puesto que esta institución restringió el trabajo de las primeras sólo a los días viernes, sábados y domingos. La

Representación, mediante una Actuación Urgente, logró que se levante la restricción.

Cabe resaltar, también, la intervención defensorial en el caso de la detención ilegal de tres civiles y un conscripto en la Primera División del Ejército de Viacha, el 4 de junio, acusados de ser autores del robo de un arma. Los detenidos recibieron malos tratos y posteriormente fueron procesados indebidamente por un tribunal sumariante. La Representación consiguió, primero, que cesen los malos tratos, segundo, que se suspenda la incomunicación impuesta a los detenidos y, tercero, que se disponga su libertad. A través de un recurso de habeas corpus declarado procedente, se estableció la ilegalidad del proceso instaurado a los civiles en jurisdicción militar (sentencia constitucional N°1107/2003-R). Por último, el caso pasó al Ministerio Público para establecer responsabilidades por las violaciones cometidas contra estas personas.

El 25 de julio, los Trabajadores Cooperativistas Lavadores de Automotores de Río Seco iniciaron una huelga de hambre porque la Alcaldía pretendía reubicarlos en el Río Seke, situación que afectaría su trabajo. Recibida la queja, el caso fue solucionado con la firma de un acuerdo interinstitucional entre la Alcaldía, los trabajadores cooperativistas y el representante de la Central Obrera Regional de El Alto. Mediante el acuerdo, se permitió a los trabajadores que continúen en Río Seco por un tiempo determinado, comprometiéndose la municipalidad a colaborarlos en su posterior traslado con apoyo de maquinaria pesada.

En los conflictos de la UPEA, originados en el desconocimiento a las autoridades de este centro universitario, la falta de reconocimiento pleno a la autonomía de la universidad, la no atención a la solicitud de incorporación al sistema universitario nacional y el papel desempeñado por el Consejo de Desarrollo Institucional (CDI), la Representación intervino evitando la toma del Obispado por parte de los alumnos y enviando notas a las partes en conflicto para iniciar el diálogo y encontrar soluciones.

En los meses conflictivos de septiembre y octubre se atendieron los problemas emergentes del paro cívico de la ciudad de El Alto y

de las movilizaciones en las provincias aledañas. Asimismo, en el rescate de las personas retenidas en Luquisani, la Representación hizo posible la relación entre los dirigentes campesinos, la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados y la Iglesia Metodista, manteniendo la comunicación entre estas instituciones y logrando su traslado al lugar de los hechos.

Por otra parte, se efectuó verificaciones defensoriales en diferentes celdas policiales para conocer la situación de las personas detenidas que manifestaron su oposición a la creación de los formularios municipales Maya y Paya, con marchas, huelgas y bloqueos. La representación consiguió que los manifestantes sean liberados. Asimismo, verificó el papel del Ministerio Público y de las autoridades judiciales para preservar los derechos y garantías constitucionales de los protestantes.

En los hechos trágicos de octubre, que tuvieron como principal escenario la ciudad de El Alto, el trabajo defensorial consistió en organizar grupos de emergencia que se dirigieron a los diferentes centros policiales y de salud y a los piquetes de huelga. Con estas acciones, se procuró garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas que participaban con diferentes expresiones de protesta. Asimismo, debe destacarse en esas circunstancias el trabajo conjunto y coordinado de la Representación con la Iglesia Católica y la dirigencia vecinal y sindical en tareas conducentes a la atención de los heridos que fueron ingresados en los diferentes centros de salud. El trabajo conjunto se dio también en torno al levantamiento de cadáveres.

En esas mismas jornadas, el equipo defensorial conformó un grupo de trabajo con el propósito de obtener información sobre las personas detenidas, heridas, fallecidas y desaparecidas. El equipo realizó verificaciones defensoriales en la policía de El Alto, Fiscalía, hospitales Agramont, Boliviano Holandés, Sagrado Corazón de Jesús, Korea, Los Andes y en otros centros de salud. A través de estas actuaciones, y con el apoyo de los responsables de estas

instituciones y establecimientos de salud, se consiguió información directa y testimonios. Asimismo, el grupo logró que los certificados forenses de muertos y heridos sean evacuados en forma rápida.

En otro ámbito, la oficina realizó verificaciones a las ODECO de ELECTROPAZ, Aguas del Illimani, COTEL y a los SARC de la Mutual del Pueblo, Banco de Crédito y Banco Solidario. Las verificaciones permitieron constatar que existían deficiencias en los servicios, especialmente por el reducido número de oficinas que prestan estos servicios, lo que incide negativamente en la celeridad de los trámites de reclamo, que por cierto son numerosos.

Por último, cabe destacar la verificación defensorial practicada en dependencias policiales con relación a la utilización de marbetes de identificación por parte de los policías. Se pudo evidenciar que los funcionarios policiales, en su gran mayoría, no cumplen el Instructivo 08/2001 de abril de 2001 que los obliga a portar identificaciones visibles.

Representación Especial del Chapare

La Representación Especial del Chapare comenzó sus funciones el 21 de noviembre de 1998.

Sin duda la problemática de la coca en la región ha continuado y, en algunos casos, se ha agudizado. La fuerza ejercida por los agentes del Estado en la lucha contra el narcotráfico ha seguido vulnerando los derechos humanos de los campesinos de la zona.

Al margen de las permanentes actuaciones de la Representación en este tema, fue significativo su trabajo con los diferentes grupos priorizados para hacerles conocer sus derechos y el rol del Defensor del Pueblo. En ese marco, la Representación Especial visitó los municipios y comunidades de la zona.

Igualmente, continuó el trabajo permanente en la carceleta de Chimoré a través de visitas

quincenales y cuando así lo requirieron los internos.

En el periodo se registraron 184 quejas, de las cuales 68 correspondieron al área de Derechos Humanos, 45 a Administración Pública, dos a Servicios Públicos y 69 a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

La Representación Especial visitó permanentemente las poblaciones indígenas, especialmente las comunidades Yuracarés y a la población Yuqui de Biarecuaté, con el propósito de informar a sus miembros sobre sus derechos y el papel del Defensor del Pueblo. Estas poblaciones recibieron información sobre las instancias públicas a las que pueden acudir para que se protejan sus derechos. Fueron temas recurrentes en estos encuentros los referidos a la problemática de la tierra y al derecho a la identidad.

Derechos de las personas adultas mayores

La Representación hizo un seguimiento continuo a las actividades de las municipalidades e instituciones que prestan servicios públicos, concretamente con relación a la prestación del Seguro Médico Gratuito de Vejez, al trato preferente y a los descuentos previstos en la Ley 1886. Con la designación de un responsable por municipio para este tema específico, se observó la buena disposición de las autoridades públicas a dar cumplimiento a esta disposición legal.

Por otro lado, se realizó gestiones ante entidades financieras, Corte Departamental Electoral y AFP para que el pago del BONOSOL se realice en la forma establecida en la normativa vigente, hecho que facilitó en muchos casos la obtención de este beneficio.

Asimismo, con la premisa de fortalecer a las organizaciones de personas mayores de la región, la Representación brindó permanente

orientación en temas de exclusivo interés para estas organizaciones y coordinó con algunas instituciones (Servicios Legales Integrales del municipio de Villa Tunari y Oficialías de Registro Civil) la facilitación de trámites para la obtención de certificados de nacimiento.

De igual modo, la Representación propició varias reuniones de coordinación con las organizaciones de adultos mayores de los municipios de Villa Tunari, Chimoré, Ivirgarzama y Shinahota. En dichas reuniones participaron, alcaldes, concejales y servidores públicos municipales de la zona. También realizó reuniones con las Asociaciones de Adulto Mayor de Villa Tunari, Shinahota, Chimoré e Ivirgarzama a fin de analizar la Ley 1886 y propiciar una discusión con relación a posibles modificaciones e inclusiones (descuentos porcentuales e incluir modificaciones respecto del tratamiento en tema de préstamos bancarios); además se organizaron talleres de capacitación y charlas informativas en las que se dio a conocer las actividades defensoriales relacionadas con el sector.

Durante este año se constituyó, también, la red de adultos mayores en cuatro municipios de la zona (Villa Tunari, Shinahota, Chimoré y Puerto Villarroel) con el objetivo de formar líderes que participen en eventos nacionales y articulen las demandas de la población adulta mayor.

Por último, la Representación coordinó acciones con la Prefectura, ELFEC, la Caja Nacional de Salud de Villa Tunari y los respectivos centros de salud de cada distrito para lograr un tratamiento efectivo a las quejas que se tramitan en el Defensor del Pueblo contra dichas instituciones.

Derechos de las personas con discapacidad

Dentro de esta temática, la Representación realizó el seguimiento de algunos casos referidos a personas con diferente grado de incapacidad resultante de la violencia que caracteriza a los permanentes conflictos sociales que vive la región. Este seguimiento estuvo dirigido a lograr que la curación,

rehabilitación e indemnización a las víctimas sean garantizadas por el Estado.

Derechos de las mujeres

Durante este periodo se hizo seguimiento a la labor de la oficina de Servicios Legales Integrales de los municipios del trópico de Cochabamba, coordinando actividades para la defensa y promoción de los derechos humanos de las mujeres. La oficina de los SLI de Puerto Villarroel fue puesta en funcionamiento a raíz de una recomendación de la Representación Especial del Chapare.

Asimismo, se organizaron charlas de promoción y difusión con organizaciones de mujeres en diversas poblaciones del trópico de Cochabamba. Los eventos se desarrollaron en las localidades de Villa Nueva, San Isidro, Shinahota, Lauca Eñe, Chimoré, Valle Ivirza, Alto San Pablo, Valle Hermoso y Colonia Israel Chancadora, entre muchas otras. En estas actividades se contó con la participación de 250 personas por evento. De igual forma, se efectuó la distribución masiva de materiales referidos a instrumentos internacionales y normativa nacional que protegen los derechos de sectores priorizados por la acción defensorial.

Derechos de la niñez y adolescencia

Se sostuvieron reuniones periódicas de coordinación con las juntas escolares, Dirección Distrital de Educación Regional Villa Tunari y Defensorías de la Niñez y Adolescencia de los municipios de Villa Tunari, Shinahota y Puerto Villarroel (Ivirgarzama), con el objetivo de concientizar a esas instancias sobre los derechos de la niñez. En dichos municipios se organizaron seminarios de difusión y promoción de la Convención de los Derechos del Niño, Ley del Defensor del Pueblo y derecho humanos, dirigidos tanto a estudiantes como a padres de familia

Derechos de las personas privadas de libertad

La Representación realizó visitas periódicas a los centros de detención policial y centro de

custodia de la zona para conocer la situación de las personas detenidas en esos recintos. Por ser el único centro de custodia, el trabajo más amplio se focalizó en la carceleta de Chimoré que fue visitada quincenalmente. De esta manera las personas privadas de libertad recibieron información sobre sus derechos.

A propósito de este recinto, en marzo, la Representación facilitó el diálogo entre los delegados de los internos y los responsables del penal en circunstancias de un amotinamiento y huelga de los reclusos. El pliego petitorio de los privados de libertad exigía la implementación de un régimen abierto, visitas conyugales, celeridad jurídica, entre otras demandas. La intervención defensorial tuvo como prioridad hacer viable la presencia del Director Departamental de Régimen Penitenciario, quien fue trasladado al lugar de conflicto por el equipo de la Representación. Producto del diálogo, el Director de Régimen Penitenciario asumió el compromiso de efectuar gestiones ante la Dirección Nacional para que la carceleta ingrese al ámbito de su administración; asimismo, se comprometió a gestionar el aumento de prediarios y dar mayor flexibilidad a las visitas conyugales.

Por otra parte, la Representación Especial realizó el seguimiento a la Resolución Defensorial 42/2002 referida a las condiciones de salud en los centros penitenciarios. En el caso de la carceleta de Chimoré se constató el cumplimiento de las recomendaciones sobre atención médica primaria y revisiones médicas periódicas de los detenidos por trasgresión de la Ley 1008.

En el ámbito institucional, se mantuvieron continuas reuniones con el Comandante de UMOPAR, quien se comprometió a cumplir con las normas específicas concernientes a las personas privadas de libertad y con las recomendaciones contenidas en la Resolución Defensorial 42/2002.

- **Actividades de difusión, promoción y capacitación**

En el área de difusión y capacitación se inició un proceso progresivo de sensibilización a servidoras y servidores públicos sobre sus

derechos y obligaciones. Se observó, también, una mayor concientización de la población sobre los derechos humanos como consecuencia de la campaña masiva de difusión contra la discriminación realizada por el Defensor del Pueblo a escala nacional. En el Chapare, esta campaña se realizó a través de seis medios de difusión radial.

Por otra parte, se debe destacar la charla informativa sobre las atribuciones del Defensor del Pueblo y los derechos humanos dirigida a alumnas de la unidad “Garras del Valor” de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico.

Asimismo, se organizaron las jornadas interactivas denominadas “El Defensor del Pueblo en tu comunidad” en las poblaciones de Isinuta, San Gabriel, Samusabethy y Villa 14 de Septiembre en las cuales se dieron a conocer temas referidos a derechos humanos y atribuciones del Defensor del Pueblo.

También se dio una charla de información sobre derechos humanos a oficiales y conscriptos de la Novena División del Ejército y otras, de frecuencia semanal, a niñas, niños y adolescentes del Colegio Francisco Vignaud.

Por último, cabe resaltar la organización del seminario taller dirigido a líderes sindicales y representantes de base de la localidad de Vueltagero, evento en el que se abordaron los temas Declaración Universal de los Derechos Humanos, Constitución Política del Estado y el Defensor del Pueblo.

Otras actuaciones

Durante los bloqueos de caminos en el mes de enero, la Representación del Chapare mantuvo una presencia permanente en los puntos de conflicto. Al respecto, elaboró cuadros de fallecidos, heridos y detenidos que fueron producto de las intervenciones de las fuerzas policiales y militares.

La mayoría de las acciones defensoriales en este periodo fueron de carácter preventivo, se caracterizaron por la intervención directa a través de verificaciones sorpresa a campamentos temporales de erradicación de la

Fuerza de Tarea Conjunta y entrevistas con los responsables de las distintas unidades militares o policiales, entre ellos el campamento militar de Cristal Mayu y Unidad Operativa del Trópico. Como resultado de estas acciones se logró la liberación de personas detenidas ilegalmente.

En otro ámbito, la Representación realizó verificaciones que permitieron constatar que la mayoría de las comunidades del trópico cochabambino no cuenta con los servicios básicos elementales (agua y electricidad), lo que explica, en gran medida, la incidencia de problemas gastrointestinales de los pobladores, especialmente parasitosis que afecta al 85% de los habitantes. A este respecto, se sostuvo reuniones con los responsables de Salud Regional, quienes comprometieron su cooperación.

Durante los meses de septiembre y octubre la oficina defensorial tuvo presencia continua en distintos puntos proclives a conflictos a lo largo de la carretera Cochabamba – Santa Cruz, en poblaciones como Cristal Mayu, Avispas, Colorada, Paracito, Villa Tunari, San Isidro, Shinahota, Senda Tres, Chimoré y Mariposas, manteniendo contacto permanente con dirigentes y autoridades policiales con el objeto de prevenir posibles enfrentamientos.

3. Mesas Defensoriales

Mesa Defensorial de Llallagua

La Mesa Defensorial de Llallagua inició sus actividades el 2 de febrero de 2001 para atender las demandas de las poblaciones del norte de Potosí (San Pedro de Buena Vista, Acacio, Toro Toro, Sacaca, Caripuyu, Chayanta, Bustillo, Pocoata y capitales de sección) y sur de Oruro (Huanuni, Machacamarca, Challapata, Poopó y Huari).

En septiembre de 2002 el Defensor del Pueblo, con la cooperación de la Agencia Alemana de Ayuda Técnica - Social (DED), abrió una oficina de atención a la ciudadanía en la población de San Pedro de Buena Vista. Dicha oficina, dependiente de la Mesa de Llallagua, funcionó hasta este periodo en que concluyó la ayuda de la cooperación alemana. Sin

embargo, la oficina de San Pedro de Buena Vista seguirá funcionando en 2004 con apoyo del Basket Funding.

El trabajo de la Mesa Defensorial durante estos años ha sido importante, sobre todo para contribuir a la pacificación de los ayllus Jucumanis, Laymes y Qaqachacas y para colaborar en la organización de la Unión de Concejo de los Ayllus en Paz (UCAP). Este trabajo ha logrado la aceptación de la labor de la Mesa en los ayllus y comunidades del norte de Potosí y sur de Oruro.

La difusión sostenida en el norte de Potosí y también en el ámbito nacional ha permitido que las actividades de la oficina defensorial se conozcan en la región. La credibilidad e imagen de la institución han incidido favorablemente en el posicionamiento de la Mesa Defensorial. En cuanto a la promoción, se ha observado que el equipo defensorial fue permanentemente solicitado para brindar capacitación en diferentes temas relacionados con los derechos humanos.

Durante este periodo, la Mesa Defensorial de Llallagua recibió 226 denuncias, 14 referidas al área de derechos humanos, 17 a administración pública, 2 a servicios públicos y 193 a orientación ciudadana.

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

En el periodo se realizaron diversas reuniones con representantes de la UCAP, la Federación Sindical de Trabajadores Originarios del Norte Potosí (FSUTO-NP) y la Federación de Ayllus Originarios del Norte Potosí (FAOI-NP).

Asimismo, en forma coordinada con la FSUTO-NP, en el primer y segundo trimestre se efectuaron diversos seminarios en las poblaciones de San Pedro de Buena Vista, Acacio, Eskencachi, Toro Toro y Jachojo (ayllu Chullpa), con el concurso de 348 participantes, entre autoridades originarias y representantes de base de las diferentes comunidades.

Por otro lado, con la coordinación de la Subprefectura de la provincia Bustillos, se organizó un taller con autoridades originarias

de los ayllus Chullpa, Sicoya, Layme y Jucumani en la localidad de Uncía al que asistieron sesenta representantes. Los temas abordados en todos estos eventos fueron derechos humanos, violencia intrafamiliar, Convenio 169/OIT y Ley del Defensor del Pueblo.

También se llevaron a cabo los festivales de canto (Taky Tinku) “Por la Unidad y Respeto de los Pueblos” en las comunidades Antara y Qaqachaca y seminarios con autoridades originarias del ayllu mayor de Qaqachaca, comunarios de la población de Villa Alcarapi, autoridades y delegados de base del municipio de Toro Toro.

Derechos de las personas adultas mayores

Durante este periodo la Mesa Defensorial tomó conocimiento de la conformación de la Red del Adulto Mayor del Norte Potosí, organizada para realizar talleres, seminarios y otras actividades con personas mayores del Norte Potosí.

Por otra parte, organizó dos seminarios con la población adulta mayor. El primero se realizó en el mes de septiembre, con cincuenta representantes de la ciudad de Llallagua; el segundo, en el mes de diciembre, con representantes de los municipios de Pocoata, Chayanta, Uncía, Siglo XX y Llallagua. En ambos encuentros se discutió sobre los beneficios de la Ley 1886 y el seguro de vejez y se eligió a los representantes que asistirían al “Primer Encuentro Departamental del Adulto Mayor” en la ciudad de Potosí.

Derechos de las personas con discapacidad

En este ámbito, la Mesa realizó un taller con discapacitados no videntes de la Regional Norte Potosí al que asistieron sesenta personas; se impartió información sobre las atribuciones del Defensor del Pueblo, legislación sobre discapacitados y temas de discriminación.

Derechos de las mujeres

En el primer trimestre se realizaron dos reuniones informativas con representantes del

Mercado Campesino y de la Federación de Mujeres de Uncía a fin de coordinar la realización de cursos sobre derechos humanos, derechos de las mujeres, violencia intrafamiliar y otros temas vinculados al trabajo defensorial.

En el segundo y tercer trimestre se tuvieron reuniones informativas con representantes del sector de comerciantes minoristas de la calle Linares, palliris de las cooperativas mineras Playa Verde y La Salvadora, mujeres de Huanuni, Federación de Mujeres (Uncía) y mujeres líderes de FSUTO-NP. También se realizaron actividades con mujeres líderes catequistas en San Pedro de Buena Vista y Acacio. En estos eventos se hizo hincapié en temas de discriminación con el objeto de que las mujeres exijan sus derechos frente a las autoridades locales y regionales y frente a los varones de sus comunidades.

Por último, en el cuarto trimestre del año, se realizó una reunión informativa con las mujeres de la Asociación la “Esperanza”. Posteriormente, estas mujeres realizaron una marcha en contra de la violencia intrafamiliar en oportunidad de la conmemoración del día de la mujer.

Derechos de la niñez y adolescencia

En el periodo 2003 se realizaron reuniones con representantes de jóvenes de Llallagua, Huanuni, Acacio y San Pedro de Buena Vista. También se efectuaron charlas con estudiantes de diversos establecimientos educativos, entre ellos Guido Villa Gómez de Huanuni, donde participaron 130 estudiantes; Fe Alegría de Acacio, con 66 asistentes; y Elizardo Pérez de Villa Alcarapi (ayllu Pocoata), con la asistencia de 49 jóvenes. Otros eventos fueron organizados en establecimientos escolares de Catavi y Siglo XX.

Asimismo, se llevaron adelante seminarios con jóvenes universitarios de las carreras de Enfermería y Derecho de la Universidad Nacional Siglo XX donde los participantes se comprometieron a colaborar en la difusión de los derechos humanos y a velar por su cumplimiento, y en el área rural con jóvenes catequistas de Acacio y San Pedro de Buena Vista.

Derechos de las personas privadas de libertad

En el periodo se realizaron reuniones con representantes de las personas privadas de libertad de los penales de Uncía y San Pedro de Buena Vista. También se realizaron visitas periódicas al primero de estos recintos carcelarios y a dependencias policiales en atención a denuncias sobre abusos cometidos por sus funcionarios. En estas verificaciones se evidenció la falta de servicios básicos, servicios médicos, infraestructura adecuada y atención oportuna de parte de Defensa Pública. Ante estas constataciones, la Mesa gestionó la vista de un médico para revisar la salud de los internos y la creación de un ítem para el cargo de alcaide. También adelantó gestiones para una mejora pronta de la infraestructura carcelaria.

En el segundo semestre del año se realizaron talleres con la participación de todos los internos de esos dos centros de reclusión. Los reclusos pudieron conocer con mayor detalle sus derechos y las atribuciones del Defensor del Pueblo en ése y otros ámbitos.

- **Actividades de promoción, difusión y capacitación**

Durante este año la distribución de material educativo en derechos humanos fue permanente en el área urbana y rural, aprovechando la realización de seminarios, ferias educativas y otros eventos.

Asimismo, se realizaron tareas de difusión a través de altavoces en el área rural y medios masivos de comunicación en toda la región. Cuatro canales televisivos locales transmitieron los contenidos del Defensor del Pueblo en Uncía, Llallagua y Huanuni; y cinco radioemisoras en frecuencia modulada, de alcance local y regional, en Challapata, Huanuni, Llallagua y Uncía. Asimismo, Radio Pío XII, de cobertura regional y nacional, difundió el programa radial de 30 minutos “El Defensor del Pueblo te habla”, difundido todos los viernes y de gran aceptación en toda la región del norte de Potosí y sur de Oruro. La difusión de cuñas radiales y spots televisivos alcanzó un promedio de catorce salidas diarias, de lunes a domingo.

Por otro lado, en muchas instituciones públicas, como la universidad y hospitales, y en otros espacios privados y públicos, como hoteles, pensiones y la terminal de buses, se exhibieron afiches alusivos a los derechos humanos.

Al margen de las charlas informativas y talleres señalados en los acápite precedentes, se realizaron otros eventos de iguales características en Villa Alcarapi, ayllu Qaqachaca, Chayanta, Sacaca, Caripuyo, Acacio, San Pedro de Buena Vista, Challapata y Universidad Siglo XX.

Por último, en este periodo, la Mesa realizó seminarios con servidores públicos de los municipios de Sacaca y Caripuyo, trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Siglo XX y profesores de la unidad educativa Guido Villa Gómez, contando, en total, con la participación de 147 personas.

Otras actuaciones

A principios de año la Mesa Defensorial de Llallagua realizó una Actuación Urgente para intentar salvar la vida de un ciudadano acusado de haber cometido un asesinato en agosto de 2001. Los vecinos del campamento minero de Siglo XX, enardecidos por la negligencia policial y del representante del Ministerio Público en la investigación del caso, sobrepasaron a los efectivos policiales destrozando las dependencias de esa institución para, finalmente, rociar con gasolina y prender fuego al detenido. Después lo colgaron. La intervención defensorial fue impedida por la numerosa turba.

En febrero se realizó otra Actuación Urgente en favor de efectivos de la Policía de Uncía. Comunarios de Cebadilla (ayllu Jucumani), portando cachorros de dinamita, intervinieron las dependencias policiales demandando la liberación de sus compañeros detenidos por trasladar 112 sacos de mineral de un complejo minero. La intervención de la Mesa Defensorial evitó el enfrentamiento.

En el mes de octubre se realizaron diferentes verificaciones en los bloqueos de carretera realizados por efectivos militares de la guarnición de Oruro. Los militares impedían

Derechos humanos de las mujeres

Las tareas cumplidas en esta área de trabajo durante el segundo semestre de 2003 se resumen en una charla informativa con profesoras y alumnas de la unidad educativa Felipa Leonor Rivera de Puerto Suárez que congregó a 98 personas; y una charla informativa en el club de madres del barrio Altamira de Roboré en la que participaron 24 mujeres. Al margen de estas actividades, la responsable de la Mesa tuvo una reunión con el Fiscal y los abogados de los Servicios Legales Integrales de varios municipios de Puerto Suárez en la que se analizó la Ley 1674 a objeto de identificar las falencias en su aplicación. Los funcionarios señalados se comprometieron a dar cabal y correcto cumplimiento a la norma.

Derechos de la niñez y adolescencia

Durante los siete meses de trabajo de la Mesa Defensorial, su responsable se reunió con el Alcalde y Concejales del municipio de Puerto Suárez con el objeto de fortalecer el funcionamiento de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Como resultado de la gestión, la municipalidad contrató los servicios de una abogada y habilitó un inmueble para el funcionamiento de esa oficina. Con esta acertada medida, la indicada repartición municipal prestó los servicios para los cuales fue creada y que, hasta hace un tiempo, eran de total desconocimiento para la población.

Por otro lado, aprovechando la campaña gratuita lanzada por la Corte Nacional Electoral (Registro Civil), la Mesa sostuvo reuniones con ciudadanos y con el Oficial del Registro Civil de la provincia Germán Busch para coordinar acciones de inscripción de niños de la provincia Germán Busch, del municipio Puerto Quijarro y de las localidades de Carmen Rivero Tórrez, Yacuse, San Juan del Mutún, Chalera Warnes y Rincón del Tigre. Con esta acción, se logró el registro de más de 1500 niños y niñas.

Como otra actividad importante, la Mesa dio una serie de charlas informativas de promoción de los derechos humanos y de las

atribuciones del Defensor del Pueblo a jóvenes estudiantes de primaria y secundaria de unidades educativas de los municipios de Puerto Suárez, Puerto Quijarro, Roboré y San José de Chuiquitos, contando, en todo momento, con el apoyo de los directores y profesores de los diferentes establecimientos. El número de estudiantes que recibió las charlas durante el segundo semestre de 2003 superó el millar. Varios de los profesores se comprometieron a utilizar en sus clases el material impreso de derechos humanos que recibieron.

Por último, en el mes de octubre, la Mesa Defensorial organizó un taller de capacitación sobre los derechos de la niñez y adolescencia al que asistieron nueve funcionarios públicos, cuyo trabajo se desenvuelve en esa área, provenientes de Puerto Quijarro, Puerto Suárez, El Carmen Rivero Tórrez, Roboré y San José.

Derechos de las personas privadas de libertad

En este período se realizaron reuniones con el Subprefecto a fin de coordinar un pedido formal ante las autoridades nacionales para que se designe un defensor público en la provincia Germán Busch y se otorguen prediarios a los detenidos preventivos de la carceleta de Puerto Suárez.

Asimismo, se practicaron visitas sorpresa a dependencias de la Policía en Puerto Suárez y Puerto Quijarro para comprobar si se habían efectuado detenciones indebidas; y otras a la Policía de San José, donde se constató que las personas detenidas eran obligadas a recibir a sus visitantes fuera del recinto policial. Con la intervención defensorial, se persuadió al comandante para que los detenidos reciban a sus familiares dentro de las instalaciones policiales.

Actividades de promoción, difusión y capacitación

A través del programa radiofónico “El Defensor del Pueblo está de tu lado”, la Mesa Defensorial realizó acciones de difusión en cinco radioemisoras locales de Puerto Suárez y Puerto Quijarro, que cedieron gratuitamente espacios de veinte minutos en los que se pudo

explicar temas de derechos humanos y el trabajo institucional a las poblaciones de Puerto Suárez, Puerto Quijarro y Arroyo Concepción.

Asimismo, como una actividad de orientación a la ciudadanía, se aprovecharon espacios de diez minutos cedidos por tres emisoras (dos de Puerto Suárez y una de Puerto Quijarro) a través de los cuales se orientó a la ciudadanía en temas basados en el contenido de las quejas más recurrentes y en el derecho a la identidad de niñas, niños y adultos mayores.

Por otro lado, como parte de la campaña de difusión masiva coordinada por la oficina central, se gestionó la difusión de los contenidos del Defensor del Pueblo en siete emisoras radiales de Puerto Suárez, Puerto Quijarro, Arroyo Concepción, San José y Roboré; así como en dos canales televisivos de Puerto Suárez y Puerto Quijarro.

En cuanto a las jornadas interactivas, éstas fueron de diferente tipo. Se proyectaron videos alusivos a los derechos humanos en las localidades de Roboré, Tapera, San José, Suárez Arana Paradero y Arroyo Concepción. Por otra parte, se organizó, en Puerto Suárez, un concurso de expresión artística para niños denominado “Expresando mis Derechos” y un festival musical. Al margen de estas actividades, la Mesa expuso materiales impresos y audiovisuales en estos y otros espacios.

Por otra parte, durante el tercer trimestre del año, las tareas de capacitación a miembros de las Fuerzas Armadas en los municipios de Puerto Suárez y Puerto Quijarro se cumplieron por medio de charlas informativas en regimientos y unidades militares donde participaron 392 personas, entre conscriptos y personal de cuadro. De igual forma, y en el mismo periodo trimestral, la Mesa dio charlas informativas a los integrantes de las unidades policiales de UMOPAR de ambos municipios.

En el cuarto trimestre, se realizó un taller de dos días con los efectivos de las Fuerzas Armadas instalados en la Provincia Chiquitos. Con relación a otros servidores/as públicos, se organizaron charlas informativas con funcionarios/as de los hospitales Príncipe de

Paz y Roboré, de la Dirección Distrital de Educación de Roboré, de las alcaldías de San José y Roboré y de Migración de Puerto Suárez. En estas intervenciones se abordaron temas de derechos humanos, ética pública y atribuciones del Defensor del Pueblo y se repartió material sobre derechos humanos.

Por otra parte, se sostuvo una reunión con el Director del Hospital Municipal de Roboré para hacerle entrega de material relacionado al derecho a la salud a objeto de que sea distribuido en las postas dependientes de este centro médico.

Otras reuniones y charlas informativas fueron realizadas e impartidas, respectivamente, en las comunidades San Juan del Mutún, San Salvador, Motacusito Nuevo, Carmen Rivero Tórrez, El Salao, Rincón del Tigre y la comunidad ayorea que reside dentro de la Misión Evangélica de Rincón del Tigre; Santa Rosa de Bocaina, San Pedrito de la Frontera y El Carmen de la Frontera. También se llegó a Roboré y a la comunidad Los Sotos. De igual modo, se llegó a San José de Chiquitos y a la comunidad Tapera. Estos eventos permitieron que el Defensor del Pueblo tenga un primer acercamiento que posibilitó promocionar los derechos humanos y las actividades de la institución en el área rural.

Por último, se dieron charlas a maestros y gremiales de Roboré y a juntas vecinales de Puerto Suárez y Puerto Quijarro, en los barrios Los Ángeles, Las Piedritas, Las Malvinas, Santa Cruz, Paraíso, Cotoca y Petrolero El Paraíso (Suárez Arana), San Antonio, Barrio Centro, 3 de Mayo y Fátima.

Otras actuaciones

La Mesa Defensorial recomendó a las instituciones públicas que prestan servicios a la ciudadanía que se exhiban de manera visible los requisitos para los trámites que se realizan en dichas entidades. La sugerencia fue atendida por el 40% de las instituciones.

También se realizaron visitas al Regimiento XIII de Infantería y al Regimiento Vergara donde se entrevistó a los conscriptos para conocer el trato que recibían y explicarles las atribuciones defensoriales. De acuerdo a lo

observado, se pudo evidenciar que los conscriptos recibían un trato apropiado.

Mesa Defensorial de Riberalta

La Mesa Defensorial de Riberalta inició sus actividades el 28 de marzo de 2001.

En el periodo 2003 tuvo diversas intervenciones en asuntos relacionados con la zafra, quebrado y procesado de castaña. Estas actividades son las que generan mayor movimiento económico en Riberalta y en las zonas aledañas. Durante el año se presentaron problemas en la fijación de precios, en las condiciones de trabajo y en el pago de remuneraciones a los zafreiros. La institución acompañó un proceso de diagnóstico y tuvo reuniones para concertar una propuesta normativa para el sector que, finalmente, no llegó a concretarse. También, a raíz de la presentación de quejas, se brindó orientación jurídica y se pidió a la Inspectoría de Trabajo que asuma un rol protectorio de los derechos de los trabajadores de este rubro.

Este año estuvo marcado por cierto avance en el proceso de titulación de los territorios demandados por los pueblos indígenas de la región desde 1996, TCO Cavineña, Chácobo y Araona. Además se advirtió un considerable avance en el saneamiento de tierras de la provincia Vaca Diez del Beni y otras zonas de Pando. Estos hechos, unidos a replanteos como consecuencia del saneamiento, generaron susceptibilidad en algunos barraqueros y propietarios individuales de predios (medianos y pequeños). El Defensor del Pueblo procuró el acercamiento de los representantes sectoriales a fin de encontrar alternativas de solución globales.

Los cambios políticos de autoridades en salud y educación del municipio de Riberalta dieron lugar al cambio de servidoras y servidores públicos en dichas áreas, de modo que el primer semestre de 2003 estuvo marcado por reiteradas quejas sobre abuso de autoridad, tráfico de influencias y cuoteo político.

Finalmente, cabe indicar que la Mesa Defensorial de Riberalta, en mérito a un acuerdo con Cáritas-Guayaramerín, pudo tener contacto más regular con la población

de Guayaramerín a través de la Atención de Quejas, Orientación Ciudadana y eventos de promoción de derechos humanos.

En el periodo 2003 la Mesa Defensorial de Riberalta atendió 395 quejas. De ese número, 130 correspondieron a Administración Pública, 59 a Derechos Humanos, tres a Servicios Públicos y 203 a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

A partir de las quejas, solicitudes de orientación y talleres realizados por la Mesa de Riberalta, se tomó conocimiento de las preocupaciones del sector por temas de salud y educación, particularmente en lo referido a calidad y oportunidad en la atención.

Siendo la temática de la tierra una de las que podía generar situaciones de conflicto en la región, se organizó una Mesa de Trabajo procurando el acercamiento de los sectores involucrados, es decir campesinos, indígenas, empresarios barraqueros y productores agropecuarios. No fue posible tratar el tema abiertamente pues cada sector tenía una posición definida y quería plantear soluciones en interés propio.

Durante este periodo, la Mesa organizó talleres con las comunidades indígenas de Tres Estrellas (Tacanas), de la provincia Manuripi de Pando; Bolívar (Cavineños), de la provincia Ballivián de Beni; Buen Destino (Cavineños) y Santuario (Tacanas), de la provincia Vaca Diez de Beni; Portachuelo Alto, Bajo y Medio (Tacanas, Esse Ejja), de la provincia Madre de Dios de Pando, y un encuentro con mujeres indígenas. Así también, se realizaron talleres en las comunidades campesinas de Santa María, San Juan y El Hondo, de la provincia Vaca Diez.

En todos los talleres, los más de 300 asistentes recibieron información sobre derechos humanos, atribuciones del Defensor del Pueblo y competencias municipales. Pero además, se motivó a los miembros de estas comunidades

para que inicien un proceso de reflexión en torno a las posibilidades de solucionar conflictos internos en el marco del respeto a los derechos humanos. Se vio la buena disposición de los miembros de las comunidades de profundizar en los temas de promoción y difusión de derechos humanos.

Por último, cabe mencionar que la Mesa organizó un seminario para los zafreros de la castaña en el que se explicaron cuáles son los derechos laborales de estos trabajadores y cómo pueden ser exigidos, y una feria educativa en la comunidad indígena Alto Ivón en la que participaron 45 personas de la etnia Chácobo. En ésta última actividad, los estudiantes prepararon danzas autóctonas rescatando la cultura local.

Derechos de las personas adultas mayores

En este periodo se organizó el taller ampliado “Diagnóstico sobre Cumplimiento de Derechos de los Adultos Mayores” al que asistieron 36 participantes de Riberalta y Guayaramerín. Asimismo, se llevó a cabo una feria exposición de antigüedades en Riberalta donde se brindó a los asistentes información sobre el ejercicio y respeto de los derechos humanos de los adultos mayores.

Derechos de las personas con discapacidad

Durante 2003, la Mesa organizó una charla y un taller de reconocimiento de necesidades de personas con discapacidad. En ambas oportunidades, los participantes expresaron que las autoridades competentes no atendían la serie de demandas que habían planteado a favor del sector. Se concluyó en que estas personas debían organizarse para presentar demandas conjuntas a las instituciones públicas correspondientes.

Por otra parte, se organizó una Mesa de Trabajo a la que asistieron dieciséis personas para tratar la situación del sector respecto a salud, trabajo, educación y transporte. Las autoridades presentes se comprometieron a adoptar ciertas medidas de corto y mediano plazo y las personas con discapacidad

acordaron formar un comité local para hacer el seguimiento a dichos compromisos; entre éstos destacan: la asignación de ítems para maestros en educación especial; la detección temprana y derivación a centros especializados de niños y niñas con discapacidad; y un censo de la población con discapacidad con el apoyo de la dirección de salud.

Derechos de las mujeres

Las actividades dentro del Programa Especial de los Derechos Humanos de las Mujeres fueron, por un lado, la realización de una conferencia en el mes de agosto, en la Casa de la Mujer de Riberalta, donde se expusieron temas alusivos a los derechos de las mujeres y mecanismos de protección. Asistieron treinta mujeres líderes de diferentes barrios. Por otro lado, se organizó un encuentro con ochenta mujeres indígenas de la región norte amazónica de Bolivia al que acudieron representantes de las etnias Chácobo, Pacahuaras, Esse Ejja, Tacana, Cavineño, Araona, Machinery/Yamingua y Joaquiniano. En esa oportunidad se denunció la violencia intrafamiliar como problema de frecuente incidencia. Se pudo advertir en las participantes un alto nivel de motivación para ejercer y exigir el cumplimiento de sus derechos. Adicionalmente, la Mesa organizó la “Feria Educativa Derechos de las Mujeres” en coordinación con la Casa de la Mujer.

Derechos de la niñez y adolescencia

Las diferentes reuniones y actividades realizadas por la Mesa Defensorial sirvieron para interesar a la sociedad a una colaboración más activa con las instituciones del ramo en las distintas acciones emprendidas por ellas.

La Mesa también organizó talleres para maestros en los que se dieron explicaciones sobre temas de derechos humanos, derechos de la niñez y adolescencia en el marco de la reforma educativa y atribuciones del Defensor del Pueblo. Los asistentes fueron docentes de diferentes establecimientos educativos de Riberalta. Aunque la repuesta a la convocatoria a estos talleres fue numerosa y

la participación de los maestros muy activa, se constató poca predisposición de parte de los docentes para llevar a la práctica lo aprendido por el temor de que se distorsione y desaparezca la disciplina en las aulas y el respeto a los reglamentos internos. Por ejemplo, los maestros no adoptaron medidas para hacer viable la presentación de quejas de los estudiantes respecto al trato que reciben; tampoco para cuestionar o dialogar sobre los criterios de evaluación.

Sin embargo, un estudiante de primaria instaló en su establecimiento educativo un buzón de quejas y una “mesa defensorial” para defender los derechos de sus compañeros. Además, implementó un mecanismo para abordar las denuncias con el director del colegio.

En otras intervenciones, la Mesa se reunió con miembros del Concejo Municipal y representantes de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Riberalta, además de otras instituciones que trabajan con menores en situación de riesgo. El objetivo de estas reuniones fue la conformación de la Comisión Municipal de la Niñez y Adolescencia, instancia que finalmente fue constituida en el municipio de Riberalta, al igual que en Guayaramerín.

La Mesa sostuvo una reunión con la Comisión Municipal de Riberalta y otra con la red de vigilancia a la niñez y adolescencia de Guayaramerín. En ambas oportunidades, las autoridades y representantes de la sociedad civil discutieron las medidas a encararse para solucionar distintos problemas del sector, como el consumo de bebidas alcohólicas por parte de los menores, la delincuencia juvenil, la falta de albergues para niños y adolescentes y la situación de riesgo de los menores privados de libertad.

La Mesa también organizó una semana de actividades interactivas para promover el cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia. Entre las actividades efectuadas en esa semana se realizó un concurso de dibujo, un coloquio televisivo sobre la situación de los derechos de este sector y un encuentro de jóvenes con la participación de representantes de Guayaramerín, Cobija y localidades cercanas, como Puerto Rico,

Cachuela Esperanza, Tumichucua y Gonzalo Moreno. Como resultado de este encuentro, se elaboró una memoria que expone los principales problemas que impiden el pleno ejercicio de los derechos humanos de los jóvenes de esta región y, al mismo tiempo, plantea alternativas de solución.

Derechos de las personas privadas de libertad

Para solucionar una serie de dificultades que afectan a la población carcelaria de Riberalta y Guayaramerín, la Mesa realizó inspecciones a cárceles y sostuvo entrevistas con los directores de los centros, representantes de los internos y con la Pastoral Penitenciaria. Asimismo, efectuó llamadas telefónicas a la Dirección Departamental y Nacional de Régimen Penitenciario a fin de procurar que se atiendan rápidamente los requerimientos de los internos. Con todas estas actuaciones se logró que se cancelen parcialmente los prediarios atrasados y las deudas por servicios básicos con las empresas proveedoras de los mismos. Sin embargo, pese a éste y otros logros, las autoridades del sector no respondieron positivamente a muchas otras demandas vinculadas, especialmente, con el hacinamiento y las condiciones generales de reclusión que son deficientes.

Como consecuencia de la Resolución Defensorial 42/2002 sobre las condiciones de salubridad en los centros penitenciarios del país, las visitas de control y revisión de profesionales médicos del Hospital de Riberalta fueron frecuentes en la carceleta de esa localidad, aunque se debe señalar que en varias ocasiones las autoridades carcelarias no facilitaron el trabajo de estos profesionales de la salud.

Por otro lado, en Guayaramerín, ante la constatación de que los internos en el recinto carcelario no recibían atención médica, el Gerente de la Red de Servicios de Salud de ese municipio se comprometió a enviar regularmente médicos para la revisión de los internos. Lamentablemente ese compromiso no fue cumplido porque no se otorgaron las condiciones necesarias para que se presten los servicios médicos.

La Mesa también tomó conocimiento de que la comunicación telefónica en el recinto de Guayaramerín había sido cortada sin que ninguna autoridad asuma responsabilidad. Gracias a la intervención defensorial, la cooperativa telefónica restituyó el servicio.

Por último, la Mesa Defensorial de Riberalta organizó el seminario sobre la “Situación de Menores Infractores en el Municipio de Guayaramerín”. Asistieron treinta participantes para escuchar las exposiciones de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Guayaramerín, de la Policía, la Fiscalía y el juez. En el evento se plantearon alternativas de solución para mejorar la situación de los menores infractores y la Defensoría de Niñez se comprometió a iniciar acciones conducentes para ese efecto.

- **Actividades de promoción, difusión y capacitación**

En el periodo, al margen de los talleres y charlas informativas referidos anteriormente, se realizaron cursos y talleres con la Policía y las Fuerzas Armadas en los que participaron 52 policías y 61 oficiales de la Base Aérea, Distrito Naval y Ejército. También se realizaron talleres para servidores públicos a los que asistieron 95 funcionarios de diferentes instituciones, especialmente del área de salud; un taller para empleados de entidades que prestan servicios públicos (CER, COTERI y SEMAPAR); y un taller para reporteros populares. Los temas, en cada uno de estos eventos, fueron diversos según la conformación de cada auditorio, aunque se hizo especial énfasis en derechos humanos, ética pública, derecho a la salud y atribuciones del Defensor del Pueblo.

Las tareas de difusión y promoción fueron múltiples y se realizaron a través de los medios masivos de comunicación y del contacto directo con la población, sea en ferias educativas, como las organizadas en San Juan, San Lorenzo de Pampa y Popechi, todas comunidades del municipio de Riberalta; o bien en sesiones informativas destinadas a sectores específicos, como la organizada con estudiantes de los establecimientos educativos Elim, Avaroa, Riberalta, Emilia de Hecker, CETHA y Walter Alpire Durán. También se

llevaron a cabo talleres en unidades educativas como INCOS-Riberalta y Nuestra Señora del Carmen de Fe y Alegría. Los temas tratados fueron los mismos de los talleres para maestros, motivando a los adolescentes a ejercer sus derechos. También se distribuyeron materiales impresos y se exhibieron audiovisuales alusivos a los derechos humanos.

Además, se realizaron coloquios radiales y televisivos para informar y sensibilizar a la ciudadanía respecto a los derechos de los adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres.

Aunque en mayo de 2003 se concluyó con la difusión masiva de los contenidos del Defensor del Pueblo en ocho radioemisoras y siete canales de televisión, algunos medios, como radio Bambú o el canal TV Orión de Guayaramerín y radio San Miguel en Riberalta, continuaron difundiendo los mensajes institucionales de manera gratuita.

Un nuevo ciclo de difusión se inauguró durante el segundo semestre del año en el que participaron ocho emisoras radiales y ocho televisivas que difundieron los contenidos del Defensor del Pueblo tanto en Guayaramerín como en Riberalta.

En conmemoración de 55° aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se llevó a cabo un festival de notas periodísticas, en el cual, periodistas de diferentes medios, presentaron trabajos que reflejaban situaciones de violación de derechos humanos.

Otras actuaciones

En una de las intervenciones de la Mesa, en Guayaramerín, se constató que seis personas se encontraban ilegalmente detenidas por la policía. Ante la verificación defensorial, la policía optó por liberar a los detenidos. Lamentablemente este tipo de abusos se ha hecho común en esa localidad.

En otra verificación se constató que tres detenidos sufrían demoras en la sustanciación de sus trámites judiciales a instancias del juez cautelar. La Mesa puso estos hechos en

conocimiento de la oficina del Consejo de la Judicatura de Beni para que adopte las medidas correspondientes.

Como se apuntó antes, los problemas de hacinamiento, demora en la entrega de prediarios y falta de atención de Defensa Pública son recurrentes o permanentes en los centros carcelarios de Riberalta y Guayaquerín. En el caso de Riberalta, la Mesa logró que el Viceministerio de Justicia designe un abogado de Defensa Pública para atender las causas de los internos.

Mesa Defensorial de Yacuiba

La región del Chaco ha merecido la atención directa del Defensor del Pueblo desde hace más de tres años a través de la Mesa Defensorial de Yacuiba, inaugurada oficialmente el 1 de febrero de 2001.

El trabajo desarrollado por la Mesa en este periodo ha permitido que la misma se vea como una oficina con independencia política. Ello ha facilitado su ingreso a entidades públicas de la región para fines de investigación.

Es cada vez mayor el reconocimiento de los pobladores y de las organizaciones de la zona a la Mesa de Yacuiba. Al respecto, se notó una creciente demanda de organizaciones de la sociedad civil y autoridades públicas para recibir capacitación en derechos humanos y sobre las atribuciones del Defensor del Pueblo. Asimismo, existe un mayor respeto de parte de las autoridades e instituciones públicas de la región a la oficina defensorial. En ese sentido, la oficina ha sido convocada a participar en varias reuniones para analizar y resolver diferentes problemas de la zona chaqueña.

Dentro del trabajo con los grupos priorizados se ha coordinado con instituciones como el Ministerio Público, Subprefectura, Defensa Pública y otras. Y también con organizaciones como CARE, parte del sindicato de trabajadores de la prensa y con grupos de campesinos, indígenas y gremialistas. Debe mencionarse también que, en este periodo, se recibió el apoyo de varias organizaciones para

la atención de quejas y capacitación en derechos humanos. Por ejemplo, la Iglesia proporcionó un lugar en la localidad de Villamontes para la atención de quejas los días viernes de cada semana.

La Mesa Defensorial de Yacuiba atendió en este periodo 203 quejas; 31 de ellas correspondieron al área de Administración Pública, 88 a Derechos Humanos, 6 a Servicios Públicos y 78 fueron remitidas a Orientación Ciudadana.

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

En marzo se realizó un taller de capacitación en derechos humanos para las comunidades indígenas del pueblo guaraní en el que se tocaron temas de interés para este grupo, entre ellos Ley INRA, Ley Forestal y Ley de Participación Popular.

Durante el segundo trimestre del año, la Mesa Defensorial de Yacuiba intervino en una serie de reuniones de seguimiento y facilitación del diálogo en el conflicto de los comunarios de la OTB Timboy y de la APG Zona Yacuiba con miembros del MST. La Mesa participó en cinco reuniones con autoridades del INRA (nacional, departamental y regional) y de la Subprefectura, representantes indígenas, campesinos y de la APG, y dirigentes del MST.

Este conflicto se originó en el hecho de que en el proceso de saneamiento agrario, durante la etapa de pericias de campo, el MST hizo incluir los nombres de sus afiliados, razón por la que el INRA dictó una Resolución Administrativa de dotación a favor de dicho sector otorgándole una extensión de 697 hectáreas. Sobre esas mismas tierras, en agosto del 2001, los dirigentes de la APG Zona Yacuiba demandaron ante el INRA la conversión a la modalidad SAN-TCO, lo que implicó el desconocimiento de las dotaciones de tierras hechas en favor de otras personas. La APG consiguió el apoyo de los comunarios de la OTB Timboy para que alienten sus demandas.

Con la intervención del Defensor del Pueblo, a través de la facilitación del diálogo, se pudo superar, momentáneamente, el clima de

tensión entre el MST y la APG y la OTB Timboy y contener posibles enfrentamientos.

En el mes de mayo se llevó adelante un taller de capacitación en derechos humanos, derechos agrarios, derechos laborales, Convenio 169/OIT y el rol del Defensor del Pueblo. Participaron dirigentes de ocho comunidades que conforman el Distrito No. IV del Municipio de Caraparí, además de un centenar de asistentes, entre hombres y mujeres de base. También en mayo se llevó adelante el taller de capacitación con dirigentes de la APG de ocho comunidades de la Zona de Villamontes. A pedido de los asistentes, se discutieron temas sobre derechos humanos, agrarios y violencia intrafamiliar. Los dirigentes guaraníes mostraron motivación y manifestaron su compromiso para trabajar de manera conjunta en la defensa de sus derechos.

Con la Central de Campesinos de la Segunda Sección de la Provincia Gran Chaco y dirigentes de las APG de Yacuiba y Villamontes se mantuvieron relaciones de coordinación con el objeto de efectuar actividades de vigilancia social y promoción de derechos humanos.

En julio, junto a funcionarios de la oficina central y de la Representación Departamental del Defensor del Pueblo de Tarija, la Mesa Defensorial llevó adelante la “Jornada de Reflexión sobre la Problemática del Saneamiento de Tierras en el Chaco”. En el evento participaron representantes de los sectores involucrados: ganaderos, campesinos, campesinos sin tierra, indígenas guaraníes y wennhayeck y asesores de organizaciones no gubernamentales que trabajan con los indígenas de la zona. El trabajo desarrollado fue altamente positivo porque, a partir de ese momento, los sectores involucrados supieron identificar con mayor precisión las causas y dificultades por las que no avanza el proceso de saneamiento de tierras.

En octubre se llevó a cabo, con apoyo del Responsable de Programas Especiales de la Representación Departamental de Tarija, una actividad de capacitación con dirigentes de OTB Campesinas del Distrito No. VI del Municipio de Caraparí (Zona Las Sidras). Se

contó con el concurso de aproximadamente cuarenta dirigentes que fueron capacitados en temas de derechos humanos y atribuciones del Defensor del Pueblo.

También se realizaron talleres con dirigentes campesinos del Distrito Municipal No. IV de Caraparí (Zona Itaú) y del Distrito No. V (Zona San Alberto), así como reuniones con dirigentes de OTB del área rural, indígenas Matacos y con el Subalcalde Indígena de Crevaux, para analizar problemas de la zona. Por último, la Mesa participó, a invitación del Secretario Ejecutivo de la FSUTCGCH, en el ampliado de trabajadores campesinos de la primera sección de la provincia (comunidad de Villa del Carmen).

Derechos de las personas adultas mayores

Durante el primer semestre del año se tomó contacto con las personas jubiladas y dirigentes de la Asociación de Personas de la Tercera Edad de Yacuiba para coordinar acciones de promoción y capacitación en derechos humanos y derechos específicos de las personas mayores (Ley No. 1886 y Ley del BONOSOL).

Durante el segundo semestre se cumplieron acciones de vigilancia en torno a la tramitación de documentos de identidad en la Oficialía del Registro Civil y en la oficina de Identificación de la Policía con el objeto de que los adultos mayores puedan contar con la cédula de identidad que les permita acceder a ciertos beneficios, incluido el BONOSOL.

Entre otras acciones desarrolladas, pueden mencionarse el acompañamiento a las personas mayores a las oficinas del Registro Civil para la obtención de certificados de nacimiento, orientaciones sobre obtención de certificados duplicados o de bautismo y llamadas telefónicas a la Administradora de Fondo de Pensiones con la finalidad de conocer las observaciones realizadas a los expedientes de los adultos mayores.

Al culminar el año, en coordinación con dirigentes del sector, se organizó un taller reflexivo sobre los derechos humanos de los adultos mayores en el que participaron más

de 60 personas para discutir temas vinculados al Seguro Médico Gratuito de Vejez, BONOSOL, privilegios y descuentos en los servicios públicos e impuestos.

Derechos de las personas con discapacidad

En los meses de marzo y abril se realizaron dos encuentros regionales con las personas con discapacidad donde se capacitó a los asistentes en derechos humanos y en el papel del Defensor del Pueblo. En el primer encuentro surgió la iniciativa del sector de conformar una organización que vele por sus intereses. Para tal efecto, la Mesa Defensorial convocó a un taller de capacitación y al finalizar el evento los asistentes conformaron un comité transitorio encargado de convocar a las personas discapacitadas a una próxima reunión para elegir al directorio de la Asociación Regional de Personas Discapacitadas de la Provincia del Gran Chaco.

La Mesa Defensorial también colaboró permanentemente al sector en el planteamiento y tramitación de demandas ante autoridades públicas. Entre otras cosas, consiguió que la Subprefectura dote de mobiliario a la Asociación y se abran canales de trabajo con el Gobierno Municipal.

En el mes de septiembre se incluyeron los mensajes de concienciación en favor de los derechos de las personas con discapacidad en el nuevo paquete de contenidos de la campaña sostenida difundida en medios locales (radio y televisión). Los mensajes causaron gran impacto en la sociedad. La Mesa Defensorial también distribuyó material impreso en la conmemoración del “Día Mundial del Discapacitado”.

Derechos de las mujeres

Este año se llevó a cabo una conferencia de prensa en ocasión del “Día Internacional de la Mujer”. También se realizó una jornada reflexiva e informativa sobre los derechos de las mujeres con diferentes organizaciones femeninas de la región, entre ellas el Comité Cívico Femenino, la Federación de Mujeres de los Barrios, el Grupo de Presión Política Femenina, la Central de Mujeres Campesinas

y CEDIM. En este espacio de intercambio de ideas participaron 50 delegadas de por lo menos cinco organizaciones femeninas de Yacuiba y del área rural. Finalmente, en conmemoración del “Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer”, se llevó adelante una mesa redonda televisiva, coordinada con la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Yacuiba para analizar esta problemática y su atención de parte de las autoridades competentes; en este último evento participaron autoridades públicas y diez representantes de organizaciones de mujeres.

Con relación a las mujeres privadas de libertad en la carceleta de la Policía de Yacuiba, se realizaron varias visitas para atender sus reclamos planteados a la administración penitenciaria.

Derechos de la niñez y adolescencia

En el primer semestre de 2003 se entablaron contactos con la Dirección Regional de Gestión Social y los Dirigentes de la Federación de Estudiantes de Secundaria de Yacuiba para impulsar la organización de actividades de promoción y capacitación. Entre las actividades desarrolladas, las principales fueron el “Encuentro con la Niñez” del 12 de abril, donde se explicaron los derechos humanos de la niñez y adolescencia (Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, Código del Niño, Niña y Adolescente y derechos de los estudiantes) a 54 delegados de ocho unidades educativas; en mayo se apoyó la charla educativa con estudiantes de secundaria del colegio Presidente “Germán Busch” donde se habló sobre los derechos humanos de la juventud, adolescencia y estudiantes y sobre el rol del Defensor del Pueblo. De igual manera, se impartieron charlas informativas a estudiantes del colegio Teniente Víctor Zaballos Claros de la localidad de Tarairí y del colegio El Palmar. Por último, se emprendieron gestiones para ingresar a otros establecimientos educativos en coordinación con el personal de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de la ciudad de Villamontes.

Durante el segundo semestre se instaló una Mesa de Trabajo en Villamontes, con autoridades involucradas en la problemática de los derechos de los niños, adolescentes y jóvenes y representantes de organizaciones juveniles. En la oportunidad se discutieron los problemas del sector con representantes de organizaciones juveniles, de mujeres, del comité cívico, de la prensa, policía, fiscalía y de otras instituciones. También se realizó una jornada masiva de reflexión y charlas de orientación para estudiantes del área rural (Caraparí), concretamente de los establecimientos educativos Manuel Cuellar y 3 de Mayo. Asistieron 200 estudiantes que recibieron material impreso del Defensor del Pueblo.

Un hecho destacable en el periodo 2003 fue que, por primera vez, se discutió, con amplia expectativa y participación de organizaciones juveniles y autoridades del sector, el Programa de los Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia del Defensor del Pueblo, lo que avizora resultados positivos para el periodo 2004.

Derechos de los privados de libertad

Este año se realizaron actividades de promoción de los derechos humanos de las personas privadas de libertad en las que se hizo entrega de material impreso alusivo al ejercicio de estos derechos. También se organizó un taller en el mes de septiembre con 96 internos de los tres pabellones del recinto penitenciario de Yacuiba.

Además, se realizaron otras acciones para velar por la población penal, como trasladar al alcaide de la cárcel de Yacuiba a Villamontes para que levante un censo de la población penitenciaria a fin de que se gestionen los correspondientes prediarios. También se escucharon las demandas de los internos de Yacuiba y Villamontes y se realizaron reuniones con ellos y las autoridades judiciales, policiales y subprefecturales. En esas reuniones se alcanzaron algunos compromisos de parte de las autoridades, como mejorar el trato de parte de los custodios, dinamizar los trámites de

extramuro y ampliar el tiempo de recreación. Por otro lado, la Mesa Defensorial atendió constantemente diversas denuncias individuales de los internos y solicitudes para que se revisen expedientes en estrados judiciales.

En otra reunión, con el Comandante de Frontera Policial, se recomendó a esa autoridad que su personal de custodia estaba en la obligación de tratar a los detenidos con respeto. La recomendación surtió efecto porque el trato mejoró sustancialmente.

La Mesa también participó en la audiencia pública de análisis del proyecto de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, organizada por la Comisión de Gobierno de la Cámara de Diputados. En esa ocasión, el equipo de la Mesa planteó preguntas y sugerencias relacionadas con las funciones específicas del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, la acción preventiva de la seguridad ciudadana y el auxilio, asistencia y protección a las víctimas, entre otros temas.

En suma, el trabajo durante este año fue permanente con este sector, aunque es lamentable constatar que muchas de las demandas y problemas no son resueltos de manera definitiva por las autoridades penitenciarias. La construcción de un centro penitenciario sigue siendo una de las principales solicitudes desatendidas.

Actividades de promoción, difusión y capacitación

Además de los talleres y otras actividades de promoción y difusión de derechos humanos señaladas en los acápite precedentes, la Mesa Defensorial realizó otras tareas en este ámbito durante todo el periodo 2003. Entre ellas deben destacarse las ferias educativas que se realizaron en Yacuiba y San José de Pocitos y los talleres con juntas vecinales y con poblaciones indígenas y campesinas en los que se capacitó a varios centenares de personas.

Asimismo, se organizaron jornadas interactivas. En marzo, por ejemplo, se desarrolló una reunión con dirigentes del distrito municipal Zona Barrionuevo para tratar temas concernientes al rol del Defensor del Pueblo, los derechos humanos y los

servicios públicos, todos orientados a que los ciudadanos adquieran conciencia de su papel en la exigencia del respeto a sus derechos. En esta actividad apoyaron hermanas de la Iglesia “Las Pastorcitas” y los participantes fueron 45 vecinos de cuatro OTB (Héroes del Chaco, Soberanía, Pueblo Nuevo y Primavera) que accedieron a orientación e información en los temas referidos.

También se realizó una reunión de orientación en El Palmar, con la participación de 49 comunarios y del Comandante de la Policía Rural Montada. La participación de esta autoridad policial fue importante en vista de los reclamos de otros servidores públicos y miembros de la comunidad sobre la falta de atención y prevención de la Policía Rural Montada en sucesos delictivos, especialmente robo de animales. El Comandante policial atendió los requerimientos de la población y recibió quejas contra los efectivos bajo su dirección.

En marzo se inició la campaña multimedia del Defensor del Pueblo en siete radioemisoras y seis canales de televisión locales. El área de cobertura se amplió a Villamontes y a la localidad de San José de Pocitos. Los mensajes del Defensor del Pueblo causaron buen impacto por sus contenidos, lo que se tradujo en la diversificación de la naturaleza de las quejas recibidas en la institución, varias por razones de discriminación, tema central de la campaña.

También fue constante la distribución de material impreso (cartillas y afiches) sobre los derechos y obligaciones de los funcionarios públicos en diferentes reparticiones públicas. Asimismo, se hizo entrega de material impreso y un video a las unidades militares acantonadas en la región en oportunidad de las “Segundas Jornadas Nacionales por los Derechos Humanos” realizadas en las poblaciones de Villamontes, Ibibobo, Sanandita y Yacuiba.

En cuanto a capacitación, se realizaron cinco talleres con funcionarias y funcionarios públicos, con el apoyo técnico de la Unidad de Capacitación y Educación de la Adjutoría de Promoción y Análisis de la oficina central.

Los talleres tuvieron diez horas de carga horaria y trataron temas de derechos humanos, ética pública y ámbito de competencia del Defensor del Pueblo. Los beneficiados fueron 165 servidores/as de diferentes instituciones de Yacuiba, entre ellas la municipalidad, la subprefectura, centros de salud, unidades educativas y también trabajadores de medios de comunicación social. Los asistentes se comprometieron a replicar la capacitación en sus instituciones y a adoptar una actitud positiva hacia los ciudadanos que acuden a sus reparticiones.

Los talleres de capacitación a miembros de las Fuerzas Armadas fueron continuos durante el año; igualmente se realizaron talleres con miembros de la Policía Nacional Fronteriza, escolares, campesinado y pueblos indígenas, como se detalló anteriormente.

Otras actuaciones

En varias oportunidades, la Mesa Defensorial tuvo que recurrir a las autoridades policiales, prefecturales y al médico forense para que se revise a personas detenidas que fueron objeto de abusos a su integridad física luego de ser conducidas a la Policía Técnica Judicial. Sin embargo, pese a estas intervenciones, los abusos persisten. En una oportunidad, la Mesa pidió al Subprefecto que asuma los gastos de curación de personas heridas por efectivos policiales que intervinieron violentamente en la desarticulación de un bloqueo en la localidad de Campo Pajoso.

También se hicieron verificaciones en otras dependencias policiales, entre ellas el Comando de Frontera Policial, la Unidad Operativa de Tránsito, la Jefatura Policial de San José de Pocitos, la Policía Rural Montada, Radio Patrullas 110 y la Unidad de Conciliación Ciudadana, a efecto de constatar si los funcionarios portaban marbetes de identificación que permitan a los ciudadanos que sufren abusos denunciar el nombre de los agentes infractores. Al constatarse que no todos los policías llevaban la identificación correspondiente, el personal del Defensor del Pueblo exhortó al Comando que instruya cumplir con esta obligación, recomendación que fue atendida.

En el ámbito militar, la Mesa Defensorial de Yacuiba logró la reincorporación al cuartel de un conscripto que había sido dado de baja indebidamente. Asimismo, visitó el Regimiento Campero de Ibibobo para verificar las denuncias sobre maltratos físicos propinados por el Sargento Miguel Maíz Choque a un conscripto del Regimiento Campero Quinto de Infantería. Comprobada la denuncia, la Mesa logró que el Comandante de la Unidad aplicara al sargento la sanción correspondiente establecida en el Reglamento de Faltas y Castigos. Por último, en otra actuación, la Mesa Defensorial logró el levantamiento de una sanción ilegal impuesta a un sargento que había sido sancionado con quince días de arresto. La sanción fue levantada al segundo día.

Al margen de esas actuaciones, la Mesa tuvo reuniones con el Jefe de Unidad de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario de la Tercera División del Ejército en Villamontes sobre casos de violación de derechos humanos a conscriptos, logrando que el mismo acompañara a los funcionarios/as defensoriales a las Unidades Militares para la investigación de los casos. También se realizaron verificaciones en el sumario militar seguido a dos conscriptos de esa división acusados de robo de pertenencias militares. El sumario concluyó con la derivación del caso ante el Tribunal de Justicia Militar de La Paz.

En otra gestión, el personal del Defensor del Pueblo de Yacuiba intervino en el caso de expulsión de estudiantes embarazadas de la unidad educativa Rvdo. P. Oliverio Pelichelli. Con la intervención se logró la reincorporación de las alumnas sobre la base del artículo 113 del Código del Niño, Niña y Adolescente y la Resolución Secretarial N° 457/1994.

La Mesa también asistió a una reunión de la comisión investigadora de violaciones a derechos humanos de trabajadores de empresas petroleras, integrada por representantes de los trabajadores, de campesinos de la zona de San Alberto, de PETROBRAS y de la Jefatura Regional del Trabajo. En la reunión se logró que la comisión contemple, dentro de sus actividades, la obtención de datos sobre la situación jurídica de las empresas que vulneran derechos de

trabajadores, de los contratos de trabajo, informes de días y jornadas hábiles y horas extraordinarias de trabajo, asistencia médica y seguridad industrial.

Por otro lado, la Mesa Defensorial también participó en la facilitación del diálogo y suscripción de acuerdos de entendimiento en conflictos de toma de tierras. En este sentido, intervino en un conflicto entre dirigentes del Movimiento Sin Tierra, propietarios de tierras, autoridades agrarias, de la Subprefectura, Policía y Fuerzas Armadas promoviendo la solución pacífica del mismo con el consiguiente abandono de tierras del fundo de Santa Martha por parte de los ocupantes, miembros del MST.

Por último, la Mesa realizó intervenciones, con resultados exitosos, para que se suspenda una huelga de hambre de mujeres que reclamaban atención a sus demandas por parte del Comité Cívico y del Alcalde Municipal de Yacuiba; y, también, para que se encuentre un espacio de diálogo entre dirigentes de la APG y el Concejo Municipal que resuelva un problema originado en la negativa del Concejo de otorgar el reconocimiento de personalidad jurídica a varias comunidades indígenas de la APG. El acuerdo fue finalmente consensuado entre dirigentes de la APG y los concejales municipales.

Mesa Defensorial de los Yungas

La Mesa Defensorial de los Yungas fue inaugurada el 13 de abril de 2002 con la apertura de oficinas en las poblaciones de Irupana y Chulumani de la provincia Sud Yungas. Desde sus inicios, su labor estuvo vinculada a la problemática de las comunidades campesinas.

Si el 2002 fue un año de posicionamiento institucional que permitió llegar al ciudadano de los Yungas, el 2003 se desarrollaron actividades de promoción y difusión que ampliaron las acciones de la Mesa. Durante este periodo la Mesa Defensorial tuvo actuaciones en cinco provincias del departamento de La Paz: Nor y Sud Yungas, Caranavi, Larecaja e Inquisivi

El carácter rural de la zona hizo que durante el año se desarrollaran Actuaciones Urgentes relacionadas con la temática de la tierra y el tema municipal. Dada la situación de pobreza de la mayoría de la población campesina de los Yungas, en materia de atención de quejas de la ciudadanía se constató un elevado índice de vulneración de derechos en el ámbito privado y falta de acceso a la justicia.

Durante este periodo, la Mesa registró 115 quejas, siete correspondieron al área de Derechos Humanos, nueve al área de Administración Pública, tres al área de Servicios Públicos y 96 a Orientación Ciudadana.

- **Actividades por grupo priorizado durante el periodo 2003**

Derechos del campesinado y pueblos indígenas

Uno de los ejes del trabajo de la Mesa Defensorial de los Yungas fueron las actividades relacionadas con los derechos de los campesinos. En ese marco se desarrollaron actividades importantes como el “Primer Encuentro de Comunidades Campesinas” en mayo de 2003 en la población de Coripata, Nor Yungas. Al evento asistieron 136 representantes de aproximadamente 40 comunidades.

En la oportunidad se abordó el tema del saneamiento de tierras y la labor que realiza el Instituto Nacional de Reforma Agraria. Al respecto, se determinó que el Defensor del Pueblo haga un seguimiento a la labor del INRA en la región de los Yungas.

Como parte de la relación del Defensor del Pueblo con las comunidades campesinas, la Mesa Defensorial participó en reuniones y ampliados campesinos a los que fue invitada para explicar la labor que cumple la institución en la región. En agosto, la Mesa Defensorial participó en el “Encuentro de Comunidades Negras”, organizado por la Iglesia Católica en la comunidad de Cochina, sector Coroico. En esa oportunidad, las comunidades afrodescendientes aprobaron una declaración en la cual reclamaron el

reconocimiento del Estado. Para este evento, el Defensor del Pueblo difundió el afiche de promoción “Aquí estamos”, en alusión a la urgencia de visibilizar la problemática de la población negra en Bolivia. Cuatro meses más tarde, en Coripata, la Mesa Defensorial organizó el “Segundo Encuentro de Comunidades Afro” en el que se abordó, con especial énfasis, el tema de los derechos económicos, sociales y culturales de los miembros de estas comunidades.

La Mesa también realizó una serie de actuaciones en tutela de los derechos humanos de los campesinos. En ese orden de cosas, en octubre, intervino en un conflicto de toma de tierras en la colonia Belmonte, en La Asunta. En esa ocasión, se logró el compromiso del Poder Ejecutivo para encarar el saneamiento de tierras en dicha zona. En noviembre se intervino en un conflicto suscitado entre efectivos de la Unidad Móvil de Patrullaje Rural (UMOPAR) y los colonizadores de la zona. La Mesa Defensorial facilitó la liberación de 33 dirigentes colonizadores que habían sido detenidos en Caranavi y conducidos a la PTJ de La Paz. También en noviembre, a pedido de las organizaciones sociales de Chulumani, el equipo defensorial actuó en labores de mediación en un conflicto municipal que se produjo en esa población. Esa actuación estuvo limitada a orientar a las partes en la búsqueda de soluciones enmarcadas en el ordenamiento legal.

El trabajo de la Mesa Defensorial en este campo ha identificado dos temas que a lo largo de 2003 han sido de permanente preocupación y que para el 2004 seguirán siendo prioritarios en la actuación defensorial, pero también deben serlo para otras instancias del Estado. Por un lado, la demanda de tierras por parte de los sectores denominados “Sin Tierra”, que se colocó en un primer plano entre los problemas sociales de la zona y se agudizó con la toma de las haciendas Machacamarcá, Cocayapu en Chulumani y Colonia Belmonte en La Asunta. Por otro lado, otra cuestión de relieve para la población yungueña es la defensa de la producción de la hoja de coca, tema que ha abierto brechas entre el Estado y las comunidades campesinas y que ha causado enfrentamientos por acaparar el mercado legal de la hoja entre los propios productores de Caranavi y Nor y Sud Yungas.

Derechos de las personas adultas mayores

Dentro del Programa Especial de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores se organizaron algunos eventos durante el periodo. Entre ellos, un encuentro de promoción de derechos humanos que sirvió, además, para generar un espacio de coordinación y seguimiento a las demandas del sector. También se realizó un taller con la Asociación de Ciudadanos de la Tercera Edad del Guanay al que asistieron 200 representantes de comunidades y vecinos de la población. Este evento permitió la difusión de los derechos humanos de las personas adultas mayores, así como de las atribuciones del Defensor del Pueblo. Una actividad relacionada con este taller fue la campaña de inscripción de ciudadanos en el Registro Civil, impulsada por la Corte Departamental Electoral. En los diferentes encuentros, los adultos mayores plantearon demandas y se quejaron, esencialmente, por la mala atención de los servicios de salud, la ineficiencia de la policía y la desatención del Estado.

Como con varios de los otros sectores poblacionales atendidos por el Defensor del Pueblo a través de sus Programas Especiales, también con relación a éste se advirtió la ausencia de políticas públicas municipales en la región yungueña.

Derechos de las personas con discapacidad

El 27 de septiembre se llevó a cabo un seminario taller con personas con discapacidad en la población de Irupana. Al evento asistieron aproximadamente cincuenta personas, pertenecientes a la Subfederación de Personas con Discapacidad, que hicieron conocer diferentes demandas. A consecuencia del evento, la Mesa Defensorial sostuvo reuniones con autoridades municipales para lograr el reconocimiento de la organización de las personas con discapacidad e impulsar actividades de promoción de sus derechos.

En el transcurso del año, la Mesa Defensorial pudo percatarse de que en la región yungueña la situación de los discapacitados es por demás

preocupante y que no se vislumbra una perspectiva de atención real a las necesidades del sector de parte de las instituciones públicas. Esto se debe, fundamentalmente, a la falta de políticas municipales en el área rural. Ciertamente, la situación de los discapacitados en los Yungas debe comprometer al Defensor del Pueblo y a otras instancias del Estado a adoptar medidas en el corto plazo.

Derechos de las mujeres

En marzo de 2003 se realizó el “Segundo Encuentro de la Red de Mujeres de los Yungas”, evento organizado en coordinación con la Mesa Defensorial y el Instituto de Capacitación de la Mujer Yungueña (ICMY). Esa oportunidad fue propicia para la elaboración del reglamento interno de la Red de Mujeres y para que éstas reiteren al Defensor del Pueblo el pedido para que gestione la reapertura de los Servicios Legales Integrales municipales de la Alcaldía de Chulumani. Estos servicios apenas funcionaron tres meses luego de su inauguración en 2002 gracias a las gestiones del Defensor del Pueblo y de la propia Red.

De acuerdo a lo comprometido, en el segundo trimestre de 2003, la Mesa Defensorial emprendió gestiones para que se habiliten los servicios legales. En tal sentido, organizó dos seminarios con autoridades de los municipios de Nor y Sud Yungas con la finalidad de que dichos servicios sean incorporados en los POA municipales de las alcaldías de la región, especialmente la de Chulumani.

Por otro lado, en julio se realizó un encuentro con mujeres campesinas de La Asunta para difundir los derechos humanos del sector. Al evento asistieron representantes vecinales y comunales de la zona, así como miembros de la Iglesia Católica. En septiembre tuvo lugar un seminario con organizaciones campesinas donde se abordó la problemática de la mujer en la comunidad. En esa oportunidad, las representantes expresaron su preocupación por los niveles de violencia que se registran en sus comunidades y por el poco interés de las organizaciones sindicales en atender este problema.

Se han dado pasos importantes en materia de sensibilización sobre la problemática de la mujer, principalmente en lo referido a la

violencia intrafamiliar que, en el caso de los Yungas, es alarmante debido a los altos índices de maltrato. Por esta razón es urgente que los gobiernos municipales y la policía creen los mecanismos necesarios para proteger oportuna y transparentemente a este sector de la población.

Derechos de la niñez y adolescencia

En el segundo trimestre de 2003 se realizaron dos talleres sobre los derechos humanos de la niñez, adolescencia y juventud en la comunidad Villa Belén, y otro evento con las autoridades municipales de Sud Yungas sobre las experiencias de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia. Asimismo, se efectuaron reuniones de coordinación con comunarios y autoridades municipales de La Asunta con el propósito de impulsar la creación de estas defensorías en ese municipio.

También se realizó el “Primer Encuentro de Jóvenes de Sud Yungas” en la localidad de Chulumani. El propósito del encuentro fue sentar las bases para una plataforma de la juventud de Yungas. En el evento participaron alrededor de sesenta representantes de colegios y comunidades del distrito. En el mes de septiembre se realizó el “Segundo Encuentro de Jóvenes”, esta vez con la participación de 120 estudiantes de establecimientos educativos de Chulumani e Irupana. El propósito de la reunión fue consolidar la organización de jóvenes y encaminar la futura conformación de los Concejos Municipales de la Juventud.

Entre otras actividades de promoción de los derechos de este grupo etáreo, la Mesa Defensorial realizó un encuentro con jóvenes estudiantes de La Asunta donde difundió los derechos humanos de la niñez y adolescencia, las atribuciones del Defensor del Pueblo y los derechos de la mujer. También organizó el “Primer Foro Regional en Defensa de la Niñez y Adolescencia” en la población de Chulumani al que asistieron representantes de los gobiernos municipales de ese municipio, de Irupana, de Coripata y de La Asunta, así como organizaciones de mujeres y jóvenes de los Yungas e Inquisivi. El foro fue transmitido por Radio Yungas para toda la región. Por

último, en septiembre, se llevó a cabo, en Irupana, un seminario regional organizado conjuntamente con el Centro Qhana y organizaciones campesinas; en el seminario se abordó la problemática de la niñez y la adolescencia y la responsabilidad de las organizaciones campesinas.

En todo su trabajo en este ámbito, la Mesa ha podido detectar dos problemas de actualidad y preocupación en la región de los Yungas. El primero tiene que ver con los elevados índices de violación de niños y niñas y el trabajo poco diligente, frente a esta situación, del Ministerio Público que no conduce adecuadamente las investigaciones sobre estos hechos. El segundo es un efecto curioso, hasta cierto punto distorsionado, de la interpretación que los jóvenes de la región hacen sobre los derechos humanos de la niñez y adolescencia y el Código del Niño, Niña y Adolescente. En ciertos casos, esto ha derivado en el maltrato de hijos a padres y provocado que algunas organizaciones de padres de familia y campesinos de Irupana se muestren contrarias a la difusión del código y al trabajo de las instituciones que promueven su aplicación y los derechos humanos del sector

Actividades de promoción, difusión y capacitación

Las campañas de difusión fueron intensas durante 2003. Entre febrero y marzo se difundió masivamente, por tres medio radiales y uno televisivo, la campaña contra la discriminación. También en febrero se realizaron cuatro programas a través de Radio Yungas bajo el denominativo “Aquí y ahora el Defensor del Pueblo”. En esas transmisiones se abordaron temas específicos de derechos humanos. Una experiencia particular fue la realización de un programa radial denominado “Informe a la Comunidad” que se difundió durante el primer semestre del año y también al final del periodo, dando cuenta a la población de la labor cumplida por la Mesa Defensorial.

Al margen de esas actividades, la Mesa Defensorial organizó ferias educativas destinadas a la difusión de derechos humanos y de la labor del Defensor del Pueblo en las comunidades de Chulumani y La Asunta.

Estos eventos estuvieron dirigidos, prioritariamente, a niñas, niños y adolescentes, mujeres, discapacitados y adultos mayores.

En cuanto a las tareas de capacitación, la Mesa Defensorial desarrolló talleres y seminarios con la participación de servidoras y servidores públicos. Entre ellos, en el mes de septiembre, se organizó un foro regional sobre la protección de la niñez y la adolescencia en el que participaron representantes de los gobiernos municipales de Chulumani, Irupana, Coripata y La Asunta; de la policía y de organizaciones sociales de base. En diciembre, en coordinación con la Iglesia Católica y Radio Yungas, se llevó a cabo un segundo foro, esta vez sobre gobiernos municipales y derechos humanos. Al evento asistieron representantes de organizaciones sociales de base y autoridades locales.

Otras actuaciones

Uno de los hechos que motivó la actuación de la Mesa Defensorial fue el desastre ocurrido en la población de Chima, donde el equipo defensorial se trasladó para verificar la situación de los damnificados. En la oportunidad se hicieron gestiones ante el Viceministerio de Minería con el fin de que el

Estado atienda las demandas de las viudas y huérfanos de las víctimas. Sin embargo, pese a las exigencias y acciones desarrolladas para paliar los daños ocasionados por el derrumbe del cerro Puca Loma, los damnificados no fueron debidamente atendidos. A esta situación se sumó el conflicto entre cooperativistas mineros y pobladores del lugar que pedían garantías y el cese de labores mineras en la zona.

La crisis de octubre, que derivó en el cambio del gobierno nacional, ubicó a la Mesa Defensorial en medio de un agudo conflicto social que se expresó, principalmente, en el bloqueo de carreteras por casi quince días. La Mesa fue parte de una comisión interinstitucional regional conformada con la Iglesia Católica y Radio Yungas que visitó los puntos de bloqueo y verificó la situación de las personas presentes. Además de exigir al Estado una salida dialogada y pacífica del conflicto, la comisión interinstitucional desarrolló acciones humanitarias con los campesinos que demandaban atención en alimentación y salud.



CAPÍTULO VII

RELACIONES INTERNACIONALES



CAPÍTULO VIII

GESTIÓN Y COORDINACIÓN
INSTITUCIONAL

CAPÍTULO VIII

GESTIÓN Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

- Gestión Administrativa
- Recursos Humanos
- Desarrollo de sistemas informáticos
- Cooperación internacional
- Presupuesto ejecutado en 2003
- Auditorías



Para el ejercicio de sus atribuciones el Defensor del Pueblo cuenta con un sistema operativo y gerencial centralizado en los niveles estratégico y programático y con un sistema desconcentrado en razón de materia o territorio, cuyas directrices están regidas en el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento.

La Unidad de Coordinación de Gestión Institucional es responsable de coordinar las operaciones realizadas en las oficinas defensoriales (Representaciones Departamentales, Especiales y Mesas Defensoriales) y tiene la función de planificar y monitorear a nivel estratégico las operaciones de las áreas funcionales (Despacho y Coordinación, Adjuntoría de Promoción y Análisis, Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales y Adjuntoría de Atención al ciudadano) y unidades operativas dentro de la entidad.

La gestión administrativa está a cargo del área de Secretaría General, que realiza la administración de los recursos humanos, financieros y materiales de la institución en aplicación de las normas legales vigentes y en observancia de la Ley 1178 y sus reglamentos.

1. Gestión Administrativa

1) Reglamentos internos

Para el año 2002 el Defensor del Pueblo del Pueblo ya contaba con los reglamentos

internos para un eficiente control interno. En consecuencia, en el periodo 2003 únicamente se los ajustó en función a la necesidad institucional o a la modificación de disposiciones legales vigentes. En ese sentido, el Reglamento de Viajes en Comisión experimentó dos ajustes.

De otro lado, si bien el periodo 2002 se concluyó con la elaboración del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, el proceso de compatibilización a cargo de la Unidad de Normas del Ministerio de Hacienda fue concluido en enero de 2003.

2) Contratación de bienes y servicios

Durante el periodo 2003, en la Oficina Central se procesaron 921 requerimientos de contratación de bienes y servicios, de los cuales el 92.40% fueron concluidos con la adjudicación y recepción del bien o servicio solicitado.

Igual que en periodos anteriores y como es norma en la institución, estas contrataciones siguieron estrictamente los procedimientos de contratación establecidos en las modalidades compras directas, compras menores (tres cotizaciones) e invitaciones públicas. A continuación, el siguiente cuadro presenta el detalle correspondiente a estas contrataciones.

Cuadro No. 23
Contratación de bienes y servicios en 2003

DESCRIPCIÓN	Cantidad	%
DIRECTAS	733	79,6%
EXCEPCIÓN	23	2,5%
INVITACIÓN PÚBLICA	7	0,7%
MENOR	159	17,3%
TOTAL	922	100%

Las contrataciones a través de la modalidad Invitación Pública Nacional fueron en total siete. Los resultados fueron informados oportunamente al SICOES y a las instancias de control señaladas por ley. A continuación, el siguiente cuadro presenta el detalle correspondiente.

Cuadro No. 24
Contratación por Invitación Pública Nacional en 2003

Código	Descripción	Estado	Empresa adjudicada	Monto Bs.
N° 001/03	SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS, VOZ E INTERNET A NIVEL NACIONAL	Desierta		
N° 002/03	CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES	Contratado	Athina Tours	No se determina un importe de adjudicación, porque este depende de la cantidad de pasajes requeridos, por lo que la adjudicación fue realizada al % más alto de descuentos.
N° 003/03	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE ALFOMBRAS	Anulado		
N° 004/03	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE PISO ENTABLONADO DE MADERA Y ZÓCALOS	Anulado		
N° 005/03	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE MAMPARAS DE VIDRIO TEMPLADO	Contratado	ÁTICO	249.469,97
N° 006/03	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE MAMPARAS	Contratado	La Cuisine	133.601,28
N° 007/03	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE ESTANTERÍA MÓVIL PARA ARCHIVO CENTRAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	Primera convocatoria desierta. Segunda convocatoria en proceso		

3) Construcción del edificio de la Oficina Central

El Anexo No. 4 contiene un detalle minucioso sobre todo el proceso de construcción del edificio de la oficina central del Defensor del Pueblo.

4) Control de activos fijos y almacén de materiales

En cumplimiento del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, la institución realiza la entrega, administración, resguardo y protección de activos fijos y materiales, elaborando en forma periódica los inventarios para estos casos.

En el periodo 2003 se efectuaron ajustes al sistema informático de activos para la incorporación del estado de inventario a nivel nacional con una nueva codificación. La verificación y codificación fueron realizadas en las Representaciones de Santa Cruz y Beni y en la Mesa Defensorial de Riberalta.

5) Fondos en avance

El Defensor del Pueblo tiene establecido para el envío de recursos a las oficinas defensoriales del interior el procedimiento Fondos en Avance. En el periodo 2003 se atendió el 99% de las solicitudes de fondos en avance requeridas por las Representaciones y Mesas.

La gestión de Fondos en Avance es realizada a través del sistema informático SIGAD, que controla por oficinas y actividades, tanto el envío como el descargo de fondos, emitiendo y remitiendo a las oficinas del interior los reportes mensuales para su verificación y conformidad de saldos.

2. Recursos Humanos

1) Normativa organizacional y de recursos humanos

En cumplimiento a las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, a principios del periodo 2003 fue elaborado y

aprobado mediante Resolución Administrativa No. DP – A – 022/2003 el Manual de Organización y Funciones. Este documento presenta una visión integral de la estructura organizacional de la entidad, proporcionando información de carácter formal sobre la estructura diseñada, los objetivos y funciones inherentes a cada una de las áreas y unidades organizacionales establecidas, precisando la relación de dependencia de cada una de ellas respecto a las demás y las instancias de coordinación interna e interinstitucional.

En julio de 2003 empezó la tarea de modificación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal de acuerdo a la Norma Básica de Administración de Personal aprobada mediante DS 26115 de 16 de marzo del 2001.

El 21 de octubre, mediante Informe de Compatibilización CTSAP-IS No. 21/03, el Director Nacional del Servicio Nacional de Administración de Personal determinó la adecuación del Defensor del Pueblo a las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal

El 30 octubre, mediante Resolución Administrativa No. DP–A–119/03, se aprobó el Reglamento Específico de Administración de Personal actualmente en vigor.

Asimismo, con el objetivo de mejorar el Sistema de Administración de Recursos Humanos en el Defensor del Pueblo y tener mayor control sobre los procesos de régimen laboral (vacaciones, permisos, licencias, derechos, deberes, obligaciones, remuneraciones, condiciones laborales, régimen disciplinario, etc.), se diseñó un Reglamento Interno de Personal. El señalado reglamento fue aprobado en el periodo 2003 y se prevé su entrada en vigencia para las primeras semanas de 2004.

2) Estructura organizacional

Actualmente la estructura organizacional que presenta el Defensor del Pueblo responde a 110 funcionarios de planta y 101 consultores de línea distribuidos, orgánicamente, de la siguiente manera:

Cuadro No. 25
Distribución de funcionarios y consultores
por unidad organizacional

Unidad Organizacional	Funcionarios de planta	Consultores de línea
Despacho	10	9
Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales	4	7
Adjuntoría de Promoción y Análisis	6	8
Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía	20	8
Secretaría General	16	12
Representación Departamental de Potosí	4	6
Mesa Defensorial de Llallagua	0	5
Representación Especial de El Alto	7	7
Mesa Defensorial de Yungas	0	4
Representación Especial del Chapare	3	2
Representación Departamental de Beni	5	2
Mesa Defensorial Riberalta	0	4
Representación Departamental de Cochabamba	9	4
Representación Departamental de Santa Cruz.	9	1
Mesa Defensorial de Puerto Suárez	0	4
Representación Departamental de Tarija	5	4
Mesa Defensorial de Yacuiba	0	4
Representación Departamental de Oruro	5	4
Representación Departamental de Chuquisaca	7	2
Representación Departamental de Pando	1	4
Total	110	101

Respondiendo a necesidades y demandas regionales y en aplicación del artículo 5 de la Ley 1818, la entidad decidió ampliar su cobertura a Pando, con una Representación Departamental con sede en la ciudad de Cobija, y a la localidad de Puerto Suárez (Santa Cruz), con una Mesa Defensorial con las siguientes estructuras, respectivamente:

Cuadro No. 26
Estructura Organizacional de la
Representación Departamental de Pando

Puesto	Tipo
Representante Departamental	Planta
Profesional Atención a la Ciudadanía	Consultor
Profesional Programas Especiales	Consultor
Asistente Administrativo	Consultor
Distribución y mensajería	Consultor

Cuadro No. 27
Estructura Organizacional de la
Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Puesto	Tipo
Abogado Encargado	Consultor
Técnico Comunicador	Consultor
Asistente Administrativo	Consultor
Distribución y mensajería	Consultor

3) Código de Ética

En cumplimiento de lo señalado en el Estatuto del Funcionario Público, que establece la necesidad de que todas las instituciones del Estado cuenten con un Código de Ética, se tomó la decisión de llevar adelante la elaboración del mismo de forma participativa y constructiva con el objetivo de que el documento refleje los valores y principios que

los funcionarios comparten y desean promover como parte de la visión ética de la institución.

El 20 de agosto, se contrató al Lic. Guillermo Pu Mont especialista en temas de ética. A la fecha, el proyecto de elaboración del Código de Ética del Defensor del Pueblo se encuentra en su última fase y se estima que su implementación se hará efectiva dentro del primer trimestre de 2004.

Cuadro No. 28
Etapas del proceso de elaboración
del Código de Ética

1. Etapa de sensibilización	Concluida
2. Etapa de cuestionarios de apreciación	Concluida
3. Etapa de grupos focales	Concluida
4. Etapa de diagnóstico del clima ético	Concluida
5. Etapa del proceso de selección de representantes	Concluida
6. Etapa de elaboración del código de ética	A realizarse el primer trimestre de 2004
7. Etapa de difusión del código	A realizarse el primer trimestre de 2004

4) Capacitación interna

En este periodo y con el objetivo de priorizar los requerimientos de capacitación del personal y consultores de línea, se crearon cinco áreas específicas de trabajo:

Capacitación en temas específicos relacionados a sistemas y procesos del sector público: para agrupar los requerimientos de capacitación en temas relacionados con el sector público.

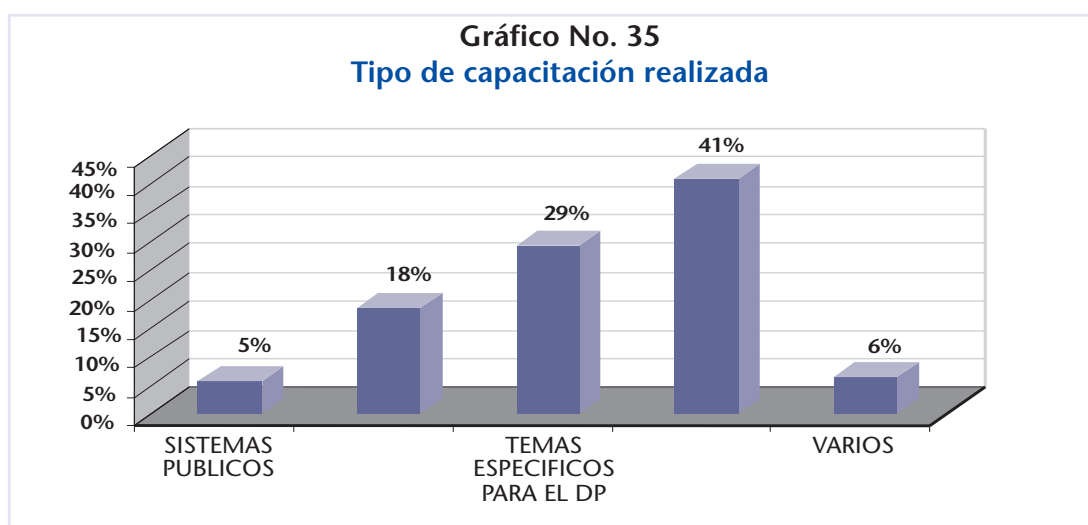
Capacitación en temas administrativos: para atender las solicitudes de capacitación orientadas a la aplicación de tareas operativas y administrativas que se realizan dentro de la institución.

Capacitación en temas específicos relacionados con la actividad que realiza el Defensor del Pueblo: para agrupar los requerimientos de capacitación relacionados con las actividades principales de promoción y defensa de los derechos humanos que se desarrollan en la institución.

Capacitación en relaciones humanas: para atender las solicitudes de capacitación dirigidas a mejorar el desarrollo y trato personal dentro de la institución.

Capacitación en temas varios: para atender otros requerimientos específicos de capacitación diferentes de los señalados en los otros cuatro puntos precedentes.

En el siguiente gráfico, se muestra, de manera porcentual, el trabajo realizado por la Unidad de Recursos Humanos en la atención de los requerimientos de capacitación de las personas que trabajan en el Defensor del Pueblo.



Como se aprecia en el gráfico, las actividades de capacitación realizadas en el Defensor del Pueblo se orientaron, principalmente, a mejorar las relaciones humanas y el nivel de conocimientos en temas específicos vinculados con los derechos humanos y la misión del Defensor del Pueblo.

En el siguiente cuadro se da cuenta del número de personas que participaron en estos dos tipos de eventos.

Cuadro No. 29
Participantes en capacitación en Relaciones Humanas y temas específicos vinculados a DDHH y misión institucional

CAPACITACIÓN	NUMERO DE PARTICIPANTES	RELACIÓN PORCENTUAL
Relaciones Humanas	134	58%
Temas Específicos para el defensor del Pueblo	96	42%
TOTAL	230	100%

El restante 30% de los eventos de capacitación estuvo orientado a mejorar el desarrollo de habilidades administrativas, fortalecer los conocimientos en sistemas de administración pública y otros.

Una relación más detallada de las actividades realizadas permite mostrar que existió una distribución equitativa de las tareas de capacitación entre las distintas oficinas, áreas y unidades del Defensor del Pueblo a nivel nacional.

El Cuadro No. 299 muestra que en el periodo 2003, 157 funcionarios participaron, cuando menos, en un evento, lo que significa que el 83% del personal del Defensor del Pueblo (incluidos consultores de línea) tuvo acceso a cursos de capacitación específicos y de acuerdo al tipo de trabajo que realiza.

Cuadro No. 30
Participación del personal a nivel nacional
en eventos de capacitación

5) Capacitación interna en derechos humanos

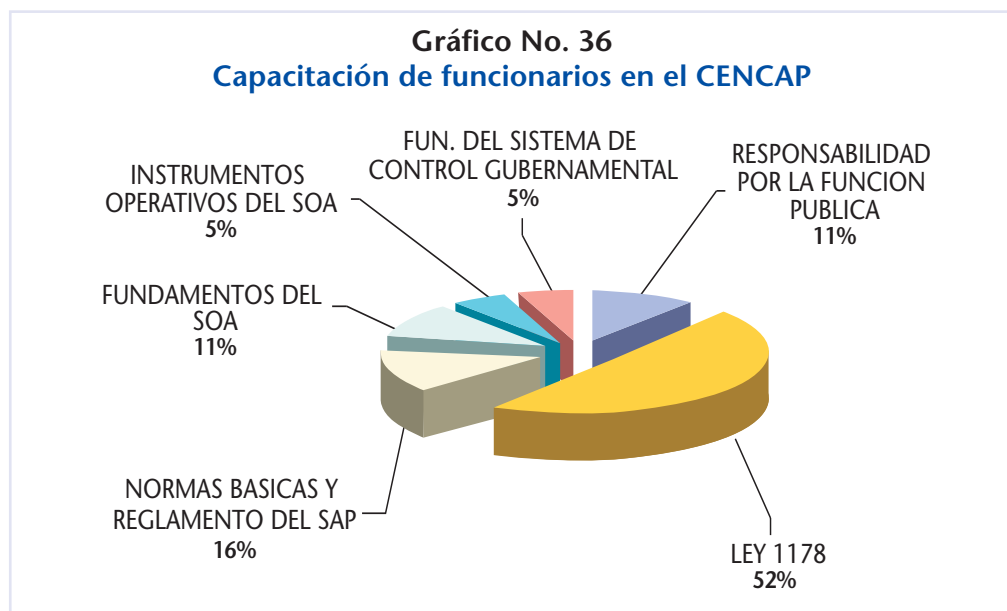
En mayo del 2003 culminó el taller de capacitación en Derechos Humanos que se inició en octubre de 2002. El objetivo del evento fue permitir a todo el personal, sin excepción, tener un dominio mínimo de los fundamentos principales de los derechos humanos. La capacitación fue impartida en la Oficina Central y en varias de las Representaciones Defensoriales del país.

En esta primera edición del taller se trabajó con cuatro módulos generales: Derechos Humanos, Derechos Civiles y Políticos, Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y Herramientas Nacionales de Protección de los Derechos Humanos. Para el periodo 2004 se ha previsto replicar el taller con los cuatro módulos generales a los nuevos funcionarios de la institución y emprender la capacitación especializada en función a cinco nuevos módulos.

Los nuevos módulos especializados serán preparados durante el periodo 2004 por la Asesoría de Derechos Humanos.

6) Cursos en el CENCAP

Es importante mencionar que pese a que la mayoría de los esfuerzos de capacitación estuvieron orientados a temas especializados vinculados con la misión institucional y a temas de relación humana, no se dejó de lado la capacitación en temas vinculados con el sector público. En tal sentido, en este periodo diecinueve funcionarios del Defensor del Pueblo asistieron a distintos cursos en el Centro Nacional de Capacitación de la Contraloría General de la República de acuerdo al siguiente detalle.



7) Curso de lenguaje de señas

Como resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación realizado en la institución a principios del 2003 y con el objeto de proveer una herramienta útil a los funcionarios de atención e investigación de quejas y de difusión, en coordinación con el Centro de Orientación Capacitación y Asesoramiento en Discapacidades (COCADIS) se realizó un curso de lenguaje de señas para diecinueve funcionarios de la oficina central y de la Representación Especial de El Alto.

Ante los resultados alcanzados y tomando en cuenta que las necesidades detectadas en La Paz son las mismas que en el interior del país, en el periodo 2004 los funcionarios de las Representaciones Departamentales tomarán un curso similar.

8) Eventos en el exterior del país

El plan de capacitación posibilitó la participación de funcionarios del Defensor del Pueblo en varios eventos en el exterior del país gracias a becas gestionadas por diferentes instituciones. El cuadro siguiente muestra detalladamente los eventos a los que asistieron los funcionarios.

Cuadro No. 31
Eventos en el exterior del país

NOMBRE DEL EVENTO	LUGAR DE REALIZACIÓN	PARTICIPANTES
Los Ombudsman frente a la mediación y negociación en conflictos sociales	Guatemala	2
Seminario Interamericano sobre Género y Justicia	Chile	1
Curso Internacional sobre Abuso y Maltrato a las Personas Mayores	Guatemala	1
Seminario Y la gente, ¿Qué? Derechos Ciudadanos en la Sociedad de la Información	Brasil	1
El Ombudsman frente al Problema de las Migraciones	Colombia	1
VIII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman	Panamá	1

9) Clima organizacional

Uno de los objetivos principales del plan de capacitación estuvo orientado a evaluar el clima organizacional del Defensor del Pueblo para lo cual, a partir de junio de 2003, se recolectó información específica que, luego, dio origen a un diagnóstico que permitió determinar que en el Defensor del Pueblo existe un buen clima organizacional.

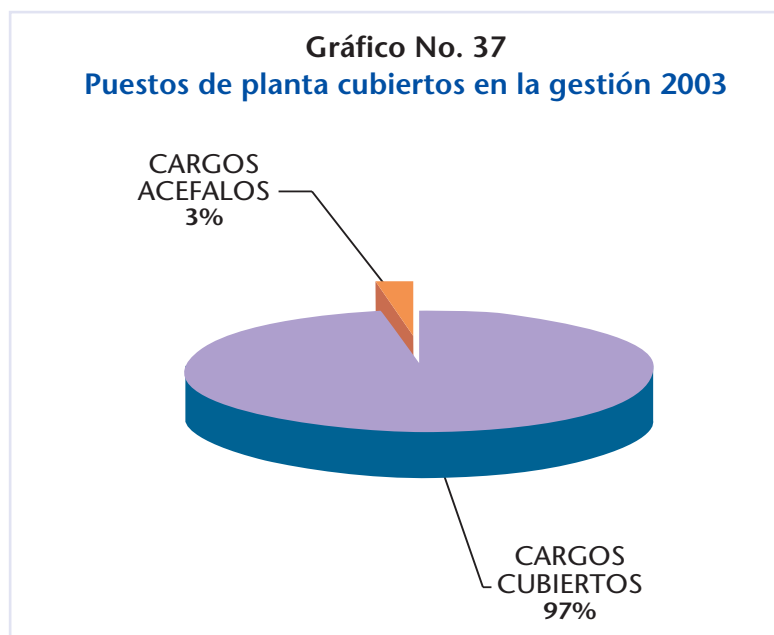
Por buen clima organizacional se entiende un ambiente en el cual se desarrollan y se aplican conceptos importantes tales como la comunicación, capacitación, retribución de conductas, integración, aceptación, relación humana, liderazgo y, sobre todo, simbolismo de lo que es y busca la institución como tal.

No obstante los resultados positivos obtenidos, se diseñó una estrategia para reforzar el clima organizacional. En ese sentido y en función a los resultados del diagnóstico, se presentó a las distintas unidades (incluyendo Representaciones y Mesas Defensoriales) sus características particulares como grupo humano y como equipo. A este propósito, se realizaron talleres para mejorar las relaciones humanas, el trabajo en equipo y bajo presión, la motivación y la pertenencia con la institución.

10) Plan de contratación de personal

En el proceso de contratación de personal se realizaron dos grandes tareas: contratación de personal de planta y contratación de consultores de línea.

De acuerdo al Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal, en el periodo 2003 se mantuvo cubierto el 97% de los cargos, lo que significa que de los 110 cargos existentes, solamente tres quedaron acéfalos durante el año. Esta información se expresa en el siguiente gráfico.



Durante el periodo hubo 47 solicitudes de contratación de consultores de línea, de las cuales 39 fueron cubiertas, es decir 83%. El restante 17% se encuentra en proceso de contratación.

El requerimiento de contratación de consultores de línea por unidad organizacional respondió al siguiente comportamiento expresado en el Cuadro No. 32.

Cuadro No. 32
Contratación de consultores de línea

REPRESENTACIÓN O MESA DEFENSORIAL	NÚMERO DE SOLICITUDES REALIZADAS	NÚMERO DE SOLICITUDES CUBIERTAS	RELACIÓN PORCENTUAL DE SOLICITUD
Oficina Central	20	16	43%
Representación Cochabamba	3	1	6%
Representación Tarija	3	3	6%
Representación Oruro	4	4	9%
Representación	4	4	9%
Representación Potosí	3	2	6%
Representación Chuquisaca.	1	1	2%
Representación El Alto	4	3	9%
Mesa Puerto Suárez	3	3	6%
Mesa Riberalta	1	1	2%
Mesa Llallagua	1	1	2%
TOTAL	47	39	100%

En 2003 se creó el 22% de los cargos para consultores de línea, es decir que, de acuerdo a los requerimientos de la institución y en base al programa anual de incorporaciones, se crearon 22 cargos nuevos según el siguiente detalle:

Cuadro No. 33
Cargos de consultores de línea creados en 2003

REPRESENTACIÓN O MESA DEFENSORIAL	NÚMERO DE CARGOS NUEVOS	NUMERO DE ACEFALÍAS CUBIERTAS
Oficina Central	6	10
Representación Cochabamba	0	1
Representación Tarija	2	1
Representación Oruro	3	1
Representación Pando	4	0
Representación Potosí	2	0
Representación Chuquisaca	1	0
Representación El Alto	1	2
Mesa Riberalta	0	1
Mesa Llallagua	0	1
Mesa Puerto Suárez	3	0
TOTAL	22	17

3. Desarrollo de sistemas informáticos

Durante el periodo 2003 se encararon diferente tareas que permitieron completar, en algunos casos, y ajustar, en otros, los sistemas informáticos institucionales. Así, se completó el Sistema Informático de Administración de Quejas con la implementación de un módulo de evaluación que permite analizar la carga de trabajo y los tiempos que llevan los distintos procedimientos en este sistema.

Asimismo, se logró implementar el Sistema de Registro de Personas Afectadas en Conflictos Sociales (SRPACS), que permite llevar el control de los datos sobre personas muertas, heridas o desaparecidas durante los conflictos sociales. También se implementaron dos módulos del Sistema de Administración de Recursos Humanos (SARH), el Módulo Tablas, que permite el registro de los datos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema, y el Módulo Registro Base, que permite el cargado de datos personales de postulantes.

Por otro lado, los sistemas informáticos administrativo y financiero fueron objeto de ajustes rutinarios que, en función a los requerimientos de los usuarios, permitieron mejorar su rendimiento. También se logró desarrollar y poner en funcionamiento el nuevo sitio *web* institucional que presenta un

esquema más moderno y dinámico, acompañado por la implementación de una biblioteca virtual que permite el acceso remoto, vía Internet, al Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo.

Igualmente, se mejoró la velocidad de proceso y la capacidad de almacenamiento de los servidores de la Oficina Central y se renovaron los servidores de las Representaciones de Beni, Pando y Potosí, lo que mejoró sustancialmente la tecnología de las herramientas informáticas. Adicionalmente, se completó la dotación de computadoras de escritorio y se renovaron los equipos más antiguos (4 a 5 años de uso) mediante la adquisición de cuarenta computadoras de última tecnología con procesador Pentium 4.

Pero la tarea más importante que encaró la Unidad de Informática fue el cableado estructurado en el nuevo edificio de la oficina central. Se instalaron los cableados de transmisión de datos y eléctrico mediante la implantación de ductos en la loza de concreto y dentro de las paredes, lo que permitió un cableado estructurado horizontal en los siete niveles del edificio posibilitando un desempeño de la red a 100 Mbps con cable Cat 5e. Los siete niveles se encuentran unidos por un cableado vertebral que transmite a una velocidad de 1000Mbps=1Gbps, mediante la aplicación de cable Cat 6 que interconecta modernos concentradores (*switches*) de

capacidad 100/1000 Mbps, hasta un concentrador central ubicado en la sala de servidores del edificio. Esta infraestructura permite contar con una intranet de gran capacidad actual y mejores perspectivas de ampliación.

La instalación se complementa con dos acometidas de interconexión mediante fibra óptica que fueron instaladas subterráneamente. La primera permite la conexión de la institución a la red SIGMA del Ministerio de Hacienda, y la segunda a una conexión en línea con Internet.

4. Cooperación internacional

1) *Basket Funding* (Canasta de Fondos)

Nuevos convenios suscritos

Durante 2003 se suscribieron convenios de adhesión al mecanismo de Canasta de Fondos con AOS y con la GTZ que, junto a Holanda, Canadá, Suecia, COSUDE, Gran Bretaña, PNUD, Dinamarca y Bélgica, constituyen un importante respaldo para la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal 2001-2005 del Defensor del Pueblo.

El convenio con AOS, suscrito el 28 de mayo de 2003 y su enmienda de 26 de septiembre, establece una contribución de \$us. 83.840.- por dos años. El convenio con la GTZ, por el mismo término, compromete un total de Euros 400.000.- Este último fue firmado el 23 de septiembre de 2003.

Contribuciones a la Canasta de Fondos

El PNUD y el Gobierno de Bélgica efectuaron contribuciones a la cuenta especial de la Canasta de Fondos habilitada en el Banco Central correspondientes a la gestión 2002. Por otro lado, Canadá, Holanda, Suecia, COSUDE, AOS, Dinamarca y la GTZ efectuaron desembolsos que corresponden al tercer año de ejecución del plan quinquenal, montos que coinciden con la programación de ingresos contemplada en el Plan Anual y Presupuesto 2003.

Comité Interinstitucional

El Comité Interinstitucional -conformado por el Defensor del Pueblo y las agencias de cooperación internacional que apoyan la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal- celebró dos reuniones ordinarias y cuatro extraordinarias.

La primera reunión ordinaria se llevó a cabo en febrero para considerar la Evaluación del POA y Presupuesto 2002 y la Consideración del POA y Presupuesto 2003. La segunda se celebró en agosto para analizar los resultados alcanzados en el primer semestre de la gestión y el ajuste del Presupuesto 2003.

Las reuniones extraordinarias se efectuaron en marzo, para la aprobación del Presupuesto 2003 reajustado a los montos reasignados por el Tesoro General de la Nación; en septiembre, para recibir el Estudio sobre Derechos Humanos en Bolivia y en agosto, para considerar el Informe sobre la Red de Transmisión de Datos.

Sostenimiento institucional

Una de las preocupaciones permanentes de los miembros del Comité Interinstitucional del *Basket Funding* y del Defensor del Pueblo es el sostenimiento institucional una vez finalizado el apoyo de la cooperación internacional a la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal. Para analizar el tema se encomendó al Defensor la preparación de una propuesta de sostenimiento institucional que fue presentada, discutida y enriquecida con los aportes de los miembros del Comité. Durante el periodo 2004 deberá concluirse la estrategia que se basa en tres pilares fundamentales: sostenimiento de los recursos humanos, sostenimiento financiero y apropiación de la misión del Defensor del Pueblo por parte de otras instancias del Estado y de la sociedad civil.

Estudio sobre Derechos Humanos en Bolivia

El Estudio fue presentado ante organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el tema de los derechos humanos y ante la cooperación

internacional que apoya la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal. El documento, encargado a un equipo de consultores externos coordinado por la ex Defensora del Pueblo y la Adjunta de Promoción y Análisis, recibió la conformidad del Comité Interinstitucional del *Basket Funding*, principal financiador del mismo.

Evaluación de medio término

En cumplimiento de las cláusulas de los convenios de financiamiento del *Basket Funding*, a la mitad de la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal se deberá realizar una evaluación de medio término del avance del plan. Con este propósito y para contratar los servicios de un equipo de consultores especializados en evaluación, se elaboraron los términos de referencia para la convocatoria pública que fueron puestos a consideración de los miembros del Comité Interinstitucional. La evaluación deberá ser iniciada en el primer trimestre de 2004.

Misiones de evaluación y seguimiento

Se recibieron misiones de evaluación y seguimiento de Bélgica, Gran Bretaña, Canadá, Dinamarca y Suecia para conocer el alcance de la modalidad de cooperación compartida en la Canasta de Fondos y el comportamiento del Comité Interinstitucional.

2) Proyectos específicos

Durante la gestión 2003 se ejecutaron los siguientes proyectos específicos:

Suecia y Dinamarca

A partir de diciembre de 1999 y por el lapso de tres años, los gobiernos de Suecia y Dinamarca comprometieron su apoyo a la ejecución del "Programa de asistencia al Defensor del Pueblo". El programa estaba destinado al equipamiento de oficinas regionales; estudios e investigaciones de oficio; campañas de información; capacitación del personal; supervisión y evaluación de resultados y reconstrucción del inmueble para la Oficina Central del Defensor del Pueblo.

El apoyo que se recibió de las agencias de cooperación de estos dos Estados durante el año 2003 se ejecutó en su totalidad. Se completaron servicios de consultoría para investigaciones de oficio sobre derechos vinculados a la atención de salud, elaboración de guías para investigación de oficio, campañas de información e impresión de documentos. También se efectuó el seguimiento, supervisión y evaluación de otras actividades comprometidas dentro del programa.

La asistencia más significativa se refiere a la reconstrucción del inmueble de la institución, inaugurado el 24 de noviembre de 2003.

A efectos de proceder al cierre del proyecto, se celebraron reuniones de evaluación sobre la ejecución y resultados alcanzados y se elaboraron los términos de referencia para la auditoría financiera y de cierre correspondientes.

Unión Europea

El Defensor del Pueblo, junto a la Fundación Tierra, la Coordinadora de la Mujer y el Capítulo Boliviano de Derechos Humanos, fue favorecido por el "Programa Plurianual Democracia y Derechos Humanos en la Comunidad Andina: Programa País", financiado por la Unión Europea por un período de tres años para llevar a cabo una campaña itinerante de difusión, promoción y defensa de los derechos humanos en el trópico de Cochabamba.

En enero de 2002, el Defensor del Pueblo, por convenio interinstitucional suscrito con la Coordinadora de la Mujer, entidad de enlace con el organismo multilateral, llevó a cabo actividades de promoción y difusión sobre derechos humanos y atribuciones del Defensor del Pueblo en el Chapare a través de un comunicador encargado de ejecutar el proyecto, bajo la supervisión de la Representación Especial y de la Adjutoría de Promoción y Análisis.

DED

Con el apoyo de la Agencia Alemana de Ayuda Técnica - Social (DED) se contrató un

abogado para la oficina de San Pedro de Buena Vista, departamento de Potosí, cuyo trabajo en 2003 dependió de la Mesa Defensorial de Llallagua. Gracias a esta contratación se realizaron Actuaciones Urgentes en favor de personas adultas mayores y mujeres; y se recibieron y registraron quejas y denuncias de pobladores de la localidad. El abogado también dio charlas informativas sobre derechos humanos a jóvenes, niñas y niños en poblaciones alejadas como Pipini y Acacio.

Pese a que el apoyo de la DED a la oficina de San Pedro de Buena Vista concluyó el 31 de diciembre de 2003, el Defensor del Pueblo decidió mantener abierta esta oficina con recursos del *Basket Funding* dado el importante aporte a la defensa de los derechos humanos en la región.

UNICEF

El valioso apoyo de UNICEF para llevar a cabo el “Programa de los derechos humanos de la niñez y adolescencia en el marco de las competencias del Defensor del Pueblo”, iniciado en abril de 1999, concluyó en 2003.

GTZ

Comenzando la segunda fase del Proyecto “Defensor del Pueblo-GTZ”, durante el periodo 2003 se ejecutaron los programas “Capacitación en Recursos Constitucionales” y “Capacitación en Resoluciones Defensoriales” y el Informe Especial sobre Seguridad Ciudadana. También se iniciaron los procesos para los programas sobre “Regulación del Derecho a la Información y Habeas Data”, “Adecuación de la Normativa Nacional al Estatuto de la Corte Penal Internacional” y “Acción del Defensor del Pueblo para la Vigilancia y Defensa de los Derechos Humanos y Ciudadanos en la Gestión Municipal”.

La capacitación en recursos constitucionales estuvo a cargo de la Asesoría de Asuntos Constitucionales y Legislativos y fue dirigida a los miembros de su equipo, a los Representantes Defensoriales y al personal de investigación y quejas a nivel nacional. Este programa, como se informó en el V Informe al Congreso, tuvo como base el análisis y

evaluación efectuados por el consultor internacional Antonio Rovira Viñas a los recursos presentados por el Defensor ante la justicia constitucional.

El programa de capacitación en Resoluciones Defensoriales también fue realizado sobre la base del análisis de Resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo, centrado en la estructura y fundamentación jurídica de las mismas a fin de optimizar y otorgar mayor efectividad a estos instrumentos que coadyuvan en la subsanación de vulneraciones a los derechos humanos. Como en el anterior caso, la capacitación tuvo como base el estudio de Rovira Viñas y estuvo destinado a los Representantes del Defensor del Pueblo y al personal de investigación y quejas a nivel nacional.

En 2003 el Informe Especial sobre Seguridad Ciudadana, sobre el que también se informó en el V Informe al Congreso Nacional, fue presentado oficialmente a esa instancia legislativa. El estudio contiene un diagnóstico sobre la situación de la seguridad pública en Bolivia y propuestas que fueron recogidas en talleres de trabajo departamentales y en sesiones de análisis efectuados por el equipo del Defensor del Pueblo.

El proceso para el programa municipal se encuentra en curso luego de un análisis realizado por el Defensor sobre los avances logrados en este ámbito. El programa tiene la finalidad de establecer una política institucional que sea la base del plan de acción dirigido a crear una cultura de respeto y exigencia de los derechos humanos.

Los programas referidos a la regulación del derecho a la información y habeas data y a la adecuación de la normativa interna con el Estatuto de Roma recién serán ejecutados en 2004, aunque en el periodo que se reporta en este VI Informe ya se elaboraron los términos de referencia para la contratación de los expertos a quienes se encomendará la realización de los respectivos trabajos.

5. Presupuesto ejecutado en 2003

Debido a los conflictos del mes de febrero y como parte de las medidas de austeridad fiscal,

el presupuesto del Defensor del Pueblo con recursos del Tesoro General de la Nación sufrió una disminución de 10% con relación al presupuesto aprobado para la gestión 2002. En otras palabras, de Bs. 15.- millones, pasó a Bs. 13,5, impactando negativamente en la relación comprometida con la cooperación internacional, entre los recursos locales y los recursos de donación.

1) Disponibilidad de recursos

Durante 2003 la disponibilidad de recursos con los que contó el Defensor del Pueblo alcanzó a Bs. 43,04 millones, provenientes un 33,4% de los saldos en cuentas corrientes al 31 de diciembre del 2002 que no pudieron ser ejecutados el año anterior y un 66,6% de los depósitos efectuados durante la gestión (ver Cuadro No.1).

De la disponibilidad total, sólo el 30% correspondió a recursos provenientes del Tesoro General y el 70% restante a recursos de la cooperación internacional. El *Basket Funding* se constituyó, por supuesto, en la principal fuente de financiamiento de las operaciones del Defensor, representando el 57% del total disponible en cuentas corrientes; seguido de Dinamarca y Suecia con un total del 12%, cuyos recursos casi en su totalidad estuvieron destinados a la construcción del edificio de la Oficina Central. El resto de los depósitos fueron realizados por DED, AOS, UNICEF, Unión Europea y GTZ, fuentes que sólo mantenían saldos correspondientes a convenios bajo la modalidad de proyectos específicos.

Cuadro No. 34
Disponibilidad por fuente de financiamiento
gestión 2003, en bolivianos y dólares americanos

FUENTE	SALDO EN BANCOS AL 31-12-02	MONTO DEPOSITADO 2003	TOTAL EN Bs.	TOTAL EN \$us. (T.C.BS. 7.73)	%
TGN	2.574	12.660.642	12.663.216	1.637.191	29,4%
AOS	100.300	4.728 **	105.028	13.587	0,2%
BASKET FUNDING	9.048.624	15.349.040 *	24.397.664	3.156.231	56,7%
DED	12.999	38.917 *	51.916	6.716	0,1%
DINAMARCA	2.059.052	44.603 **	2.103.655	272.142	4,9%
SUECIA	2.976.678	85.266 **	3.061.944	396.112	7,1%
UNICEF	79.518	0	79.518	10.287	0,2%
UNIÓN EUROPEA	110.196	116.534 *	226.730	29.331	0,5%
GTZ	0	355.450	355.450	45.983	0,8%
TOTAL	14.389.941	28.655.180	43.045.121	5.568.580	100,0%

* Desembolsos más variaciones cambiarias

** Corresponde solo a variación cambiaria

2) Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento

Después de la última reformulación, el presupuesto general del Defensor del Pueblo alcanzó a Bs. 40.4 millones, de los que el 33.5% corresponden a recursos del TGN y el 66,5% restante a recursos provenientes de la cooperación internacional. Esta relación porcentual se vio afectada por el recorte del 10% del presupuesto TGN instruido por el gobierno como consecuencia de los correctivos económicos de febrero de 2003 (ver Cuadro No. 2)

El *Basket Funding* representó el 52% del presupuesto de la gestión, en tanto que los saldos de los proyectos de Suecia, Dinamarca, UNICEF, AOS, GTZ y Unión Europea significaron el 14.5% restante del presupuesto total. Se debe hacer notar que los recursos provenientes de la GTZ son administrados directamente por esta agencia de cooperación y están destinados, principalmente, a la contratación de consultores nacionales y extranjeros especializados en temas de derechos humanos.

Cuadro No. 35
Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento
gestión 2003, en bolivianos

F U E N T E	MONTO PRESUPUESTADO	APORTE %	MONTO EJECUTADO	EJECUCIÓN %	APORTE %
TGN	13.549.217,00	33,5%	12.745.270,07	94,1%	37,3%
BASKET FUNDING	20.915.325,00	51,8%	15.645.223,41	74,8%	45,8%
DINAMARCA	2.059.052,20	5,1%	2.018.592,68	98,0%	5,9%
SUECIA	2.976.677,70	7,4%	2.956.068,64	99,3%	8,6%
AOS	100.300,00	0,2%	100.300,06	100,0%	0,3%
DED	51.408,00	0,1%	51.407,80	100,0%	0,2%
UNIÓN EUROPEA	313.746,20	0,8%	229.172,66	73,0%	0,7%
UNICEF	79.518,48	0,2%	77.419,70	97,4%	0,2%
G T Z	355.450,00	0,9%	355.450,00	100,0%	1,0%
TOTAL COOP. INT.	26.851.477,58	66,5%	21.433.634,95	79,8%	62,7%
TOTAL	40.400.694,58	100,0	34.178.905,02	84,6%	100,0%

Al 31 de diciembre del 2003, la ejecución presupuestaria alcanzó a Bs.34,18 millones, equivalente al 84,6 % del presupuesto total. De los recursos TGN se ejecutó el 94,1%, es decir casi la totalidad de lo poco que el TGN le asigna al Defensor del Pueblo.

En cuanto a los recursos de cooperación internacional, se ejecutó 79,8 %, de los cuales el *Basket Funding* alcanzó el 74,8% de lo presupuestado. Esto permitió llevar adelante gran parte de las actividades programadas para la gestión, pese a los problemas que la institución atravesó el año 2003 por el prolongado periodo de transición y la guerra sucia de la cual fue objeto, situación esta última que demandó gran cantidad de tiempo y de personal adicional para atender los requerimientos de información y documentación.

Las partidas que se vieron más afectadas por el desfase fueron las relacionadas con la realización de actividades de promoción, educación y difusión de los derechos humanos y encuentros locales, departamentales, nacionales e internacionales.

De los recursos provenientes de Suecia y Dinamarca se ejecutó el 99%, destinado, principalmente, a la construcción del edificio propio del Defensor del Pueblo. Con esto finalizó el programa de apoyo al Defensor del Pueblo financiado por estos dos gobiernos amigos.

También se terminaron de ejecutar los recursos de los proyectos específicos de AOS, DED y UNICEF.

3) Ejecución por grupo de gasto

La ejecución presupuestaria por grupo de gasto muestra que en Servicios Personales se ejecutó aproximadamente el 94%, correspondiendo en su totalidad a recursos del TGN. La diferencia se debe a que en la gestión no se llenaron oportunamente algunas acefalías, principalmente en las Representaciones Departamentales.

En el grupo de Servicios No Personales se ejecutó el 82,7%, habiendo afectado en este porcentaje de ejecución los recortes sufridos en la partida 252 de consultores, Esta información se expresa en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 36
Ejecución presupuestaria por grupo presupuestario
gestión 2003, en bolivianos

GRUPO DE PARTIDA	GRUPO	MONTO PRESUPUESTADO	APORTE %	MONTO EJECUTADO	EJECUCIÓN %	APORTE %
SERVICIOS PERSONALES	100	12.371.685	30,6%	11.619.739	93,9%	34,0%
SERVICIOS NO PERSONALES	200	18.561.166	45,9%	15.351.962	82,7%	44,9%
MATERIALES Y SUMINISTROS	300	3.013.395	7,5%	1.867.648	62,0%	5,5%
ACTIVOS REALES	400	6.436.444	15,9%	5.331.200	82,8%	15,6%
IMPUESTOS REG.Y TASAS	800	18.005	0,0%	8.356	46,3%	0,0%
T O T A L		40.400.695	100,0%	34.178.905	84,6%	100,0%

El grupo presupuestario que menor porcentaje de ejecución tuvo fue el de Materiales y Suministros que sólo alcanzó al 62% de lo programado debido a que no se realizaron varios eventos y no se adquirieron materiales en la proporción presupuestada

4) Ejecución por gestiones

Desde su apertura hasta el 31 de diciembre del 2003, el Defensor del Pueblo ha ejecutado un total de Bs.115,3 millones. De este monto, el aporte del TGN corresponde al 56,8% y el de la cooperación internacional al 43,2% restante.

Los Bs. 34,18 millones desembolsados el año 2003 son, de lejos, el monto de mayor ejecución anual en toda la historia institucional y representan un crecimiento del 18% respecto al monto desembolsado la gestión pasada (ver Cuadro No. 4).

A medida que pasa el tiempo, los recursos de cooperación internacional son cada vez más importantes para posibilitar el funcionamiento del Defensor del Pueblo, sin embargo, esta situación plantea la necesidad de que el Estado, paulatinamente, vaya asumiendo la responsabilidad de una mayor aporte al presupuesto institucional para asegurar el sostenimiento del Defensor del Pueblo, por lo menos a mediano plazo.

Cuadro No. 37
Ejecución presupuestaria por fuente de
financiamiento y gestiones, en bolivianos

FUENTE/AÑOS	1998	%	1999	%	2000	%	2001	%	2002	%	2003	%	TOTAL	%
TGN	4.366.446	67,5	11.006.631	90,9	11.390.352	78,1	12.390.108	64,2	13.574.300	46,7	12.745.270,0	37,3	65.473.107	56,8
SUB TOTAL	4.366.446	67,5	11.006.631	90,9	11.390.352	78,1	12.390.108	64,2	13.574.300	46,7	12.745.270,0	37,3	65.473.107	56,8
AECI	71.977	1,1											71.977	0,1
VIPFE-ESPAÑA	181.489	2,8	42.634	0,4									224.123	0,2
HOLANDA	61.143	0,9	6.989	0,1									68.132	0,1
PNUD	1.330.099	20,6	663.702	5,5	442.612	3,0							2.436.413	2,1
COSUDE	341.867	5,3	167.704	1,4	756.738	5,2	783.984	4,1	584.499	2,0			2.634.792	2,3
CANADÁ	115.279	1,8	188.825	1,6	288.011	2,0	99.071	0,5	14.072	0,0			705.258	0,6
GRAN BRETAÑA			13.957	0,1	331.919	2,3	45.390	0,2	40.741	0,1			432.007	0,4
UNICEF			15.268	0,1	64.730	0,4	70.430	0,4	89.116	0,3	77.420	0,2%	316.964	0,3
BASKET FUNDING							4.822.806	25,0	12.533.745	43,2	15.645.223.4191	45,8%	33.001.344	28,6
BID							26.332	0,1	37.662	0,1	0	0,0%	63.994	0,1
SUECIA DINAMARCA					1.317.905	9,0	1.063.591	5,5	2.027.864	7,0	4.974.661	14,6%	9.384.021	8,1
DED									19.849	0,1	51.407,80	0,2%	71.257	0,1
UNIÓN EUROPEA									60.215	0,2	229.173	0,7%	289.387	0,3
AOS									55.969	0,2	100.300	0,3%	56.269	0,1
GTZ											355.450	1,0%		
SUB TOTAL FUENTES	2.101.854	32,5	1.099.079	9,1	3.201.915	21,9	6.911.604	35,8	15.463.731	53,3	21.433.635	62,7%	49.855.938	43,2
TOTAL EJECUCION	6.468.300	100,0	12.105.710	100,0	14.592.267	100,0	19.301.712	100,0	29.038.031	100,0	34.178.905	100,0%	115.329.044	100,0
CRECIMIENTO	-		187,2		120,5		132,3		150,4		117,7			

6. Auditorías, control interno y externo posterior

1) Auditoría interna

La Unidad de Auditoría Interna del Defensor del Pueblo, según objetivos previstos para el periodo 2003, ha realizado los siguientes trabajos:

- Auditoría de Confiabilidad de Registros y Estados Financieros consolidados del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2002.
- Evaluación del grado de implantación del Sistema de Presupuesto.
- Aspectos complementarios de la auditoría especial de fondos remitidos a la Representación Departamental de Chuquisaca.
- Auditoría especial de fondos remitidos y descargados de la Mesa Defensorial de Llallagua.
- Seguimientos al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en tres informes de auditoría.

Los resultados de las auditorías realizadas fueron remitidos a la Contraloría General de la República, entidad que efectuó la evaluación correspondiente sobre la calidad de los mismos, con recomendaciones menores.

El informe de la auditoría de confiabilidad de registros y estados financieros también fue remitido a la Dirección General de Contaduría, junto con los Estados Financieros consolidados.

La opinión del auditor interno sobre la confiabilidad de registros y estados financieros, al 31 de diciembre del 2003, es una opinión limpia. Esto significa que los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera y patrimonial de la entidad.

2) Auditoría externa

La firma de auditoría externa KPMG Peat Marwick SRL, actualmente Ruiz Mier SRL, fue contratada para realizar la auditoría externa de los estados financieros consolidados

(recursos Tesoro General de la Nación y de donación) de las gestiones 1998, 1999, 2000, 2001 y 2002. La empresa auditora emitió los informes finales cuyos dictámenes presentan una opinión limpia sobre los estados financieros consolidados del Defensor del Pueblo.

Los mencionados informes fueron enviados a la Contraloría General de la República que realizó la revisión y evaluación del trabajo efectuado por los auditores externos. La conclusión general de la Contraloría General de la República señala que “la auditoría ha sido ejecutada de acuerdo con Normas de Auditoría Gubernamental, por lo que el dictamen del auditor como los demás informes emitidos por la Firma se encuentran sustentados con evidencia suficiente y competente”.

Por otra parte, los informes fueron entregados a la Presidencia del Congreso a la conclusión de la gestión de la Defensora del Pueblo, Ana María Romero de Campero, en marzo de 2003.



CAPÍTULO IX

RESOLUCIONES DEFENSORIALES

CAPÍTULO IX

RESOLUCIONES DEFENSORIALES

- I Oficina Central y La Paz
- II Representación Defensorial Departamental de Beni
- III Representación Defensorial Departamental de Chuquisaca
- IV Representación Departamental de Cochabamba
- V Representación Defensorial Departamental de Potosí
- VI Representación Defensorial Departamental de Santa Cruz
- VII Representación Defensorial Departamental de Tarija



En cumplimiento del artículo 33 de la Ley 1818, a continuación se transcriben las 94 Resoluciones Defensoriales emitidas durante el periodo 2003. Como en los anteriores informes al Congreso, por razones de espacio, las Resoluciones han sido editadas manteniendo su contenido principal de manera que el lector pueda comprender la razón por la que se presentó la queja y el fundamento legal que sustentó las recomendaciones y recordatorios de deberes legales. Asimismo, como es ya práctica en estos informes, la identidad de los peticionarios se mantiene en reserva en aplicación del artículo 28 de la Ley 1818.

I Oficina Central y La Paz

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00001/2003/AP
LA PAZ, 8 DE ENERO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1749-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 08.07.02 en

contra del Jefe de Cardiología del Hospital Obrero Nº 1 dependiente de la Caja Nacional de Salud ...

CONSIDERANDO: Que, NN manifestó en su queja que recibió maltrato de parte del médico cardiólogo que la atendió en fecha 17.12.01, quien pese a haberla atendido dos años atrás, no dejó constancia en la historia clínica de los exámenes pedidos, de los resultados, ni de la medicación y que la historia clínica se habría extraviado. No obtuvo respuesta a su reclamo, por lo que solicitó la intervención del Defensor del Pueblo.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso se establece lo siguiente: En el presente caso la peticionaria presentó queja por falta de respuesta a su memorial dirigido al Jefe de Cardiología del Hospital Obrero No. 1 de fecha 21.12.01 en el que reclamó el maltrato recibido de parte del médico cardiólogo Dr. Omar Candia Campos

que la atendió en fecha 17.12.01, asimismo por la prolongada espera en la consulta externa.

Solicitó el cambio de cardiólogo por el hecho de que se extraviaron sus documentos referidos a exámenes médicos, resultados y medicación otorgada, que se habrían extraviado de su historia clínica.

El Director a.i. del Hospital Obrero No. 1 informó al Defensor del Pueblo sobre la denuncia formulada por la peticionaria, habiéndose subsanado parcialmente los hechos motivo de la denuncia, sin embargo ha quedado sin justificativo el hecho de que la documentación relativa a exámenes y medicación a la que fue sometida la paciente en anterior oportunidad y que debería estar adjunta a su historia clínica hubiera desaparecido.

(...)

Los profesionales del Hospital Obrero No. 1 respondieron el requerimiento de informe y de esta forma subsanaron la posible vulneración al derecho de petición que constituía de manera parcial el motivo de la queja.

Se ha vulnerado el Art. 168 y el párrafo II de este mismo artículo del Reglamento General de Hospitales debido a que los funcionarios responsables del registro y custodia de la documentación relativa a exámenes médicos e historia clínica elaborados la primera vez que la peticionaria fue atendida.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz resuelve:

Primero.- Recomendar al Director del Hospital Obrero No. 1, que instruya a las jefaturas correspondientes se ejerza un control efectivo y permanente sobre los funcionarios que tienen a su cargo la atención externa de los pacientes y sobre los responsables de la conservación de los registros, documentos e historias clínicas de las personas que son atendidas en el mencionado Centro de Salud.

Segundo.- Recordar al Director del Hospital Obrero No. 1 y al Jefe de Servicios de Cardio-

logía de ese nosocomio, exijan a los funcionarios del área el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Hospitales en el artículo 168 y el párrafo II de ese mismo artículo.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00002/2003/AP
LA PAZ, 19 DE FEBRERO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0286-LPZ-2002 presentada por el ciudadano NN en fecha 04.02.02 contra la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Mayor de San Andrés ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por falta de respuesta a las notas presentadas en fechas 27.08.01 y 15.01.02 mediante las que solicitó la revisión de los exámenes de dispensación y prefacultativo.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

(...)

El Vicedecano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas señaló que el examen prefacultativo del peticionario se habría extraviado y planteó verbalmente como solución que el postulante rinda un nuevo examen en fecha 15.12.02, propuesta que no se oficializó.

Habiéndose agotado las actuaciones ante las autoridades de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas sin obtener respuesta a la solicitud del peticionario ni una posición concreta y oficial que asuma la responsabilidad del extravío del examen prefacultativo del peticionario que subsane esa vulneración.

En consecuencia, esta situación ha dado lugar a la vulneración al derecho del peticionario a acceder a la formación universitaria interrumpiendo sus estudios por más de un año.

Que, del análisis de la queja, la documentación respaldatoria, las normas aplicables al presente caso y por todos los antecedentes expuestos se concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a recibir instrucción y a la petición, considerando que la autoridad denunciada no se ha pronunciado respecto a la solicitud del peticionario.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Decano y Vicedecano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Mayor de San Andrés el deber legal de observar el art. 7 incisos e) y h) de la Constitución Política del Estado y el art. 25 de la Ley N° 1818.

Segundo.- Recomendar al Consejo Facultativo de la Carrera de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Mayor de San Andrés subsane la vulneración del derecho a elegir profesión u oficio, adoptando las medidas administrativas pertinentes para proceder a la revisión o en su caso a la rendición de un nuevo examen y de esta manera permitirle a NN el acceso a la formación universitaria.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00003/2003/AP
LA PAZ, 15 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 2213-LPZ-2002, presentada en fecha 30.08.02 por NN contra el Director Departamental del Servicio Departamental de Educación - La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo para obtener la reposición de pagos revertidos al TGN por el Viceministerio de Educación, correspondientes a los meses de abril, mayo y bono económico de la gestión 2000 por su trabajo como regente en el Instituto Americano.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

El peticionario manifestó que reclamó en reiteradas oportunidades sus haberes al SEDUCA, en esta institución la Jefe de Recursos Administrativos consultó mediante oficio al Ministerio de Hacienda el procedimiento a seguir en el presente caso. Ante la consulta, el Responsable del Área de Procesamiento de Información del Ministerio de Hacienda mediante oficio solicitó su pronunciamiento a la Jefe de la Unidad de Administración de Recursos del Viceministerio de Educación Inicial, Primaria y Secundaria a fin de continuar trámites posteriores, no obstante la funcionaria no se pronunció oficialmente.

La Jefe de Unidad de Gestión de Personal del SEP- Viceministerio de Educación informó al Defensor del Pueblo que el SEDUCA mediante nota, remitió las boletas de haberes de los meses abril y mayo de 2000 y bono económico para la reversión a la cuenta No. 1-100 del Tesoro General de la Nación por no corresponder su pago y no mencionó ninguna posibilidad de solución.

El SEDUCA, luego de una investigación entre sus técnicos manifestó que la solicitud del peticionario era improcedente, toda vez que no existe documentación respaldatoria ni fundamentos de su reclamo, que el interesado infringió el Art. 3° del Decreto Supremo 25255 de la Reforma Educativa y que incurrió en abandono de funciones del Establecimiento Educativo Mejillones de la zona de Bajo Villa San Antonio, el cual revirtió los cheques al Tesoro General de la Nación TGN a la cuenta 1-100.

El ex Director Distrital de Educación La Paz, Prof. Hugo Orlando Pozo, al aceptar la solicitud verbal efectuada por el peticionario y emitir memorándum de designación No. 027236 de fecha 01.05.02, infringió lo dispuesto por el Art. 3 del DS 25255 de 18.12.98 y no el peticionario como señala en su Informe el SEDUCA.

Al darse curso a la solicitud del peticionario para el cambio de la Unidad Educativa Mejillones al Instituto Americano turno de la tarde, el SEDUCA no debió remitir las boletas de haberes para su reversión, sino proceder a regularizar los pagos conforme a esta última designación.

Si bien fueron revertidas las boletas no se dio otro procedimiento alternativo de solución, como el pago devengado de gestiones anteriores, tomando en cuenta que el peticionario sí prestó servicios, de esta manera se vulneró el derecho a un justo salario consignado en el Art.7 inc. j) de la Constitución Política del Estado ni el retraso en la atención a la petición que dieron lugar a la presente investigación.

Por su parte el peticionario cumplió los requisitos exigidos para la reposición de pagos por reversión señalados en el punto 4.6 del Manual de Proceso para la Elaboración de la Planilla de Haberes del SEP entre los que cuenta con un certificado de trabajo extendido por el Director del Instituto Americano, correspondiente a los meses reclamados.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Director del Servicio Departamental de Educación instruir la elaboración de los informes correspondientes, y su posterior remisión ante el Ministro de Educación a objeto de subsanar el derecho vulnerado a un justo salario al peticionario, en el marco de lo previsto por el artículo 17 del DS 25255 de 18.12.98.

Segundo.- Recomendar al Ministro de Educación que, una vez conocidos los trámites del SEDUCA emita la correspondiente Resolución Ministerial en el marco establecido por el artículo 17 del DS 25255 de 18.12.98, que permita el pago de haberes de los meses abril, mayo/2000 y bono económico.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00004/2003/AP
LA PAZ, 7 DE MARZO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 2673-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 7 octubre 2002 en contra el Sr. Jorge Espinoza Morales, Director del Servicio Nacional Técnico de Minas dependiente del Viceministerio de Minería y Metalurgia ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria, solicitó la intervención del Defensor del

Pueblo, por considerar que existía una vulneración a sus derechos, manifiesta que trabajó en el Servicio Nacional Técnico de Minas, dependiente del Viceministerio de Minería y Metalurgia durante un año y casi 2 meses y fue retirada en fecha 23.09.02 sin haber gozado de sus vacaciones, presentó solicitud pero obtuvo respuesta negativa a su pedido.

(...)

Que, del análisis de los antecedentes se establece lo siguiente:

La institución denunciada reconoció que la peticionaria cumplió un año de servicios en fecha 01.08.02 o sea un mes antes de su destitución por lo que adquirió su derecho irrenunciable al uso y goce de vacaciones.

El hecho de que la peticionaria no hubiera solicitado su vacación al cumplimiento del año no significa que renunció a ese derecho por su carácter irrenunciable y que estando vigente el mismo tenía el plazo de dos años para solicitar, debido a la prescripción, pero al ser intempestivamente destituida, se interrumpió el derecho a hacer uso de su derecho, no obstante haber hecho notar este aspecto a la autoridad, quien pudo dejar sin efecto el despido y otorgarle la vacación que le correspondía por derecho.

La autoridad debió elaborar el rol de vacaciones, por muy reducido que sea el personal, para cumplir con las disposiciones normativas en vigencia y garantizar el derecho a vacaciones de los servidores públicos.

Se ha establecido la vulneración al derecho a vacación al disponerse el retiro sin haber efectuado una revisión para otorgarle previamente las vacaciones pendientes en el marco del Art. 49 del Estatuto del Funcionario Público.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz... resuelve:

Primero.- Recordar al Director del Servicio Nacional Técnico de Minas la obligación de dar estricto cumplimiento al Art. 49 del

Estatuto del Funcionario Público de 27.10.99 y Arts. 22, 23 y 24 del Anexo al Decreto Supremo N° 25749 de 20.04.00 contenidos en la presente Resolución Defensorial para efectivizar el respeto de los derechos de la peticionaria.

Segundo.- Recomendar al Director del Servicio Nacional de Técnico de Minas, adoptar las medidas administrativas conducentes a subsanar el derecho al goce de vacaciones pendientes de la ciudadana NN.

Tercero.- Recomendar al Director del Servicio Nacional Técnico de Minas la emisión de la inestructiva para la elaboración del rol correspondiente a la presente gestión 2003 en cumplimiento con lo previsto por el Art. 24 del DS 25749 de 20.04.00.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00005/2003/AP
LA PAZ, 3 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1646-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 25.06.02 contra el Ministro de Salud y Previsión Social ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por falta de pago por concepto de trabajos de publicidad realizados por la empresa Meriles Consultores en la gestión 2000.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La autoridad denunciada reconoce la solicitud de servicios efectuada por el Jefe de la Unidad de Comunicación Social, así como el servicio ofrecido.

Los fundamentos emitidos por el Ministerio de Salud y Previsión Social no desvirtúan el hecho de que el trabajo ha sido realizado por la empresa Meriles Consultores, debiendo considerar que existe un producto del trabajo y asimismo utilizado por la institución denunciada.

El incumplimiento de la normativa vigente en cuanto al Sistema de Administración de Bienes y Servicios es responsabilidad institucional por lo que corresponde al Ministerio de Salud y Previsión Social conforme lo establece el art. 3 de la Normas Básicas de Administración de Bienes y Servicios adoptar las medidas administrativas pertinentes para establecer las responsabilidades correspondientes y asimismo cumplir con la obligación de pago.

La respuesta de la autoridad denunciada señala que una autoridad competente es quien determinará la viabilidad o no del pago, sin considerar que el Defensor del Pueblo tiene competencia conforme el art. 30 de la Ley N° 1818 para recomendar la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación y la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso, así como de recordar el cumplimiento de deberes legales cuando la conducta de la autoridad o servidor público constituya infracción o falta, por acción, omisión o exceso en el ejercicio de sus atribuciones.

Que, del análisis de la queja, la documentación respaldatoria, las normas aplicables al presente caso y por todos los antecedentes expuestos se establece que se ha vulnerado el derecho del peticionario a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública, puesto que es responsabilidad del Ministerio de Salud y Previsión Social asumir la presente obligación, considerando que se ha beneficiado del producto del trabajo realizado por la empresa Meriles Consultores, utilizando los spots televisivos y las cuñas radiales.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Ministro de Salud y Previsión Social el deber legal de observar el art. 35 de la Constitución Política del Estado y el art. 3 de las Normas Básicas de Administración de Bienes y Servicios.

Segundo.- Recomendar al Ministro de Salud y Previsión Social subsane la vulneración al derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública, instruyendo el pago correspondiente a favor del

representante legal de la empresa Meriles Consultores NN por el trabajo de publicidad realizado.

Tercero.- Recomendar al Ministro de Salud y Previsión Social remitir antecedentes a la Unidad de Auditoría Interna para que inicie las acciones correspondientes, tendientes a determinar responsabilidades.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00006/2003/AP
LA PAZ, 18 DE MARZO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0002-GRP-LPZ-2003, presentada de manera individual por NN en fecha 14.02.03 y por XX en fecha 30.01.03 en contra de Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, ambas quejas se agruparon en el CASO No. 0002-GRP-LPZ-2002 por existir identidad en el motivo, la falta de remuneración por servicios prestados desde el 01.01.00 al 31.06.00 en esa Institución.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

Los peticionarios reclamaron permanentemente ante las oficinas de la Prefectura del Departamento de La Paz el pago por los servicios prestados desde el 01.01.00 al 31.06.00, sin que hubieran sido atendidos.

(...)

La Prefectura del Departamento de La Paz ha emitido informes contradictorios por cuanto la Asesora Legal de la Institución señala en 7.11.02 que el pago debe efectuarse, en tanto que la Asesora Legal de RRHH en su informe de 02.12.02 señala la improcedencia del mismo.

El Informe RRHH A.L.115/2002-II señala que no existen contratos suscritos por los peticionarios y la autoridad competente que acrediten el vínculo jurídico entre la Prefectura y los ex funcionarios, no obstante correspondía

a las autoridades administrativas verificar y llevar adelante el proceso de contratación para recién permitir que desarrollen funciones vale decir después de su legal posesión correspondiendo la responsabilidad a dichas autoridades y no a los peticionarios.

CONSIDERANDO: Que, la Prefectura del Departamento de La Paz, vulneró el Art. 7 inc. j) de la Constitución Política del Estado al no cancelar los salarios devengados a los peticionarios.

Que, la Dirección Administrativa Financiera de la Prefectura del Departamento de La Paz no dio cumplimiento a los Inc. a), b) y c) del Art. 15 del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público y los incisos e) y f) del Art. 18 de las Normas Básicas de Administración de Personal porque permitió que los peticionarios desarrollen funciones sin contar con un contrato firmado.

POR TANTO: La Directora Departamental La Paz ...
resuelve:

Primero.- Recomendar al Prefecto del Departamento de La Paz, instruir el pago de sueldos devengados a los peticionarios NN y XX por los servicios prestados del 01.01.00 al 31.06.00 y subsane el derecho vulnerado a un justo salario.

Segundo.- Recomendar al Prefecto del Departamento de La Paz, que en cumplimiento a lo mencionado en la parte final del Informe No. 2568 de fecha 7.11.02 de la Accesoría Legal de la Prefectura adopte las acciones administrativas correspondientes para establecer responsabilidades de las autoridades que permitieron que los peticionarios desempeñen funciones en esa institución, sin contar con el Contrato de Servicios, contraviniendo lo dispuesto en los Inc. a), b) y c) del Art. 15 del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público y los incisos e) y f) del Art. 18 de las Normas Básicas de Administración de Personal de acuerdo a la Ley 1178 y D.S 23318-A y DS 26237.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00007/2003/DH
LA PAZ, 21 DE MARZO DE 2003**

La información referida a esta Investigación de Oficio se encuentra en el Capítulo III del presente Informe al Congreso.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00009/2003/AP
LA PAZ, 28 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 2384-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 11 de septiembre de 2002 en contra del Ministro de Desarrollo Sostenible y Planificación ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando que trabajaba como Técnico II - Encargado de Almacenes de la Dirección de Asuntos Administrativos, del Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación desde el 16.11.00 hasta el 26 de agosto de 2002, fecha en la que fue destituido por razones de reestructuración administrativa, al contar con vacaciones pendientes solicitó las mismas mediante nota, la que mereció respuesta negativa.

(...)

Que, del análisis de los hechos se establece lo siguiente:

El ciudadano NN trabajó en el Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación desde el 16.11.00 hasta el 26.08.02 es decir el tiempo de un año, 9 meses y 10 días, de acuerdo al Reglamento de esa institución adquirió el derecho al goce de vacaciones concordante con la Ley de Estatuto de Funcionario Público.

La elaboración de un rol de vacaciones es obligación de la institución, su falta no es motivo para privar al funcionario del derecho al descanso.

El hecho de que el peticionario no hubiera solicitado su vacación al cumplimiento de un año de servicio, no significa una renuncia a ese derecho por su carácter irrenunciable y estando vigente el mismo tenía el plazo de dos

años para solicitarlo, pero fue interrumpido al ser intempestivamente destituido.

Consecuentemente, antes de disponer el despido del funcionario, la institución debió otorgar las vacaciones pendientes de uso, más aún si el peticionario hizo notar aquello, solicitando se deje sin efecto su destitución para que le otorguen las mismas. Esta situación no fue considerada por las autoridades del Ministerio de Desarrollo Sostenible, respondiendo en forma negativa.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recomendar a la Ministra de Desarrollo Sostenible y Planificación instruir a la Dirección General de Asuntos Administrativos adoptar las medidas administrativas conducentes a subsanar el derecho conculcado a las vacaciones del ciudadano NN.

Segundo.- Recordar a la Ministra de Desarrollo Sostenible y Planificación la obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales contenidos en la Constitución Política del Estado, Ley 2027 de 27.10.99, Anexo al Decreto Supremo Nº 25749 de 27.04.02, de Personal del Ministerio de Desarrollo Sostenible citados en la presente Resolución Defensorial y adopte las medidas internas para evitar en lo sucesivo su incumplimiento.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00010/2003/AP
LA PAZ, 28 DE MARZO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 2812-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 30 de octubre de 2002 en contra de Mateo Laura Canqui, Prefecto del Departamento de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que existía una vulneración a sus derechos manifestando que trabajaba como portero del Palacio Prefectural desde el 04.01.99 hasta el 22.10.02 fecha en la que fue destituido en aplicación del Art. 55 del DS 21060, sin otorgarle vacación, por lo que efectuó reclamo sin recibir respuesta.

(...)

Que, del informe remitido por la Prefectura al Defensor del Pueblo se establece que el ciudadano NN fue despedido en aplicación del Art. 55 del DS 21060 sin tomar en cuenta que dicha normativa corresponde a un régimen no aplicable, en vigencia de la Ley del Estatuto del Funcionario Público.

Que, la Prefectura como entidad estatal para proceder al retiro de los funcionarios tiene la obligación de regirse por la Ley del Estatuto del Funcionario Público N° 2027 de 27.10.99 y no el Art. 55 del DS 21060 que data del año 1985 y ha sido superado por la Ley 2027, que corresponde a una categoría normativa superior y por su rango tiene mayor fuerza de ley, pero sobre todo constituye una norma especial cuyo ámbito de aplicación abarca a los servidores públicos.

Que, el nombrado ciudadano fue destituido del cargo de portero del Palacio Prefectural, sin que se le otorgue vacaciones no utilizadas por las gestiones 2000-2001 y 2001-2002 ni considerar que es un derecho adquirido e irrenunciable establecido en la Ley del Estatuto del Funcionario Público.

Que, el Art. 24 del Reglamento de la Prefectura del Departamento de La Paz reconoce las vacaciones como un derecho irrenunciable de uso obligatorio al mismo tiempo el informe legal sugiere que al retirar a un servidor de la Prefectura sea cual fuere la causal de su retiro previa e indispensablemente se debe revisar los antecedentes si tiene vacaciones para evitar reclamos, hecho que no ha acontecido con el peticionario.

Que, la Prefectura no ha elaborado un rol de vacaciones en las gestiones pasadas que hubiera permitido programarlas, sin embargo este hecho no afecte la naturaleza del derecho adquirido e irrenunciable a las vacaciones que dado el despido intempestivo no permitió al peticionario solicitarlas.

Que, del análisis de los hechos y la normativa aplicable se establece que el ciudadano NN ha sido destituido de sus funciones sin que previamente se le conceda las vacaciones pendientes de uso vulnerado este derecho.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Sr. Mateo Laura Canqui, Prefecto del Departamento de La Paz, su obligación de dar estricto cumplimiento a la Ley 2027 de 27.10.99 del Estatuto del Funcionario Público y el DS 25749 de 20.04.00 Reglamento de Desarrollo Parcial a la Ley 2027, contenidos en la presente Resolución Defensorial para efectivizar el respeto de los derechos del peticionario.

Segundo.- Recomendar al Sr. Mateo Laura Canqui, Prefecto del Departamento de La Paz, adoptar las medidas administrativas conducentes a subsanar el derecho conculcado del ciudadano NN, al goce de las vacaciones no utilizadas.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00011/2003/AP
LA PAZ, 31 DE MARZO DE 2002**

VISTOS: La queja N° 3639-LPZ-2002, presentada en fecha 31.12.02 por NN en contra del Director General Ejecutivo de la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria manifestó que sus derechos fueron vulnerados al ser destituida de sus funciones por reestructuración administrativa en fecha 04.12.02, sin hacer uso de sus vacaciones correspondientes a 18 días hábiles de la gestión 2001-2002.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

La peticionaria no renunció a su derecho de vacación y al ser destituida sin que haya hecho uso de ese beneficio, se vulneró el derecho que tiene de gozar del descanso anual, tomando en cuenta que se trata de un derecho adquirido e irrenunciable.

La ASP-B no elaboró el rol de vacaciones y emitió la Circular No. 001/2002 de octubre 2002 suspendiendo el otorgamiento de

vacaciones a todos los funcionarios hasta nuevo aviso limitando el ejercicio de ese derecho en vigencia de la relación laboral lo que no constituye una renuncia a ese beneficio por parte de la peticionaria.

Así mismo, el rol permite conocer aquellos funcionarios que hubieran adquirido este derecho. Por lo que ante la inexistencia de dicho rol debió analizarse antes de su destitución si no contaba la peticionaria con vacaciones pendientes.

En el memorándum de destitución señala que la medida se debió a reestructuración administrativa realizada en la mencionada institución y con relación a la pregunta de que disposición legal respaldó el hecho de que se hubiera suspendido el derecho a gozar de vacaciones mediante Circular No. 001/2002 de fecha 10.10.03, la autoridad no se pronunció.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director General Ejecutivo de la ASP-B el deber constitucional que tiene de dar cumplimiento a las siguientes disposiciones legales en actual vigencia: Art. 49 del Estatuto del Funcionario Público, Art. 22, 23 parágrafo I y 24 de su Reglamento.

Segundo.- Recomendar al Director General Ejecutivo de la ASP-B adoptar las medidas administrativas conducentes a subsanar la vulneración al Derecho de vacación de la peticionaria NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00012/2003/DH
LA PAZ, 26 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 3167-LPZ-2002, presentada por la ciudadana NN, contra el Jefe de Seguridad del Ministerio de Educación ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria refiere que en fecha 18.11.02 conjuntamente con otras esposas de trabajadores de la Universidad Pública de El Alto se encontraban en protesta pacífica frente al Ministerio de Educación, llevaban carteles solicitando el pago de haberes de sus esposos, sin obstaculizar la

circulación peatonal, cuando de dichas instalaciones salió un oficial de la Policía Nacional que llevaba en el ribete de identificación el nombre J. Valdivia, quien procedió a romper los carteles que portaban.

(...)

Que, de la confrontación de los hechos, con las normas legales aplicables, se establece que:

En fecha 18.11.02, la peticionaria conjuntamente otras personas se encontraban en protesta pacífica en la acera de la puerta del Ministerio de Educación, como un derecho a la libre expresión garantizado en el artículo 7, inciso b) de la Constitución Política del Estado.

(...) [E]l ejercicio de la libertad de expresión no se agota en el reconocimiento teórico del derecho a hablar, a escribir, etc; sino que comprende además e inseparablemente, el derecho a utilizar cualquier medio apropiado para difundir el pensamiento y hacerlo llegar al mayor número de destinatarios; los medios para ejercer la libertad de expresión son muy variados puede llevarse a cabo a través de distintos medios, el Comité de Derechos Humanos consideró que el despliegue de una pancarta durante una actividad pública, es una manifestación de la libertad de expresión- (Comunicación Nº 412/1990, Auli Kivenmaa c. Finlandia, párr. 9.3)

Las pancartas utilizadas durante la manifestación pública de fecha 18.11.02 en el Ministerio de Educación, constituyen medios para ejercer la libertad de expresión, que fue limitada por el Jefe de Seguridad del Ministerio de Educación al requerirlas según manifiesta en su respuesta y entregarlas al Policía de Seguridad de ingreso a las instalaciones del Ministerio.

Las funciones del Jefe de Seguridad del Ministerio de Educación son las de supervisar al personal y el control del servicio de seguridad de las instalaciones del Ministerio de Educación.

Si bien no se procedió a la dispersión de los ciudadanos ni al uso de violencia para quitarles los carteles, esta actitud de parte del

My. Juan Valdivia Cortéz, constituye restricción al derecho a la libertad de expresión.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Recordar al My. Juan Valdivia Cortéz su obligación de preservar el derecho de las personas a la libertad de expresión garantizado en el artículo 7, inciso b) de la Constitución Política del Estado, artículo 7, inciso a) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, concordante con el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; artículo 13, numeral 1 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos y artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00013/2003/DH
LA PAZ, 2 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1395-LPZ-2002, interpuesta por el ciudadano NN, en fecha 31.05.02, contra el Jefe del Departamento de Neumología del Instituto Nacional del Tórax ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario manifiesta que en fecha 24.05.02 junto a personeros del Programa ITS SIDA, dependiente del Centro Epidemiológico Departamental del SEDES - La Paz, recurrió al Hospital del Tórax donde el Director instruyó su internación derivándolo con el Dr. Edmundo Céspedes, quien pese a comprobar el estado crítico de salud, se negó a internarlo por discriminación por ser portador del VIH-SIDA.

(...)

Que, de la confrontación de los hechos, con las normas aplicables y las verificaciones defensoriales, se concluye lo siguiente:

La queja fue presentada contra el Dr. Edmundo Céspedes por discriminación para hospitalización del peticionario por tratarse de persona portadora del VIH, por información de la autoridad denunciada no existían camas en las dos salas de varones, además que por tratarse de persona portadora del SIDA podía

contagiarse de otras enfermedades habiendo ofreciendo internación en el pensionado, versión que contrasta con información de personeros del Programa ITS-SIDA que estuvieron presentes en dicha oportunidad, quienes afirman que existían camas y que el galeno no les ofreció otra sala menos el pensionado que constituye una sala especial que tiene un costo económico adicional como requisito para internación.

La negativa de internación médica en un hospital estatal por tratarse de un paciente portador del VIH-SIDA constituye una vulneración a derechos humanos fundamentales a la salud y a la vida garantizados en el artículo 7, inciso a) de la Constitución Política del Estado, artículo 5, inciso a) del Código de Salud, artículo 6 del Código Civil y leyes internacionales al respecto.

La carencia de inmunología de enfermos de VIH y SIDA determina la adecuación y/o creación de salas especiales en el Departamento de Neumología sin que constituyan salas de aislamiento.

Por información del Dr. Edmundo Céspedes el diagnóstico del NN, fue atelectacia, que según definición consiste en una aireación incompleta de los pulmones (Capítulo 2 de Anatomía Patológica del Aparato Respiratorio del Dr. Sergio González) constituyendo una enfermedad pulmonar por lo que correspondía la hospitalización en este centro especializado y no lo derive a Infectología en consideración a la patología prevalente que padecía en dicha especialidad contraviniendo el artículo 5, inciso e) del Código de Salud y artículo 17 de la Resolución Secretarial 0660 que todavía se encontraba en vigencia y artículo 17 de del Reglamento Para la Prevención y Vigilancia del VIH SIDA en Bolivia aprobada mediante Resolución del Ministerio de Salud Nº 0711 del 27.11.02 en actual vigencia.

Por versión de funcionarios del Programa de SIDA no se elaboró la hoja de transferencia para que el peticionario sea internado en infectología, versión que fue negada por el Dr. Céspedes, sin embargo no cursa ninguna documentación que acredite esta afirmación.

Asimismo que por verificación defensorial se estableció que no se elaboró una historia clínica, según el médico tratante por tratarse de una atención de emergencia, existiendo contradicción en el diagnóstico y tratamiento como enfermo de emergencia al no cursar documentación respaldatoria, se establece incumplimiento de obligaciones administrativas por parte del médico tratante.

Por información de la autoridad denunciada el personal no médico es el más resistente a la atención de portadores del VIH por lo que corresponde al Programa del VIH-SIDA, establecer políticas de capacitación en centro estatales, para prevenir situaciones de discriminación a enfermos del VIH-SIDA.

El Jefe de Infectología Dr. Enrique Revollo ante la resistencia de brindar información obstaculizó la investigación.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz... resuelve:

Primero.- Recordar al Jefe del Departamento de Neumología del Instituto Nacional del Tórax, Dr. Edmundo Céspedes Álvarez lo siguiente:

a) Su obligación de internar y tratar a las personas VIH positiva o enferma de SIDA como cualquier otra patología, de conformidad al artículo 17 del Reglamento Para la Prevención y Vigilancia del VIH SIDA en Bolivia aprobada mediante Resolución Ministerial 0711 (vigente) concordante con el artículo 17 de la Resolución Secretarial N° 0660 (derogada) y artículo 5 del Código de Salud.
b) Su deber legal de velar por la salud, la vida y trato digno de las personas afectadas con el VIH y SIDA, conforme a los artículos 6, numeral II y 7, inciso a) de la Constitución Política del Estado, artículo 6 del Código Civil y leyes internacionales al respecto.

Segundo.- Recordar al Jefe de Infectología, Dr. Enrique Revollo su obligación de colaborar con carácter obligatorio y urgente en las investigaciones del Defensor del Pueblo, conforme al artículo 25 de la Ley 1818.

Tercero.- Recomendar al Director del Instituto Nacional del Tórax:

a) Emita directrices para que el Departamento de Neumología preste una eficaz y eficiente atención a los enfermos portadores del VIH-SIDA y que no se niegue la internación médica por discriminación en el marco de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento Para la Prevención y Vigilancia del VIH SIDA en Bolivia aprobado mediante Resolución Ministerial 0711 de fecha 27 (vigente) y artículo 5 del Código de Salud.

b) Adopte las medidas administrativas correspondientes por el incumplimiento en el que incurrió el Dr. Edmundo Céspedes de lo previsto por el artículo 106 del Reglamento de Hospitales.

c) Implementación de una sala de internación para enfermos de VIH SIDA en el Departamento de Neumología, sin que constituyan salas de aislamiento.

Cuarto.- Recomendar al Responsable Departamental del Programa ITS-SIDA, la implementación de programas de capacitación regular y continua sobre bioseguridad en el Departamento de Neumología.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00014/2003/AP
LA PAZ, 4 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1153-LPZ-2002 presentada por el ciudadano NN en representación del Consejo Indígena del Pueblo Tacana CIPTA en fecha 10.05.02 contra el Gobierno Municipal de Ixiamas ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por la emisión del Voto Resolutivo de fecha 24.04.02, que resuelve no permitir el ingreso del CIPTA a la Primera Sección de la Provincia Iturrealde, así como por la falta de atención a la solicitud de rectificación de Personalidad Jurídica realizada por los pueblos tacanas.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

Conforme señala el art. 12 numeral 4 de la Ley de Municipalidades, el H. Concejo Municipal de Ixiamas no tiene facultad para emitir "Votos Resolutivos", sin embargo el suscrito en fecha 24.04.02 se encuentra en papel membretado del Concejo Municipal y con la firma del Presidente del Concejo. Con la emisión de la Resolución Municipal N° 051/2002 el H. Concejo Municipal de Ixiamas ha rectificado la posición vulneratoria de no permitir el ingreso del CIPTA a la Primera Sección de la Provincia Iturrealde.

Asimismo, el mencionado Voto Resolutivo desconoce al CIPTA, señalando que no tiene atribución ni competencia para realizar actividades de ninguna naturaleza en las comunidades del área jurisdiccional del Municipio de Ixiamas, vulnerando el legítimo derecho de toda asociación legalmente establecida al ejercicio de sus actividades, aspecto que no fue rectificado por la autoridad.

Por otra parte, el H. Consejo Municipal tiene la atribución de acuerdo al art. 21 de la Ley de Municipalidades de emitir Ordenanzas para el registro de la personalidad jurídica de la Organizaciones Territoriales de Base, consecuentemente para conocer solicitudes en este ámbito. Sin embargo hasta la fecha no se ha pronunciado sobre las solicitudes de rectificación.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al H. Concejo Municipal de Ixiamas el deber legal de observar los artículos 13 y 20 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 2 y 14 del Convenio 169/OIT, 7 inciso c) y g), 171 de la Constitución Política del Estado y art. 12 numerales 4, 21 de la Ley de Municipalidades.

Segundo.- Recomendar al H. Concejo Municipal de Ixiamas subsane el derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, pronunciándose sobre la solicitud de rectificación de Personalidad Jurídica de las comunidades Tacanas en el marco de lo dispuesto por el art. 12 numeral 21 de la Ley de Municipalidades.

Tercero.- Recomendar al H. Concejo Municipal de Ixiamas dejar sin efecto la

restricción señalada en el artículo segundo del Voto Resolutivo de fecha 24.04.02, tomando en cuenta la Resolución Prefectural N° 037/96 que reconoce la Personalidad Jurídica del Consejo Indígena del Pueblo Tacana (CIPTA).

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00015/2003/AP
LA PAZ, 17 DE ABRIL DE 2003

VISTOS: La queja N° 3495-LPZ-2002, presentada fecha 13 de diciembre de 2002 por la ciudadana NN contra la Administración de Servicios Portuarios de Bolivia dependiente del Ex Ministerio de Comercio Exterior e Inversión

...
CONSIDERANDO: Que, la peticionaria trabajó en la Administración de Servicios Portuarios de Bolivia (ASP-B) desde el 16 de noviembre de 2000 hasta el 2 de diciembre de 2002, fecha en la que fue destituida por reestructuración administrativa. En el mes de julio le negaron el uso de la vacación correspondiente a la gestión 2001 y la gestión 2002 al emitir la circular N° 001/2002 que suspendía las vacaciones para todo el personal.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

La Administración de Servicios Portuarios de Bolivia (ASP-B) negó expresamente a la peticionaria el uso de sus vacaciones pendientes solicitadas en el mes de julio de 2002.

Posteriormente en el mes de octubre de 2002 mediante la emisión de la Circular N° 001/2002 se suspende el uso y goce del derecho a vacación a todo el personal y en fecha 2 de diciembre de 2002 es destituida sin haber hecho uso de sus vacaciones por las razones anotadas.

La peticionaria a tiempo de ser destituida cursa un memorial al Director reclamando se otorgue sus vacaciones pendientes, esta petición no fue debidamente atendida sin considerar que es un derecho adquirido e irrenunciable.

Por todo lo expuesto, se establece que la Dirección General de Servicios Portuarios de Bolivia en inobservancia de lo determinado en los artículos 22, 23 y 24 del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público aprobado mediante Decreto Supremo N° 25749 de fecha 20 de abril de 2000 y demás disposiciones legales que rigen la materia, no permitió a la peticionaria usar y gozar de sus vacaciones vulnerando este derecho adquirido obligatorio e irrenunciable de todo servidor público.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director General de la Administración de Servicios Portuarios de Bolivia (ASP-B) el deber legal de dar cumplimiento a los artículos 7, 22, 23 y 24 del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público.

Segundo.- Recomendar al Director General de la Administración de Servicios Portuarios de Bolivia adoptar las acciones administrativas correspondientes conducentes a subsanar el Derecho al uso y goce de las vacaciones pendientes de la peticionaria.

Tercero.- Recomendar al Director General de la Administración de Servicios Portuarios de Bolivia instruir al Director de Asuntos Administrativos el cumplimiento del artículo 24 (Rol de vacaciones) del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público para la elaboración del Rol de vacaciones de la presente gestión.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00016/2003/AP
LA PAZ, 23 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0208-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 23.01.03 en contra de Gonzalo Azurduy Salinas, Director Ejecutivo de la Administración de Servicios Portuarios-Bolivia ...

CONSIDERANDO: Que, NN presentó una queja ante el Defensor del Pueblo, contra Gonzalo Azurduy Salinas, Director Ejecutivo General de la Administración de Servicios Portuarios-Bolivia, porque fue destituido en fecha 02.12.02 por reestructuración admi-

nistrativa de esa institución donde prestaba servicios desde 01.06.00.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

El peticionario solicitó intervención del Defensor del Pueblo porque fue despedido de la ASP-B por reestructuración administrativa, sin hacer uso de sus vacaciones de la gestión junio 2000 a diciembre 2002, que no fue reliquidado su aguinaldo y otros beneficios que de acuerdo a ley le correspondían.

En su informe la institución denunciada señaló que el reclamo del peticionario es extemporáneo, que en ningún momento se agotó la vía administrativa establecida en el DS 26319 y no menciona en que consistió la reestructuración administrativa.

El peticionario no renunció a su derecho de vacación y al ser destituido sin que haya hecho uso de ese beneficio, se vulneró el derecho que tiene de gozar del descanso anual, tomando en cuenta que se trata de un derecho adquirido e irrenunciable conforme a lo dispuesto en el Artículo 23 del Anexo del Decreto Supremo No. 25749.

El peticionario solicitó el otorgamiento de vacaciones por dos gestiones del 2000 al 2002, sin embargo, la gestión 2001-2002 no se cumplió porque la destitución se produjo en fecha 02.12.02.

El DS 20928/85 en su Art. 5 señala que los auditores internos de las instituciones no podrán ser destituidos sin previo proceso interno, es decir que respalda la independencia de las Unidades de Auditoría de la misma forma que el DS 23318-A.

La ASP-B no elaboró el rol de vacaciones. El peticionario no renunció a ese derecho y corresponde dejar sin efecto la destitución de que fue objeto y otorgar las vacaciones por tratarse de un derecho irrenunciable, que en este caso ha sido vulnerado.

POR TANTO: La Directora Departamental de la Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director Ejecutivo General de la ASP-B el deber constitucional que tiene de dar cumplimiento a las siguientes disposiciones legales en actual vigencia: Art. 49 del Estatuto del Funcionario Público Art. 22, 23 párrafo I y 24 de su reglamento.

Segundo.- Recomendar al Director Ejecutivo General de la ASP-B deje sin efecto la destitución del peticionario a fin de otorgarle su vacación correspondiente a la gestión 00/01.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00017/2003/AP
LA PAZ, 23 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 3553-LPZ-2002 presentada por el ciudadano NN en fecha 19.12.02 contra el Director Técnico del Servicio Prefectural de Caminos La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por falta de pago de sueldo correspondiente al mes de septiembre de la gestión 2002.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La respuesta de la autoridad denunciada señala que el peticionario no cumplió con las tareas que se le habían encomendado y no cuenta en el Formulario de Conformidad con la firma correspondiente de la Unidad de Contabilidad, dependencia en la que trabajaba. Asimismo, establece que se le iniciará un proceso interno a fin de determinar el grado de responsabilidad administrativa y que el pago del sueldo del mes de septiembre/2002 será atendido una vez que el peticionario presente el sistema de kárdex valorado.

Del análisis de la normativa señalada por la institución denunciada como marco legal para la retención del pago del salario, se puede evidenciar que en ninguna de ellas, se establece una sanción económica sin previo

proceso administrativo, consecuentemente el incumplimiento a estas disposiciones dan lugar a la aplicación del régimen disciplinario en el marco del Decreto Supremo 23318-A.

Es decir, que la retención del sueldo del peticionario por parte de la autoridad denunciada, no se encuentra respaldada por ninguna disposición normativa, por lo que corresponde su pago y con relación a la responsabilidad administrativa por incumplimiento de tareas, esta deberá ser determinada mediante acciones legales correspondientes.

Por todos los antecedentes expuestos se concluye que se ha vulnerado el derecho a un justo salario, considerando que la autoridad denunciada no ha desvirtuado el hecho de que el peticionario trabajó el mes de septiembre de la gestión 2002 y que no se le pagó por dicho trabajo.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director Técnico del Servicio Prefectural de Caminos La Paz el deber legal de observar el artículo 7 inciso j) de la Constitución Política del Estado, los artículos 7 inciso b), 16, 17 de la Ley del Estatuto del Funcionario Público y los artículos 13 y 18 del Decreto Supremo Nº 23318 – A.

Segundo.- Recomendar al Director Técnico del Servicio Prefectural de Caminos La Paz subsane la vulneración al derecho a un justo salario disponiendo se efectivice el pago del sueldo correspondiente al mes de septiembre de la gestión 2002 a favor del Sr. NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00018/2003/AP
LA PAZ, 24 DE ABRIL DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1957-LPZ-2002 presentada por el ciudadano NN en fecha 30.07.02 contra Eduardo Pacheco M., Director de Sistemas Prediales del Gobierno Municipal de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del

Pueblo, por falta de atención al reclamo relacionado con la aprobación de planos de su inmueble ubicado en la zona Cotahuma de esta ciudad, trámite iniciado en el año 1996 mediante nota de fecha 01.11.96.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La vulneración al art. 35 de la Constitución Política del Estado se entiende como el incumplimiento de los funcionarios encargados de los asuntos públicos a dar a conocer a todo ciudadano los resultados obtenidos en los trámites correspondientes.

La respuesta de la autoridad denunciada señala que el trámite original del peticionario fue extraviado y que las posteriores solicitudes fueron adjuntadas, sin embargo no se pudo encontrar el trámite principal, contraviniendo el ordenamiento jurídico administrativo.

El trámite iniciado en el año 1996, no ha merecido ninguna respuesta oficial de parte de las autoridades municipales, posteriormente el peticionario solicitó el desarchivo del mismo, peticiones que tampoco dieron lugar a un pronunciamiento oficial de parte de la autoridad denunciada.

La respuesta señala que no existe plano de referencia, cuando el peticionario presentó los planos del lote adjunto al memorial recibido en fecha 01.11.96, el cual según informe de la Dirección de Sistemas Prediales se extravió bajo responsabilidad de funcionarios municipales, por lo cual se deberá iniciar las acciones legales correspondientes tendientes a determinar de acuerdo al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, el grado de responsabilidad.

Asimismo, la respuesta no considera que es obligación de todo funcionario atender las solicitudes que ingresan a una repartición pública y responder oficialmente respecto a las observaciones a dichos trámites, sin condicionar éste pronunciamiento a la presencia previa del interesado.

Por otra parte según la respuesta de la autoridad denunciada el trámite no fue archivado, sin embargo tampoco se le informó oficialmente al peticionario sobre la situación de la solicitud original que presentó.

Como consecuencia del extravío del trámite original, el peticionario solicitó al Director de Sistemas Prediales del Gobierno Municipal de La Paz mediante memorial de fecha 02.10.02 con Hoja de Ruta 3257, la prosecución del trámite de cambio de uso y reubicación iniciado en 1996, para tal efecto adjuntó nuevamente la documentación correspondiente.

Por todos los antecedentes expuestos se concluye que la autoridad denunciada ha vulnerado el derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, puesto que el trámite original del peticionario fue extraviado y en consecuencia no ha sido considerado, lo cual implica responsabilidad funcionaria, tomando en cuenta que la vulneración a éste derecho precisa la aplicación de medidas correctivas necesarias por el incumplimiento de deberes y obligaciones.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Sistemas Prediales del Gobierno Municipal de La Paz el deber legal de observar el artículo 35 de la Constitución Política del Estado, artículo 60 de la Ley 2028 y artículos 3, 13 y 15 del Decreto Supremo N° 23318 – A.

Segundo.- Recomendar al H. Alcalde Municipal de La Paz inicie las acciones tendientes a determinar responsabilidades administrativas por el extravío del trámite que ingresó a la Dirección de Administración Territorial con Hoja de Ruta N° 1533 de fecha 01.11.96 correspondiente a NN.

Tercero.- Recomendar al Director de Sistemas Prediales del Gobierno Municipal de La Paz, proceder a la atención oportuna del memorial recibido en fecha 02.10.02 con Hoja de Ruta N°3257.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00019/2003/AP,
LA PAZ, 24 DE ABRIL DE 2003

VISTOS: La queja Nº 3196-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 20 noviembre 2002 en contra de Carlos Saavedra Bruno, Ministro de Relaciones Exteriores y Culto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario manifiesta que prestó servicios en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto desde el mes de enero del año 2000, hasta agosto del 2002, acumulando un período de servicios de 2 años y 8 meses en forma permanente; mediante memorándum VREC-DGPE-458/2002 fue destituido por racionalización de planilla del personal administrativo, sin considerar las vacaciones que tenía pendientes de uso, por lo que efectuó el reclamo correspondiente.

(...)

Que, del análisis de los hechos se establece lo siguiente:

NN ingresó a trabajar al Ministerio de Relaciones Exteriores el 1ro de enero de 2000 y fue destituido en agosto del 2002, con un periodo de servicios de 2 años y 8 meses; de acuerdo al Informe de la Dirección General de Personal y Escalafón de dicho portafolio, por haber utilizado solamente una fracción de su vacación, tiene un saldo de 37 días de las mismas no utilizadas.

Si bien existía un rol de vacaciones en el que el peticionario tenía programado el uso de vacaciones, el no haberlas solicitado no implica una renuncia, teniendo en cuenta que el derecho a vacación tiene una vigencia de dos años, que ha sido interrumpido y en imposibilidad de utilizarse, debido a su destitución.

Se establece que al no haber otorgado las vacaciones pendientes a NN en forma previa a su destitución, se ha vulnerado el derecho al uso de vacaciones remuneradas, en consideración a que se trata de un derecho adquirido e irrenunciable.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Viceministro de Relaciones Exteriores y Culto, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales contenidos en la Ley 2027 de 27.10.99 en sus artículos 3, 49 y 50.

Segundo.- Recomendar al Ministro de Relaciones Exteriores y Culto, adoptar las acciones administrativas conducentes a subsanar el derecho vulnerado al uso de vacaciones pendientes del señor NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00020/2003/AP
LA PAZ, 15 DE MAYO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 3319-LPZ-2002 presentada por el ciudadano NN en fecha 02.12.02 contra el ex Viceministro de Industria y Comercio Interno, ahora Viceministro de Industria, Comercio y Exportaciones ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por la destitución del cargo que desempeñaba como mensajero por reestructuración administrativa sin haberle permitido gozar del derecho al uso de vacaciones.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El peticionario en su calidad de funcionario público conforme lo establece el art. 4 de la Ley Nº 2027, cuenta con el derecho al goce de vacaciones conforme al Estatuto del Funcionario Público y los Reglamentos respectivos.

La respuesta emitida no considera que la vacación es un derecho adquirido e irrenunciable conforme lo señala el art. 23 parágrafo I del Reglamento al Estatuto del Funcionario Público lo que significa que el hecho de no haberla solicitado no presupone que éste se haya perdido, mas aún si la misma norma prevé que puede acumularse hasta dos gestiones.

Asimismo, el uso de la vacación se basa en un Rol de Vacaciones, cuya elaboración y

cumplimiento es de responsabilidad de la institución, conforme lo señala el art. 24 del Estatuto del Funcionario Público, disposición que no ha sido cumplida por el Viceministerio, en consecuencia en forma previa a su destitución debió verificarse la existencia de vacaciones pendientes.

Por otra parte, la destitución del peticionario según la autoridad denunciada, no corresponde a una reestructuración administrativa; como se manifiesta en el memorándum de destitución y solo responde a su condición de funcionario provisorio que de ninguna manera significa que su despido no deba enmarcarse en una de las causales de destitución reconocidas por las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal concordantes con la Ley del Estatuto del Funcionario Público.

Por todo lo expuesto, la presente investigación concluye señalando que el derecho al trabajo y a las vacaciones retribuidas son considerados derechos reconocidos por la Constitución Política del Estado, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Ley del Estatuto del Funcionario Público y su Reglamento, el Decreto Supremo 26115 y el Decreto Supremo 25749, los mismos que han sido vulnerados en base a los siguientes fundamentos:

La vacación es un derecho adquirido e irrenunciable, en este sentido el hecho de la destitución intempestiva no ha permitido al peticionario hacer uso del mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal... resuelve:

Primero.- Recordar al Viceministro de Industria, Comercio y Exportaciones el deber legal de observar el art. 7 inciso d) de la Constitución Política del Estado, artículos 23 (parágrafo 1), 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículos 4, 7 inciso d) y 50 de la Ley 2027 y los artículos 13 inciso b), 22,23 y 24 del Decreto Supremo N° 25749.

Segundo.- Recomendar al Viceministro de Industria, Comercio y Exportaciones subsane el derecho al trabajo y al uso de vacaciones de NN, procediendo a su reincorporación, lo cual le permitirá al peticionario gozar de este derecho.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00021/2003/AP
LA PAZ, 12 DE MAYO DE 2003

VISTOS: La queja N° 1917-LPZ-2001 presentada por el ciudadano NN en fecha 09.11.01 contra el Servicio Departamental de Educación La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por falta de pago de haberes correspondientes a los meses de febrero y marzo de la gestión 2001, pese a que cuenta con el respectivo memorándum de designación al cargo de Director Administrador en el Colegio Mariscal Andrés de Santa Cruz y Acta de Posesión de fecha 01.02.01.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La respuesta emitida por el Coordinador del Área Recursos Humanos de la Unidad de Administración de Recursos del MECD establece que no corresponde el pago solicitado por el peticionario, por las siguientes razones;

- Porque el ítem N° 32254 del mes de febrero/01 se encontraba en acefalía.
- Porque la designación del mes de marzo/01 no fue informada.

Entre los antecedentes cursa el memorándum de designación del Prof. NN de fecha 31.01.01 y el Acta de Posesión de 01.02.01, como Director Administrador de la Unidad Educativa Mariscal Andrés de Santa Cruz, documentos firmados por el Director Distrital de Educación de Tiahuanacu.

Asimismo, la Unidad de Administración de Recursos emitió la nota CITE: UAR Of. N° 1094/2002 dirigida al Director Distrital de Tiahuanacu responsabilizándolo por el resarcimiento de los sueldos de febrero y marzo/02 por la mala información procesada en el memorándum de designación y posesión, sin embargo no ha sido posible solucionar el problema por la vía propuesta por la mencionada autoridad.

Por lo expuesto, corresponde a la Unidad de Administración de Recursos emitir los informes correspondientes tendientes a viabilizar la cancelación de los salarios correspondientes a favor del peticionario, así como a determinar responsabilidades administrativas.

La presente investigación concluye señalando que existe vulneración al derecho a recibir un justo salario por el trabajo realizado por el Profesor NN, considerando la documentación que respalda su solicitud: memorándum de designación, el Acta de Posesión y las Certificaciones emitidas por las autoridades administrativas del lugar.

Asimismo, deberá gestionarse el pago de los salarios de los meses de febrero y marzo de la gestión 2001 ante el Ministerio de Educación, instancia que emitirá posteriormente la Resolución Ministerial correspondiente.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al titular de la Unidad de Administración de Recursos de la Dirección Departamental de Educación La Paz el deber legal de observar las disposiciones contenidas en los artículos 5, 7 inciso j) y 157 de la Constitución Política del Estado.

Segundo.- Recomendar al Ministro de Educación que en conocimiento de los informes y antecedentes del caso, emita la Resolución Ministerial que otorgue al profesor NN el pago de haberes devengados, conforme lo establece el art. 17 del Decreto Supremo N° 25255.

Tercero.- Recomendar al Director del Servicio Departamental de Educación La Paz, subsane la vulneración al derecho a recibir un salario justo instruyendo se adopten acciones administrativas correspondientes, para la remisión de antecedentes al Ministerio de Educación y gestión de la Resolución Ministerial en el marco del art. 17 del Decreto Supremo N° 25255.

Cuarto.- Recomendar al Director Departamental de Educación La Paz inicie las acciones pertinentes a objeto de establecer responsabilidades administrativas.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00022/2003/AP
LA PAZ, 8 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 2890-LPZ-2002 presentada por NN en fecha 01.11.02 contra Mateo Laura Canqui, Prefecto del Departamento de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por haberle impedido el uso de sus vacaciones, habiendo sido destituido antes de gozar de este derecho.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La respuesta emitida no considera que la vacación es un derecho adquirido e irrenunciable conforme lo señala el art. 23 párrafo I del Reglamento al Estatuto del Funcionario Público lo que significa que el hecho de no haberla solicitado no presupone que éste se haya perdido, tomando en cuenta que la prescripción opera en dos años, de manera que permite acumular hasta dos gestiones.

Asimismo, el uso de la vacación se basa en un Rol de Vacaciones, cuya elaboración y cumplimiento es de responsabilidad de la institución, y permite conocer que funcionarios cuentan con el derecho al goce de vacaciones, por lo que debió a tiempo de destituir al peticionario revisar si existen vacaciones pendientes.

La destitución del peticionario no ha sido aclarada por la autoridad denunciada, puesto que la causal no se enmarca en ninguna de las establecidas en la Ley del Estatuto del Funcionario Público, régimen vigente.

Por todos los antecedentes expuestos se concluye que el derecho al trabajo y a las vacaciones retribuidas son derechos reconocidos por la Constitución Política del Estado, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Ley del Estatuto del Funcionario Público y su Reglamento, los mismos que han sido vulnerados.

La destitución del peticionario no tiene ningún fundamento legal, puesto que ha considerado una norma no aplicable al presente como ser el DS 21060, debido a la vigencia de la Ley del Estatuto del Funcionario Público y Normas Básicas de Administración de Personal.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Prefecto del Departamento de La Paz el deber legal de observar los artículos 7 inciso d) y 157 de la Constitución Política del Estado, artículos 23 (parágrafo 1), 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículos 3, 49 y 50 de la Ley 2027 y los artículos 13 inciso b), 22,23 y 24 del Decreto Supremo N° 25749.

Segundo.- Recomendar al Prefecto del Departamento de La Paz adopte las medidas administrativas tendientes a subsanar la vulneración del derecho al uso de vacaciones de NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00023/2003/AP
LA PAZ, 21 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1685-LPZ-2002, presentada en fecha 1 de julio de 2002 por el ciudadano NN contra el Director Ejecutivo del Servicio Nacional de Geología y Minería ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario prestó servicios en el Servicio Nacional de Geología y Minería desde el 1° de septiembre de 2001 hasta el 22 de abril de 2002, fecha en que cesó en sus funciones por razones presupuestarias y reestructuración administrativa de acuerdo al memorando de agradecimiento de servicios S.G.M..DIR.E.189/2002.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas aplicables a la presente queja se establece lo siguiente:

El Servicio Nacional de Geología y Minería con el argumento de reestructuración y razones presupuestarias destituyó al peticionario sin que se produzca ninguna de las causales previstas en el Art. 32 de las Normas Básicas del

Sistema de Administración de Personal aprobadas mediante Decreto Supremo N° 26115 de fecha 18-03-01, y no le concedió el plazo de 30 días calendario previsto para el efecto.

No le otorgó el uso de sus vacaciones pendientes incumpliendo lo establecido en el inciso d) del artículo 7° y artículos 49 y 50 del Estatuto del Funcionario Público aprobado mediante Ley N° 2027 de fecha 27-10-99 y los artículos 22, 23 y 24 del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público aprobado mediante DS N° 25749 de fecha 20-04-00.

Como consecuencia de su despido no se le canceló el subsidio de lactancia y natalidad asimismo le negaron la atención pre y post natal a su esposa establecida en los artículos 23 y 24 del Código de Seguridad Social. Si bien la Institución regularizó los pagos por concepto del subsidio de lactancia y natalidad no así los gastos emergentes de la atención pre y post natal.

Por todo lo expuesto, se establece que el Servicio Nacional de Geología y Minería al despedir al peticionario sin el respaldo legal correspondiente a la causal invocada en el memorando de despido y al no permitirle el uso y goce de sus vacaciones pendientes vulneró el Derecho al Trabajo y uso de vacaciones del peticionario.

Asimismo como consecuencia de la destitución también se afectó el ejercicio del derecho a la seguridad social del peticionario.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ...resuelve:

Primero.- Recomendar al Director Ejecutivo del Servicio Nacional de Geología y Minería adoptar las acciones administrativas correspondientes destinadas a subsanar los derechos vulnerados al trabajo restituyendo al peticionario en sus funciones y al uso de vacaciones.

Segundo.- Recomendar al Director Ejecutivo del Servicio Nacional de Geología adoptar las acciones administrativas pertinentes para el pago por la atención médica pre y post natal de su esposa.

• **RESOLUCION DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00024/2003/AP
LA PAZ, 26 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 3042-LPZ-2002 presentada en fecha 8 de noviembre de 2002 por la ciudadana NN contra la Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud - La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria, prestó servicios en la central telefónica del Servicio Departamental de Salud, desde septiembre de 1997 hasta el 5 de noviembre de 2002 fecha en la que fue destituida por reestructuración administrativa.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

La Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud despidió a la peticionaria por reestructuración administrativa, sin permitirle el uso de sus vacaciones pendientes.

La peticionaria después de haber recibido su memorando de destitución solicitó su reincorporación, haciendo notar que no hizo uso de sus vacaciones desde que ingresó a trabajar y no tiene ninguna llamada de atención y ningún proceso.

Por lo expuesto, se establece que las autoridades del Servicio Departamental de Salud no demostraron legalmente la reestructuración administrativa que sirvió de argumento para proceder al despido de la peticionaria en el marco de lo previsto por el inc. g) del Art. 41 del Estatuto del Funcionario Público aprobado mediante Ley N° 2027 de 27 de octubre de 1999 invocado por la Dra. Giselle Caba Jefe de la Unidad Jurídica, en su respuesta de fecha 17 de diciembre de 2002 y que implica supresión del cargo.

Las autoridades del SEDES al sostener que las vacaciones son facultad potestativa de cada quien y que la peticionaria no solicitó documentadamente y en su oportunidad este beneficio, no tomaron en cuenta que el art. 50 del Estatuto del Funcionario Público y los

artículos 22, 23 y 24 de su Reglamento, establecen que la vacación es un derecho irrenunciable y de uso obligatorio a favor de los servidores públicos, que no pueden ser acumuladas por más de dos gestiones y no son susceptibles de compensación pecuniaria.

Para el cumplimiento de todas estas previsiones legales, las entidades en la segunda quincena del mes de noviembre de cada gestión deben elaborar un rol de vacaciones para la gestión siguiente, coordinando las solicitudes de los servidores públicos con las necesidades de servicio y organización administrativa de la institución y entrará en vigencia obligatoriamente a partir del 1° de enero de la siguiente gestión.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar a la Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud el deber legal de dar cumplimiento a los artículos 49 y 50 e inc. d) del artículo 7° del Estatuto del Funcionario Público y artículos 22,23 y 24 de su Reglamento.

Segundo.- Recomendar a la Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud La Paz adoptar las acciones administrativas correspondientes, conducentes a subsanar la vulneración de los Derechos al Trabajo y al uso y goce de las vacaciones pendientes de la peticionaria.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00025/2003/DH
LA PAZ, 30 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0553-LPZ-2002 presentada por la ciudadana NN, contra funcionarios de la Policía Turística y de Radio Patrullas «110» ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria refiere que en fecha 31.01.02 se encontraba en la Plaza de los Héroes observando a dos policías turísticos conversando con dos extranjeros, cuando uno de los policías le tomó bruscamente del hombro sindicándole de estar detrás los extranjeros para robarles y pertenecer a la banda del «2002». Posteriormente

apareció una Patrulla del 110 y trataron de introducirla al vehículo, habiéndose aferrado a la baranda para resistir, entonces el Tte. Elvin Durán, la golpeó contra la misma, la agarró de los cabellos y le rocío en la cara con gas, siendo conducida posteriormente a la Unidad de Conciliación Ciudadana y Familiar donde fue arrestada durante tres horas.

(...)

Que, del análisis de la documentación adjunta, las verificaciones defensoriales y las normas legales citadas se concluye lo siguiente:

En fecha 31.01.02, la peticionaria a hrs. 14:30 se encontraba parada en la Plaza de los Héroe, cuando los funcionarios de la Policía Turística Rufo Espejo Torrez y Pol. Saúl Cáceres Salas se acercaron y le interrogaron sobre su actitud sospechosa, por las sindicaciones realizadas, la ciudadana Isabel Rivas reclamó, habiéndose constituido entonces una movilidad de Radio Patrullas «110» a cargo del Sbtte. Elvin Durán, quien la habría agredido físicamente por la resistencia opuesta para ser introducida en el vehículo patrullero.

Por el lugar y la hora se establece que la peticionaria se encontraba en legítimo ejercicio de su derecho a la libertad de desplazarse o circular por todo el territorio nacional; la acción policial motivada por una presunción resultó desproporcionada frente al ejercicio del derecho constitucional, sin considerar que las limitaciones al ejercicio de este derecho son determinadas expresamente por ley y no dejadas al arbitrio injustificado de autoridades policiales.

Los agentes del orden actuaron previniendo una potencial infracción al orden público por parte de la peticionaria, resultando la acción adoptada por los funcionarios policiales discrecional y atentatorias a la dignidad y a la libertad de locomoción de la peticionaria, vulnerando lo dispuesto por los artículos 6, numeral II y 7, inciso g) de la Constitución Política del Estado y normas internacionales al respecto.

La Policía Nacional tiene por atribución la prevención de delitos, respetando el derecho y las garantías constitucionales de las personas conforme al artículo 7, inciso c) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, sin embargo dichas acciones deben estar fundadas en «sospecha razonable» o «causa probable», sospecha que en el caso resulto infundada.

El Sbtte. Elvin Durán niega que hubiera proferido agresiones físicas en contra de la ciudadana NN, sin embargo no explica las circunstancias en las que producen las lesiones que presentaba la peticionaria acreditadas mediante certificado médico forense.

La privación de libertad en la Unidad de Conciliación Ciudadana y Familiar por una supuesta contravención policial, constituye una medida que vulnera el derecho a libertad y no cumple requisitos previstos en el Conjunto de Principios Básicos para la Persona Sometida a Cualquier Forma de Detención, toda vez que no se permitió derecho a ser asistido por su defensor y la peticionaria no fue informada sobre los motivos de su detención.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar a los policías Rufo Espejo y Saúl Cáceres Salas su deber legal de respetar el derecho de locomoción, a la libertad y la dignidad de todas las personas, conforme los artículos 6, parágrafo II y 7, inciso g) de la Constitución Política del Estado; artículos 1; 3 y 13, numeral 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; artículo 22, numeral 1 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos y artículos 9, numeral 1 y 2, numeral 1 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos.

Segundo.- Recordar al Sbtte. Elvin Durán Paz su obligación de respeto a la libertad, a la integridad física y la dignidad, conforme al artículo 6, parágrafo II de la Constitución Política del Estado, artículos 5, numerales 1 y 11, numeral 1 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos y artículo 10, numeral 1 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos.

Tercero.- Recordar al Tcnl. Mario Aguilar Loza su deber legal de respeto a la libertad de las personas garantizado en los artículos 6, parágrafo II; 9, parágrafo I y 16, parágrafo III de la Constitución Política del Estado; artículos 3 y 9 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; artículo 7 de la Convención Americana sobre de Derechos Humanos y artículos 9 y 10, numeral 1 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos y principios 4 y 13 del Conjunto de Principios para la Protección de Todas la Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión.

Cuarto.- Recomendar al Comandante Departamental de la Policía Nacional inicie acciones administrativas contra el Sbtte. Elvin Durán Paz, Policías Rufo Espejo y Saúl Cáceres, por incurrir en las faltas previstas por el Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00026/2003/AP
LA PAZ, 13 DE JUNIO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0371-LPZ-2003, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 03.02.03 contra el Director de Pensiones ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por demora en su trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el 28.11.00 ...

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de calificación de Renta de Vejez fue iniciado por el peticionario el 28.11.00, sin concluir hasta la fecha, habiendo sido remitido al Área de Certificación de Aportes el 31.10.02.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de otorgamiento de Renta, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social reconocido por la Constitución Política del Estado. Asimismo, la

actuación de la institución denunciada ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el art. 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario, considerando que la Dirección de Pensiones se encuentra dilatando injustificadamente el trámite de calificación de rentas, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el art. 7 inciso k) y art. 158 de la Constitución Política del Estado, art. 45 del Código de Seguridad Social y 23 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 2000.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00027/2003/AP
LA PAZ, 13 DE JUNIO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0314-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 07.02.02 contra el Director de Pensiones ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilación en el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado en fecha 25.02.00 ...

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de Renta de Vejez ha sido iniciado por el peticionario el 25.02.00, sin haberse concluido hasta la fecha, encontrándose en el área de Revisión de Rentas en Curso de

Adquisición para su respectiva revisión de documentos.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de otorgamiento de Renta, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social, reconocida por la Constitución Política del Estado.

Asimismo, la actuación de la institución denunciada a vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario, considerando que la Dirección de Pensiones se encuentra dilatando injustificadamente el trámite de calificación de rentas, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el art. 7 inciso k) y art. 158 de la Constitución Política del Estado, art. 45 del Código de Seguridad Social y art. 23 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN... concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 2000.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00028/2003/AP
LA PAZ, 17 DE JUNIO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1443-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 05.06.02 contra el Director de Pensiones ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por la suspensión de su renta complementaria desde abril del 2001 y falta de calificación de

la renta básica cuyo trámite fue iniciado en la gestión 2000.

(...)
Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

Encontrándose pendiente el Auto del Recurso de Reclamación se han incumplido los plazos establecidos en los artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones. Asimismo, la actuación de la institución denunciada ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el art. 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario, considerando que la Comisión de Calificación de Rentas de la Dirección de Pensiones no se ha pronunciado respecto al Recurso de Reclamación, dilatando injustificadamente el trámite de calificación de renta básica.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el art. 7 inciso k) y art. 158 de la Constitución Política del Estado y artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN... pronunciándose mediante la instancia correspondiente sobre el Recurso de Reclamación con referencia a la suspensión de la renta complementaria y concluya el trámite de calificación de la Renta Básica iniciado el 16.06.00.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00029/2003/AP
LA PAZ, 25 DE JUNIO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 3377-LPZ-2002 presentada por el ciudadano NN en fecha 05.12.02 contra la Decana de la Facultad de Medicina y el Rector de la Universidad Mayor de San Andrés ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por falta de pago de salarios correspondientes a los meses de octubre y noviembre de la gestión 2002 y por la destitución que en el curso de la investigación se produjo, del cargo que desempeñaba como docente titular a medio tiempo de la cátedra de Fisiopatología.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El Dr. NN en su condición de docente titular mediante memorándum N° PNL.DOC.N° 457/2002 de fecha 18.12.02 es destituido de su cargo a partir del 04.10.02, es decir con efecto retroactivo, sin que esto se encuentre previsto por la normativa aplicable vulnerando los principios establecidos en la Constitución Política del Estado y disposiciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por otra parte, considerando la continuidad en el desempeño de sus funciones hasta la entrega del memorándum de destitución de fecha 18.12.02, la falta de pago de salarios por los meses de octubre y noviembre de la gestión 2002, constituye una vulneración al derecho a recibir un salario justo, conforme lo señalan la Constitución Política del Estado como un derecho fundamental, así como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el artículo 23 inciso a) del Reglamento del Régimen Académico Docente de la Universidad Boliviana.

Por lo expuesto, la presente investigación concluye señalando que se han vulnerado los derechos al trabajo y a recibir una remuneración justa a favor del peticionario, tomando en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

- Una destitución retroactiva es impropia legalmente.

- Por todo trabajo realizado corresponde el pago de salarios.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Rector de la Universidad Mayor de San Andrés y a la Decana de la Facultad de Medicina el deber legal de observar las disposiciones contenidas en los artículos 5 y 7 incisos d) y j) de la Constitución Política del Estado, artículo 23 numerales 1) y 3) de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículos 6 numeral 1) y 7 inciso a) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y artículos 20 y 23 incisos a) y g) del Reglamento del Régimen Académico Docente de la Universidad Boliviana.

Segundo.- Recomendar al Rector de la Universidad Mayor de San Andrés subsanar el derecho al trabajo, reconsiderando la destitución del Dr. NN, así como el derecho a un justo salario, instruyendo el pago correspondiente a través del Departamento de Personal Docente, por los meses octubre y noviembre de la gestión 2002.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00030/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 2112-LPZ-2002, presentada por vecinos de las calles Capitán Echeverría y Gral. M. Torrelio en fecha 16.08.02 contra el Subalcalde de la zona Central del Gobierno Municipal de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, los peticionarios mediante nota dirigida al Defensor del Pueblo presentan queja y manifiestan que viven en una inseguridad permanente por que en sus calles se instaló un lenocinio público frecuentado por meretrices y homosexuales las 24 horas del día, dando lugar a asaltos a plena luz del día, peleas, crímenes, venta de bebidas alcohólicas, actos reñidos con la moral y las buenas costumbres, con amenazas de palabra y agresiones físicas a los vecinos. Además, los niños no pueden transitar solos, todo ello afecta su diario vivir y mella la dignidad de

su familia poniendo en serio riesgo su salubridad.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

La solicitud presentada por los peticionarios a la Alcaldía Municipal y la Subalcaldía del Macro Distrito Centro a raíz de la inseguridad ocasionada por la ocupación permanente de las calles Cap. Echeverría y Gral Torrelío por trabajadoras sexuales cuya actividad se vincula con el funcionamiento de Alojamientos de la zona, además de conductas reñidas con la moral por parte de estas ciudadanas; no fue atendida en su totalidad, la autoridad se limitó al control del expendio de bebidas alcohólicas a menores de edad en establecimientos de la zona, debido a que según manifiestan las autoridades municipales, no cuentan con la normativa que reglamente y permita el control de hoteles, alojamientos, lenocinios y casas de masajes.

Entre las competencias de la Alcaldía Municipal de La Paz previstas en la Ley de Municipalidades en su artículo 8 párrafo I numeral 23 está la de precautelar la moral pública y las buenas costumbres, y a este efecto también la citada norma prevé en su art. 4 párrafo II la potestad normativa para dictar ordenanzas y resoluciones, que le permitan el efectivo cumplimiento de sus funciones.

La Honorable Alcaldía Municipal no tomó en cuenta la presencia de centros educativos para niños y adolescentes como la "Fundación Arco Iris", Guardería de Niños "Abra Cadabra", Colegio Católico Rvdo. Padre "Esteban Bertolusso", Germán Busch y San Antonio y la proximidad de establecimientos dedicados al expendio de bebidas alcohólicas, incumpliendo con lo previsto en el Texto Ordenado de la Ordenanza Municipal 158/2000 y 237/2001 en su artículo 23 inc.b).

La falta de control y acción oportuna de autoridades del Gobierno Municipal de La Paz sobre los hechos denunciados por los peticionarios afectan las garantías esta-

blecidas en los artículos 5,7, 95 y 100 del Código del Niño, Niña y Adolescente.

La autoridad denunciada al omitir dictar la correspondiente normativa que permita el control sobre los hechos denunciados por los peticionarios vecinos de las calles Cap. Echeverría y Gral. M Torrelío vulnera su derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Honorable Concejo Municipal emitir la normativa correspondiente a objeto de regular la actividad de hoteles, alojamientos, lenocinios y casas de masajes.

Segundo.- Recomendar al Honorable Alcalde Municipal instruir a la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano adopte las acciones necesarias con relación al funcionamiento de establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas en la zona de San Sebastián en el marco de lo previsto por el inciso b) del Art. 23 del Texto Ordenado de las Ordenanzas Municipales Nos.158/2000 y 237/2001 publicadas en fecha 09.12.01.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00031/2003/AP
LA PAZ, 21 DE AGOSTO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 3471-LPZ-2002 presentada en fecha 12 de diciembre de 2002 por NN ... contra el Director de Pensiones ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que existía dilación injustificada en el pronunciamiento sobre el Recurso de Reclamación que interpuso contra el Auto 005590 de fecha 30 de abril de 2001.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados, se establece lo siguiente:

Hasta la fecha no existe pronunciamiento sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por el peticionario en el término previsto por

Ley, por lo que se ha incumplido los plazos establecidos en los artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones de Rentas en curso de pago y adquisición de la Unidad de Recaudación aprobado mediante Resolución Secretarial No.10.0.0.087 de 21.07.87.

La Dirección de Pensiones al no atender oportunamente el Recurso planteado por el peticionario, ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado, persistiendo a la fecha dicha vulneración, toda vez que permanece por más de un año en la Unidad de Asesoría Legal sin consideración.

La Oficina Regional de la Dirección de Pensiones en Tarija, según información de la Unidad de Asesoría Legal no ha remitido la información sobre el cobro de la Renta Básica solicitada por nota con cite DP.UT.No.3142/01, dilatando aún más el trámite del Recurso, vulnerando también los principios de oportunidad y eficacia previstos en la Constitución Política del Estado.

El Director de Pensiones al no haber dado respuesta al requerimiento de información ha incumplido con la obligación de colaboración que tiene todo funcionario público, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1818 de 22.12.97 del Defensor del Pueblo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en los Artículos 7 inciso k) y 158 de la Constitución Política del Estado, Artículo 25 de la Ley N° 1818, Artículo 45 del Código de Seguridad Social, y artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones pronunciarse mediante la instancia correspondiente sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por NN ... contra el Auto N° 005590 de fecha 30.04.01 e instruya que la Administradora de la Oficina Regional de Tarija remita la información solicitada por la Unidad de Asesoría Legal.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00032/2003/AP
LA PAZ, 1 DE AGOSTO DE 2003

VISTOS: La queja N° 1431-LPZ-2001, presentada por NN ... en fecha 13.09.01 contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilación en la atención del trámite de calificación de Renta de Vejez, debido a que el mismo fue observado, en el transcurso de la investigación la Comisión Calificadora emitió la Resolución No. 008788 por la que se le desestima la renta única de vejez y el peticionario en fecha 02.09.02 presentó Recurso de Reclamación.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos objeto de la presente queja se establece lo siguiente:

El Recurso de Reclamación interpuesto por NN en fecha 02.09.02, contra la Resolución No.008788, fue admitido por Auto de Admisión No.009182 en fecha 27.09.02, incumpléndose lo establecido por el artículo 10 del Manual de Prestaciones.

Al presente no se ha pronunciado la Comisión de Reclamación sobre el Recurso planteado por el peticionario, incumpléndose también lo previsto por el artículo 11 del Manual de Prestaciones.

La presente investigación concluye señalando que existe dilación injustificada en el pronunciamiento sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por el peticionario.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Dirección de Pensiones, el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el art. 7 inciso k) y art.158 de la Constitución Política del Estado y artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones, se pronuncié mediante la instancia correspondiente sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por NN ...

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00033/2003/AP
LA PAZ, 21 DE AGOSTO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 2419-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 16.09.02 contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el motivo de la queja presentada por el peticionario son las dilaciones existentes en su trámite de calificación de renta complementaria, iniciado en noviembre de 1998, con la presentación del expediente No. 41349.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

(...) La Dirección de Pensiones ha observado la falta de dos cotizaciones señalando que el peticionario únicamente cuenta con 178 cotizaciones.

De los antecedentes se establece que el peticionario tramitó la Renta Complementaria desde 1998, habiendo obtenido certificaciones de las instituciones en las que prestó sus servicios y algunas planillas con el fin de subsanar las observaciones que hizo la Dirección de Pensiones, no obstante que de acuerdo al Código de Seguridad Social es obligación de los empleadores presentar las planillas de cotizaciones y de la Dirección de Pensiones obtenerlas y revisarlas vulnerando los Artículos 215, 436, 437, 438 y 439 del Código de Seguridad Social.

La autoridad denunciada en su informe al Defensor del Pueblo, señala que la conclusión del trámite esta sujeta a un informe de otra unidad de la misma institución argumento que carece de toda seriedad porque demora injustamente la revisión de la documentación que acredita el peticionario vulnerando el derecho a la Seguridad Social contenido en los

Artículos 7 inciso k) y los principios de oportunidad y eficacia señalados en el Artículo 158 II de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ...resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal que tiene de cumplir lo dispuesto por la Constitución Política del Estado en sus Artículos 7 Inc. k) y 158 II. el Artículo 215 del Código de Seguridad Social, Artículo 12 del Decreto Ley No. 13214, Artículos 247, 248, 436 del Reglamento del Código de Seguridad Social,

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones instruya la revisión y consideración de la documentación presentada por el peticionario en atención a la observación efectuada y la conclusión del trámite de calificación de la Renta complementaria.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00034/2003/AP
LA PAZ, 8 DE AGOSTO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0323-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 30.01.03 contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilación en el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado en fecha 30.06.99.

(...)

Que de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El peticionario presentó queja contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto por la demora en la atención de la calificación de su renta de vejez, el mismo que se inició el 30.06.99.

El peticionario afirmó que ha subsanado todas las observaciones que fueron planteadas en el curso del trámite y que según su Calificación de Años y Servicios de 14 años, 11 meses y 2 días, cuenta con 95 cotizaciones y con la libreta de ahorro obrero obligatorio sin

cancelación. Sin embargo, la Dirección de Pensiones sólo estaría considerando el período entre el año 1957 al 1970 y contaría únicamente con 174 cotizaciones.

Sin embargo, pese a la intervención de la autoridad denunciada no precisó el plazo para la conclusión del trámite de calificación de renta.

En el presente caso la Servicio Nacional del Sistema de Reparto ha vulnerado el derecho fundamental a la Seguridad Social plasmado en el Art. 7 inc. k) de la Constitución Política del Estado y los principios de oportunidad y eficacia en que se sustenta la Seguridad Social mencionados en el Art. 158 II de la misma disposición legal.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal que tiene de cumplir con los Artículos 7 inciso k) y 158 II de la Constitución Política del Estado, y Artículo 45 del Código de Seguridad y Art. 23 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de calificación de renta.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00035/2003/AP
LA PAZ, 14 DE AGOSTO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0778-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 26.02.03 contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, NN ... solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando que ha tramitado incremento del Plus por haber trabajado durante 11 meses en la H. Alcaldía Municipal de la Paz, que fue desestimado por lo que interpuso recurso de Reclamación en fecha 11.11.02, contra el Auto Nº 10287 de 28.10.02 sin que se resuelva hasta el presente.

(...)

Que, del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables al caso se establece lo siguiente:

NN en fecha 11.11.02 ha interpuesto Recurso de Reclamación en virtud al Artículo 9 del Manual de Prestaciones contra el Auto Nº 010287 de fecha 28.10.02 emitida por la Comisión de Calificación de Rentas de la Dirección de Pensiones por haber desestimado el incremento de plus.

Por información de la Dirección de Pensiones, la Comisión de Calificación de Rentas en fecha 12.03.03 ha concedido el Recurso de Reclamación y remitido a la Unidad de Asesoría Legal el 14.03.03 al presente continúa en esta instancia, incumplándose con los plazos previstos en el Artículo 11 del Manual de Prestaciones.

Por lo expuesto se establece que está dilatado el pronunciamiento en el Recurso de Reclamación, vulnerando los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones, el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el Art. 7 inciso k) y Art. 158 de la Constitución Política del Estado y Artículos 9, 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones, se pronuncie mediante la instancia correspondiente sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por NN ...

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00036/2003/AP
LA PAZ, 14 DE AGOSTO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1860-LPZ-2001, presentada por NN ... en fecha 05.11.01 contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria manifestó que era rentista en curso de pago desde noviembre de 1998 y en julio de 2001 la Dirección de Pensiones dispuso mediante

Auto N° 008345 de 03.07.01 la suspensión transitoria de su renta al haber encontrado contradicción de fechas entre las planillas de afiliación en Cuenta Individual Complementaria donde figura como nacida el 22.02.1952 y su Certificado de Nacimiento que señala como el año de nacimiento 1951. Ante la suspensión de su renta, presentó Recurso de Reclamación sin que la Dirección de Pensiones resolviera dicho recurso.

(...)

Que, del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables a la presente queja se establece lo siguiente:

La ciudadana NN tenía renta única de vejez con reducción de edad desde noviembre de 1998 y la Dirección de Pensiones a través de la Comisión de Calificación de Rentas, con la facultad proveniente del DS 26466, dispuso la suspensión transitoria de la Renta única de vejez, por Auto N° 08345 de 03.07.01, al establecer que existe contradicción de las fechas de nacimiento entre su certificado de nacimiento que registra como año de nacimiento en 1951 y las planillas de afiliación donde figura como nacida el año 1952.

La nombrada peticionaria en fecha 09.08.01 de conformidad al Art. 9 del Manual de Prestaciones interpuso Recurso de Reclamación acompañando la siguiente documentación que acredita como fecha de nacimiento el año 1951 ...

Los Informes Legales emitidos por la Dirección de Pensiones, no señalan si han admitido o no el Recurso de Reclamación y se han referido a que han encontrado contradicción en los registros de la Dirección de Pensiones con referencia al año de nacimiento y que procederán a efectuar una reliquidación de la renta con reducción de edad tomando en cuenta el año de nacida el 1952, sin considerar el certificado de nacimiento que demuestra como año de nacimiento el 1951 que no fue objeto de modificación por orden judicial desconociendo el valor legal que otorga al certificado de nacimiento el Art. 1534 del Código Civil e incurriendo en la prohibición a los funcionarios de la Dirección de Pensiones tachar de ilegal o legitimidad los documentos

emanados de autoridad pública previsto en el Art. 6 de la Resolución Ministerial N° 1361 de 04.12.97

La renta de la peticionaria fue suspendida en julio de 2001 y la Dirección de Pensiones al haber demorado dos años sin pronunciarse sobre el Recurso de Reclamación ni resolver el motivo de la suspensión de su renta ha privado a la peticionaria del beneficio vital de renta de vejez, derecho reconocido por la Constitución Política del Estado en su Art. 7 Inc. k) y los principios de solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia que cubren las contingencias de la vejez previstos en el Art. 158, incurriendo en retardación de un debido proceso, e incumpliendo los plazos que señala el párrafo segundo del Art. 10 y el Art. 11 del Manual de Prestaciones.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el Art. 7 Inc k) y Art. 158 de la Constitución Política del Estado, Art. 1534 del Código Civil, Art. 45 del Código de seguridad Social Arts. 4 y 6 de la Resolución Ministerial N° 1361 de 04.12.97 y Arts. 9, 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones se pronuncie a través de la instancia correspondiente sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por NN ... contra la resolución N° 8345 de fecha 03.07.01 que dispone la suspensión transitoria de su Renta única de vejez con reducción de edad.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00037/2003/AP
LA PAZ, 21 DE AGOSTO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 2896-LPZ-2002, presentada por NN... en fecha 01.11.02 ante el Defensor del Pueblo contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario manifestó que en fecha 30.01.01 solicitó Renta por Riesgo Profesional con declaratoria

de incapacidad total, en el mes de agosto de 2001 su trámite fue observado por varios períodos debido a la falta de planillas de la Cooperativa Minera “20 de Octubre”. En el mes de diciembre de ese año NN, subsanó la observación al presentar una certificación de esa Cooperativa en la que se encontraba registrado en la Planilla N° 28 con el Archivo N° 1279 desde enero de 1987 hasta enero de 1988. Sin embargo el expediente continúa observado por el mismo hecho.

(...)

Que, del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables al caso se establece lo siguiente:

El peticionario ha iniciado su trámite de Renta de Invalidez el 30 de enero del 2001 en el marco de lo establecido por los Arts 42 y 43 del Código de Seguridad Social y por el Art. 20 Inc. a) y c) del Manual de Prestaciones y la Dirección de Pensiones sin considerar su estado de salud ha dilatado el trámite no obstante haberseles remitido la documentación en planillas y comprobantes de pago de los períodos observados.

La obtención de planillas no es responsabilidad atribuible al beneficiario sino obligación de la entidad prestataria del seguro conforme dispone el Art. 462 del Reglamento del Código de Seguridad Social.

El trámite ha continuado demorado por lo que la Dirección de Pensiones ha incurrido en retardación en el trámite de solicitud de Renta de Invalidez al no efectuar las verificaciones de los aportes a la Caja Nacional de Salud a largo plazo, certificado por COMIBOL oportunamente, afectando asimismo la atención médica del peticionario.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en suplencia legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones, el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el Art. 7 inciso k) y Art. 158 de la Constitución Política del Estado, Art. 42 y 43 del Código de Seguridad Social y Art. 462 del Reglamento, Art. 20 del Manual de Prestaciones y Art. 6 de la Resolución Ministerial N° 1361.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN con ... concluyendo el trámite de calificación de Renta de Invalidez iniciado el año 2001.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL/LPZ/
00038/2003/AP
LA PAZ, 22 DE AGOSTO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1189-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 25.03.03 contra la Oficial Mayor de la H. Cámara de Diputados

...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria presentó queja según manifiesta por su destitución injustificada, falta de pago de haberes correspondientes a los meses de septiembre y octubre 2002 y por no permitirle el uso de su vacación pendiente.

(...)

Que, de la confrontación de los hechos y la normativa vigente se tiene:

El personal del Poder Legislativo, antes de la promulgación de la Ley No.1907 de fecha 06.11.98 estaba sujeto a la Ley General del Trabajo y a partir de la vigencia de la citada norma tienen la calidad de servidores públicos, por lo tanto están sujetos a lo establecido por las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, Estatuto del Funcionario Público y su normativa reglamentaria. La peticionaria si bien ingresó en fecha 04.09.97, fue destituida en fecha 31.03.00 y posteriormente reincorporada en fecha 01.04.00 determinándose su calidad de servidora pública y el régimen aplicable a su relación laboral a partir de esa fecha.

En el marco del régimen laboral aplicable, la causal invocada en el memorando de destitución no se encuentra prevista dentro el artículo 32 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal ni la normativa concordante como el artículo 41 de la Ley No.2027 de fecha 27.10.99 del Estatuto del Funcionario Público, por lo que se puede establecer que el despido no cuenta con sustento legal.

La calidad de funcionaria de libre nombramiento referida en el informe legal A.L.D. N° Inf. 033/02-03 que sustenta la respuesta de la entidad denunciada, no le corresponde a la peticionaria, debido a que el inciso c) del artículo 5 del Estatuto del Funcionario Público, establece que esta condición de funcionario público corresponde a los que realizan funciones administrativas de confianza y prestan asesoramiento técnico especializado a los funcionarios electos o designados, sin tomar en cuenta que la peticionaria cumplía funciones de apoyo.

En lo referente a las vacaciones reclamadas, las autoridades de la H. Cámara de Diputados, reconocieron que existe un saldo de 9 días pendientes de uso por la gestión 2001-2002; y al no haberlas otorgado a tiempo de su destitución infringieron lo establecido en los Artículos 50 de la Ley del Estatuto del Funcionario Público, 23 numeral I de su Reglamento, disposiciones normativas que establecen, que la vacación es un derecho irrenunciable y de uso obligatorio por el servidor público.

La peticionaria continuó prestando servicios durante los meses de septiembre y octubre de 2002, de acuerdo con los informes emitidos por la Lic. Ma. Eugenia Verástegui, Jefe inmediata superior de NN, en consecuencia corresponde el pago de los haberes por este tiempo de trabajo, de conformidad con lo establecido por el artículo 7 inc. j) de la Constitución Política del Estado.

La autoridad denunciada ante el incumplimiento de la citada normativa vigente y aplicable a la presente queja ha vulnerado los derechos de la peticionaria al trabajo, al uso y goce de vacaciones y percepción de haberes.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Oficial Mayor de la Cámara de Diputados el deber legal de observar las disposiciones contenidas en los Artículos 156 e incisos d) y j) del Artículo 7 de la Constitución Política del Estado, Artículo 1° de la Ley N° 1907 de fecha 6 de noviembre de 1998, Artículos 40, 41, 49, 50 e Inc. c) del Art. 7, del Estatuto del Funcionario Público, Artículos 22,23 y 24, de su Reglamento y 32

de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal,

Segundo.- Recomendar al Presidente de la Cámara Diputados del Congreso Nacional instruya a la instancia correspondiente la reincorporación de NN, permitiendo el uso de sus vacaciones y procediendo al pago de los haberes correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2002.

Tercero.- Recomendar al Oficial Mayor de la Cámara de Diputados que adopte las medidas administrativas internas necesarias, para evitar en lo sucesivo el incumplimiento a las disposiciones legales citadas, bajo sanciones y conminatorias de ley.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00039/2003/AP
LA PAZ, 21 DE AGOSTO DE 2003

VISTOS: La queja N° 1394-LPZ-2001, presentada por NN... en fecha 10.10.01 contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto - SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando que inició su trámite de calificación de Renta Única de Vejez en fecha 23.06.00 pero fue desestimado mediante Resolución No 009880 de 27.07.01 por lo que interpuso Recurso de Reclamación argumentando que su calificación no fue efectuada de manera correcta.

(...)

Que, del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables al caso se establece lo siguiente:

El ciudadano NN en fecha 08.08.01 interpuso Recurso de Reclamación de conformidad al Art. 9 del Manual de Prestaciones, contra la Resolución N° 009880 de 27.07.01 dictada por la Comisión de Calificación de Rentas que desestimó la solicitud de Renta Única de Vejez, el pago global y pago global excepcional.

La Dirección de Pensiones a tiempo de considerar el Recurso de Reclamación,

gestionó la certificación de aportes por los períodos 01/67 a 12/76 de la empresa minera Caracoles – COMIBOL y del período 1979 a 1986 de la Cooperativa Minera El Progreso Kami Ltda. para obtener la concurrencia de rentas, correspondiendo dar cumplimiento al procedimiento y plazos establecidos en los Arts. 10 y 11 del Manual de Prestaciones, hecho que no se ha cumplido hasta el presente, al no admitir ni resolver el referido Recurso.

Del análisis efectuado se llega a la conclusión que la Dirección de Pensiones a incurrido en dilación injustificada al no haber cumplido con los plazos establecidos para el tratamiento del Recurso de Reclamación.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero- Recordar al Director de Pensiones, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en los Arts. 7 Inc. k) y 158 de la Constitución Política del Estado, los Arts. 9, 10 y 11 del Manual de Prestaciones

Segundo.- Recomendar a Director de Pensiones, se pronuncie mediante la instancia correspondiente, sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por NN...

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00040/2003/AP
LA PAZ, 21 DE AGOSTO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0863-LPZ-2002 presentada en fecha 08.04.02, por NN ... ante el Defensor del Pueblo contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario presentó queja debido a la dilación en el trámite iniciado en fecha 11.07.00 de calificación de renta complementaria y en la admisión y resolución del recurso de reclamación planteado contra la Resolución No. 003100 de fecha 12.03.02.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

Falta de pronunciamiento sobre el Recurso de Reclamación interpuesto contra la Resolución No. 3100 de fecha 12.03.02, que le otorgó al peticionario la renta básica con reducción de edad.

La Dirección de Pensiones señaló que de la revisión de antecedentes se evidencia que la Sección Jurídico Social observó períodos que deben ser certificados. No obstante, el peticionario aclaró que subsanó todas las observaciones y que la inventariación y ordenamiento de la documentación de la Regional de Potosí extrañados como inexistentes de la Corporación de las Fuerzas Armadas COFADENA fueron entregados a la Dirección de Pensiones.

El peticionario afirmó haber presentado certificados de trabajo que reflejan los aportes efectuados, indicando que es responsabilidad de esa institución obtener las planillas conforme lo señalan los artículos 436,439 y 462 del Reglamento del Código de Seguridad Social.

En el presente caso la Dirección de Pensiones ha vulnerado el derecho fundamental a la Seguridad Social plasmado en el Art. 7 inc. k) de la Constitución Política del Estado y los principios de oportunidad y eficacia en que se sustenta la Seguridad Social mencionados en el Art. 158 II de la misma disposición legal.

El recurso de reclamación debió ser admitido en el plazo de 5 días hábiles y resuelto en 10 días hábiles siguientes a la recepción del expediente de reclamo de renta. Al no hacerlo la Dirección de Pensiones ha vulnerado los Arts. 9, 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal que tiene de cumplir con los Artículos 7 inc. k) y 158 II de la Constitución Política del Estado, el Artículo 45 del Código de Seguridad Social, los Artículos 436, 439 y 462 del Reglamento del Código de Seguridad Social y Artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones se pronuncie mediante la instancia correspondiente sobre el Recurso de Reclamación interpuesto por NN; y concluya el trámite de calificación de renta complementaria.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00041/2003/AP
LA PAZ, 1º DE SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja No. 1027-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 24.04.02 contra la ex Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por dilación en el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado en fecha 29.11.00, señalando que primero fue observado su certificado de nacimiento, lo cual fue subsanado, observando posteriormente el trámite por falta de planillas, situación que es responsabilidad de la Dirección de Pensiones.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La presente queja ha sido admitida contra la ex-Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto por dilación en el trámite de Calificación de Renta de Vejez iniciado en fecha 29.11.00.

El trámite de Renta de Vejez ha sido iniciado por el peticionario, sin haberse concluido hasta la fecha, encontrándose observado por la Unidad de Cuenta Individual Complementaria por la falta de planillas y comprobantes, sin considerar lo establecido en los artículos 436, 439 y 462 del Reglamento del Código de Seguridad Social aprobado por Decreto Supremo Nº 05315 de 30.09.59, que establece que la presentación de planillas es responsabilidad del empleador. Por lo que corresponde a la Dirección de Pensiones obtener ésta información.

La falta de respuesta al requerimiento de Informe solicitados por el Defensor del Pueblo contraviene el art. 25 de la Ley Nº 1818.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de otorgamiento de Renta, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social y los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía y eficacia contenidos en la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el art. 7 inciso k) y art. 158 de la Constitución Política del Estado, artículo 25 de la Ley 1818, artículo 45 del Código de Seguridad Social y artículos 436, 439 y 462 del Reglamento del Código de Seguridad Social.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN... disponiendo por la instancia correspondiente la conclusión del trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 2000.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00042/2003/AP
LA PAZ, 1 DE SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0774-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 26.02.03 contra Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario presentó su queja debido a que desde el 03.03.99, prestó servicios como servidor público en la Prefectura del Departamento de La Paz, en el cargo de Auditor Interno; en fecha 6 de febrero de este año, solicitó por conducto regular el goce de sus vacaciones correspondientes a las dos últimas gestiones, por respuesta, en fecha 10.02.03, se le entregó un memorándum de destitución.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

Si bien el cargo que desempeñaba el peticionario es de libre nombramiento, en este caso corresponde aplicar el Artículo 7 inc. d) de la Ley del Estatuto del Funcionario Público, que establece que un servidor público tiene derecho a gozar de su vacación.

El peticionario no renunció a su derecho de vacación y al ser destituido sin haber hecho uso del beneficio que solicitó en fecha 06.02.03, se habría vulnerado el derecho que tiene de gozar del descanso anual, tomando en cuenta que se trata de un derecho adquirido y de acuerdo con el Artículo 23 parágrafo I del Reglamento del Estatuto del Funcionario Público es irrenunciable.

De acuerdo a la Calificación de Años de Servicio en la Administración Pública presentada por el peticionario del mes de abril del 2002, cuenta con 19 años y 11 meses de servicios calificados. Al haber prestado servicios en la Prefectura del Departamento tiene derecho a gozar de vacaciones de las gestiones correspondientes.

La Prefectura del Departamento de La Paz, no elaboró el rol de vacaciones establecido en el Artículo 24 de la Ley del Estatuto del Funcionario Público. El peticionario no renunció a gozar del beneficio por lo que corresponde adoptar las acciones administrativas para que cese la vulneración al derecho a vacación establecido en los Artículos 7 y 49 del Estatuto del Funcionario Público que en este caso ha sido vulnerado.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz... resuelve:

Primero.- Recordar al Prefecto del Departamento de La Paz, el deber que tiene de cumplir lo dispuesto en los Artículos 7 inc.d) y 49 del Estatuto del Funcionario Público,

Segundo.- Recomendar al Prefecto del Departamento de La Paz, adoptar las medidas administrativas tendientes a subsanar el derecho al descanso anual de NN, permitiéndole el uso de sus vacaciones de las gestiones que le corresponden.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00043/2003/AP
LA PAZ, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 2724-LPZ-2002, presentada en fecha 14.10.02 por el ciudadano NN ... contra la ex Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a la dilación injustificada en la atención de su solicitud de Pago Global de Renta.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de Pago Global ha sido iniciado por el peticionario el 23.11.01, sin haberse concluido hasta la fecha, de acuerdo con la respuesta éste estaría para informe y posterior remisión a Cuenta Individual Básica, no obstante esta información fue proporcionada en marzo 2003, recién fue remitido el trámite a Cuenta Individual en julio del año en curso, asimismo la fecha probable de salida de dicha instancia esta prevista para el 18.03.04.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la procedencia o no del otorgamiento de Pago Global, se han vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario, considerando que el Servicio Nacional del Sistema de Reparto se encuentra dilatando injustificadamente el trámite de Pago Global, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones

contenidas en los artículos 7 inciso k) y 158 de la Constitución Política del Estado, artículos 45 y 47 del Código de Seguridad Social y artículos 23 y 24 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN, concluyendo el trámite de solicitud de Pago Global iniciado el año 2001.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00044/2003/AP
LA PAZ, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0391-LPZ-2003, presentada en fecha 04.02.03, por el ciudadano NN ... contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por la demora en la admisión y resolución del Recurso de Reclamación interpuesto en fecha 14.06.02, contra la Resolución No. 005607 emitida por la Comisión de Calificación de Renta que dispuso el Pago Global, en el régimen básico y complementario, con la que fue notificado en fecha 10.06.02.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

En el presente caso se han incumplido los plazos establecidos en los Artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones para la emisión del Auto del Recurso de Reclamación. Asimismo, la actuación de la institución denunciada ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que la Comisión de Calificación de Rentas de la Dirección de Pensiones no se ha pronunciado respecto al Recurso de Reclamación, dilatando injustificante el trámite de calificación de renta básica y complementaria

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el Artículo 7 inciso k) y Artículo 158 de la Constitución Política del Estado, Artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones y Artículo 5 de la Resolución Ministerial No. 1361.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones subsane la vulneración al derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública de NN ... pronunciándose sobre el Recurso de Reclamación presentado contra la Resolución No. 005607 de fecha 8.05.03.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00045/2003/AP
LA PAZ, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0375-LPZ-2003, presentada por el ciudadano NN... contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, en fecha 04.02.03, el peticionario presentó su queja contra el Director de Pensiones debido a que en fecha 15.05.02, la Comisión de Calificación de Rentas dictó la Resolución No. 006088 mediante la cual se resolvió otorgar Pago Global Complementario de Vejez con la que se notificó en fecha 14.06.02.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso, se establece lo siguiente:

El peticionario presentó su queja debido a que en fecha 15.05.02, la Comisión de Calificación de Rentas dictó la Resolución No. 006088 mediante la cual se resolvió otorgar Pago Global Complementario de Vejez la misma que según el peticionario omite otros aportes efectuados por él, por lo que interpuso Recurso de Reclamación en fecha 19.06.02, el mismo, que no fue admitido ni resuelto.

En las verificaciones efectuadas se conoció que el expediente permanece en el Área Jurídico Social Extraordinario desde 26.03.03, por lo que persiste la vulneración a los derechos del peticionario al dilatar injustificadamente el pronunciamiento.

El Recurso de Reclamación debió ser admitido en el plazo de 5 días hábiles y resuelto en 10 días hábiles siguientes a la recepción del Recurso de Reclamo de Renta. Al no hacerlo la Dirección de Pensiones ha vulnerado los Arts. 10 y 11 del Manual de Prestaciones.

Asimismo, la autoridad denunciada ha vulnerado el Art. 25 de la Ley 1818, por no haber respondido el requerimiento de informe.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal que tiene de cumplir con los Arts. 7 inc. k) y 158 II de la Constitución Política del Estado, Artículo 25 de Ley del Defensor del Pueblo y los Artículos 9, 10 y 11 del Manual de Prestaciones y la Resolución No. 1361 de 04.12.97.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones adopte las acciones correspondientes a objeto de subsanar la dilación en la atención del Recurso de Reclamación presentado por NN ... y se emita un pronunciamiento sobre su admisión y resolución del mismo.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00046/2003/AP
LA PAZ, 19 DE SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0545-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 12.02.03 contra la Jefe del Departamento de Recursos Humanos de la Aduana Nacional ...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo porque mediante memorándum Nº AN-DRHAC-397 de fecha 04.12.02 fue multado con un día de haber, por un supuesto abandono de funciones, sin que hubiera infringido el Reglamento de Personal de la Aduana Nacional.

(...)

Que, del análisis de los hechos confrontados con las normas aplicables al caso se establece lo siguiente:

El Dr. NN el día 04.12.02 salió del Edificio de la Aduana Nacional a horas 10:20 a.m. y retorno a horas 12:12 p.m., debiendo efectuar dos registros de control de salida y retorno, solamente registró uno de ellos, el correspondiente a la planilla a cargo de la Dra. María Esther Chávez Secretaria del Departamento de Gestión Legal, con lo que justificó su salida, pero omitió el relativo al control por la guardia de seguridad establecido conforme el Instructivo AN-GNAGC-002/2002 de fecha 13.09.02

El Informe ESC.004/2003 de fecha 14.01.03 elaborado por el Técnico Administrativo del Departamento de Recursos Humanos, señala que el Dr. Rafael Vergara, Jefe inmediato superior del Dr. NN, por conversación telefónica informó el abandono del edificio del nombrado funcionario sin el permiso correspondiente y que el Art. 161 del Reglamento de Personal de la Aduana Nacional dispone que cuando se produce abandono de funciones debe reportarse por escrito. En los hechos el nombrado Jefe inmediato superior del peticionario omitió reportar por escrito la falta de registro a cargo de la policía de seguridad, al comunicar en forma verbal y reconoce esta omisión mediante carta AN-GNJGC Nº 397/2003 de fecha 12.03.03, que resulta extemporánea.

La Jefe de Recursos Humanos ha emitido una sanción sin contar con el reporte escrito del Jefe inmediato superior por lo que ha incumplido con el Reglamento en su Art. 147, concordante con el Art. 175 de la misma disposición que es de cumplimiento obligatorio y de acuerdo con lo previsto por el Art. 178, la sanción debe ser aplicada por la Unidad de Recursos Humanos, que a su vez deberá verificar que se haya dado cumplimiento a lo establecido por el Art. 161 en forma previa a emitir el memorándum correspondiente.

El Informe GNJGC/DGLJC Nº 095/2003 de Gerencia Nacional Jurídica señala que los abogados del Departamento de Gestión Legal tienen la obligación de registrar sus salidas en

el Libro de Registro con el objetivo de tener conocimiento de donde se encuentran.

La circular GNAF-DP-005/2001 de 01.03.01 en el punto dos señala que los funcionarios antes de abandonar los predios de la Aduana Nacional deben presentar copia de la boleta de permiso o memorándun de Comisión debidamente autorizada. Las salidas sin cumplimiento de este requisito serán consideradas como abandono y estarán sujetas a las sanciones correspondientes. Según la Comunicación Interna GNJGC/DGLJC N° 126/01 de 05.10.01 el personal del Departamento de Gestión Legal de la Gerencia Nacional Jurídica deben registrar su salida en un libro de la Secretaría de ese Departamento y el Instructivo AN-GNAGC-002/2002 de 13.09.02 recuerda que las salidas de los funcionarios por períodos menores a un día proceden previa presentación de Formulario de Licencias y permisos debidamente autorizado, a los guardias de seguridad y el registro inexcusable a la salida y retorno.

Por lo expuesto precedentemente, además de comunicaciones verbales se observa que la Aduana Nacional mantiene vigentes diversas disposiciones relativas al control de salida e ingreso de los funcionarios y al modo de registro de los mismos, instrucciones que ameritan una determinación administrativa para uniformar criterios con relación al Reglamento de Personal de la Aduana y los referidos controles.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Director Nacional de la Aduana adopte las medidas administrativas correspondientes por la emisión del memorándum Cite N° ANDRHAC-0397 emitido por la Jefe del Departamento de Recursos Humanos, mediante el cual se aplica la sanción de multa por abandono de funciones a NN, sin que se hubiera cumplido con lo previsto por el Art. 161 del Reglamento de Personal de la Aduana Nacional.

Segundo.- Recomendar al Gerente Nacional de Administración y Finanzas uniforme en un

instrumento único, en concordancia con el Reglamento de Personal el registro de control de salida y retorno de los funcionarios de la Aduana Nacional.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00047/2003/AP
LA PAZ, 12 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja N° 1565-LPZ-2003, presentada en fecha 17.04.03 NN ... contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilación en el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el mes de octubre de 2 001.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

(...)

El peticionario mediante oficio de fecha 15.01.02, dirigido a la Dirección de Pensiones, señaló que ha subsanado todas las observaciones efectuadas por esa institución y solicitó la calificación de su renta de vejez.

Mediante oficio de fecha 02.04.02, dirigido a la Dirección de Pensiones, el peticionario señala que trabajó en el Hotel Sheraton hasta el mes de octubre de 1984. Subsana de esta manera la observación de la Dirección de Pensiones de fecha 09.03.02, referida a si continúa trabajando en el mencionado Hotel y la presentación de un certificado de trabajo. Asimismo, el 08.08.03 aclaró por escrito que durante los períodos 90, 91 y 92 ya no trabajó en el Hotel ex Sheraton y con relación a la documentación del tiempo que trabajó en la Dirección de Investigaciones refirió que presentó la calificación de años de servicios de fecha 09.10.01.

En el curso de la investigación se realizaron diferentes acciones, llamadas telefónicas verificaciones defensoriales, sin que se hubieran logrado avances en el trámite de

calificación de renta de vejez del peticionario porque el expediente permanece en la Unidad de Información al Jubilado desde el 17.04.03.

La Dirección de Pensiones ha demorado injustamente la atención del trámite del peticionario vulnerando el derecho a la Seguridad Social y los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado, porque el expediente del peticionario debió ser revisado oportunamente.

La Dirección de Pensiones ha vulnerado el Artículo 25 de la Ley 1818 y 22 de su Reglamento de Trámite de Quejas, Actuaciones e Investigaciones de Oficio al no responder el requerimiento de informe, perjudicando el desarrollo de la investigación.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director de Pensiones el deber legal que tiene de cumplir lo dispuesto por la Constitución Política del Estado en sus Artículos 7 Inc. k) y 158 II., el Artículo 25 de la Ley del Defensor del Pueblo, Artículo 45 del Código de Seguridad Social, Artículo 23 del Manual de Prestaciones y el Artículo 22 del Reglamento de Trámite de Quejas Actuaciones e Investigaciones de Oficio.

Segundo.- Recomendar al Director de Pensiones instruya la revisión y consideración de los documentos contenidos en el file del peticionario y se concluya el trámite de calificación de Renta de Vejez, de NN ...

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00048/2003/DH
LA PAZ, 15 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 2224-LPZ-2001, presentada por el ciudadano NN contra el Jefe de Policía y el Director Distrital de Sica Sica ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario refiere que cumplía funciones como profesor en el Núcleo Educativo de «Jaruma» del Distrito de Sica Sica de la Prov. Aroma, cuando fue acusado por el delito de violación, motivo por el cual el Director Distrital de Sica Sica lo

destituyó y se inicio diligencias preliminares a cargo del Jefe Provincial, Cap. Adm. Walter Herrera Román, quien le amenazó con treinta años de prisión, habiéndole obligado a la entrega de Bs. 800.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

De la documentación adjunta y por información del Director Distrital de Educación de Sica Sica el peticionario de manera voluntaria por nota de fecha 25.09.03 solicitó Licencia Indefinida del cargo de docente del Núcleo Educativo Tupac Katari de Jaruma a la Dirección Núcleo Educativo Tupac Katari de Jaruma del Distrito de Sica Sica, siendo sustituido por otro docente, sin embargo NN no acredita documentación de las gestiones posteriores para dejar sin efecto dicho petitorio, constituyendo su responsabilidad tramitar su reincorporación dentro del plazo que fija el Reglamento de Licencias del Magisterio.

Por informe del Cap. Adm. Walter Herrera admite la recepción de la suma de Bs. 400 del Sr. Luciano Mejia, como «agradecimiento» por las investigaciones realizadas, en el caso seguido contra NN cuando dichas funciones se realizaron en cumplimiento de sus obligaciones previstas en el artículo 7, inciso i) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional y artículo 69 de la Ley 1970.

La investigación de delitos se halla a cargo de la Policía Nacional del Ministerio Público y del Instituto de Investigaciones, siendo la policía judicial una función de servicio público, situación por la que no puede estar sujeta a ningún tipo de reconocimiento económico de ninguna naturaleza.

El Cap. Walter Herrera al aceptar los dineros por un trabajo realizado en ejercicio de sus funciones incurrió en falta grave prevista por el inciso «B», Numeral 15) del Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional, además de lo previsto por el artículo 147 del Código Penal.

El Cap. Adm. Walter Herrera al aceptar dinero por cumplir sus funciones incurrió en falta

grave prevista por el inciso «B», numeral 15) del Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional, además de lo previsto por el artículo 147 del Código Penal.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz en suplencia ... resuelve:

Primero.- Recordar al Cap. Adm. Walter Herrera su deber de cumplir sus obligaciones de investigación de delitos y que las labores de policía judicial constituyen funciones de servicio público de carácter gratuito, conforme al artículo 7, inciso i) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional y artículo 69 de la Ley 1970 y no aceptar ningún tipo de beneficio económico en razón de su cargo.

Segundo.- Recomendar al Comandante Departamental inicie acciones administrativas contra el Cap. Adm. Walter Herrera, de conformidad a lo dispuesto por el inciso «B», numeral 15) del Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional, además de lo previsto por el artículo 147 del Código Penal.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00049/2003/AP
LA PAZ, 26 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0582-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 17.02.03 contra el Oficial Mayor de Culturas del Gobierno Municipal de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo ante la negativa del Gobierno Municipal de La Paz a pagarle por el trabajo de elaboración de banderolas acordado en forma verbal con la Coordinadora Sectorial y con el Sr. Gabriel Mariaca Director de Extensión Cultural de la H. Alcaldía Municipal de La Paz, entregado en fecha 28.07.02.

(...)

Que de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El peticionario presentó una queja contra la Oficialía Mayor de Culturas del Gobierno

Municipal de La Paz, debido a que no le cancelaron por el trabajo de elaboración de banderolas encargado a su persona en forma verbal por la Coordinadora Sectorial y el Director de Extensión Cultural del GMLP, entregado en fecha 28.07.02.

El H. Concejo Municipal de La Paz y la Oficialía Mayor de Culturas, han reconocido expresamente en el Informe No. 001/2000 de 26.01.00 y oficios OMC-CS 15/03 de fecha 17.02.03, que se contrató verbalmente al peticionario para que realice la impresión de banderolas, las que serían utilizadas en el área del futuro Parque Urbano Central.

Ante la falta de pago el peticionario efectuó reclamos a la Presidenta del Concejo Municipal mediante oficio de fecha 08.10.02, quien solicitó de manera escrita al H. Alcalde instruya cancelación de la deuda, debido a que el peticionario entregó el trabajo realizado recién en 28.07.02, porque recibió el diseño en forma tardía.

El GMLP, debe subsanar la vulneración al derecho que tiene el peticionario a recibir una justa remuneración, consagrado en el Artículo 7 Inciso j) de la Constitución Política del Estado, toda vez que el trabajo fue entregado y el producto ha sido utilizado por HAM.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Recomendar al H. Alcalde Municipal de La Paz, proceda a dar cumplimiento a las instrucciones emanadas del H. Concejo Municipal subsane el derecho a recibir el pago por el trabajo que realizó el ciudadano NN y utilizado por esa Comuna.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00050/2003/AP
LA PAZ, 24 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 3507-LPZ-2002, presentada en fecha 16.12.02 por el ciudadano NN ... contra la Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del

Pueblo, por dilación en el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado en fecha 10 de agosto del año 2001.

(...)

Que de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El peticionario, en fecha 16.12.02, presentó una queja ante el Defensor del Pueblo, contra la Dirección de Pensiones, por dilación en el trámite de renta de vejez iniciado el 2001.

Como resultado de las verificaciones defensoriales se conoce que el trámite estuvo en la Unidad de Cuenta Individual Complementaria desde el 03.09.02 y que recién en fecha 13.03.03 fue derivado al Área de Seguros. Posteriormente, el 20.04.03, pasó a la Unidad de Cuenta Individual Básica.

Según señala el peticionario presentó la documentación que acredita sus servicios en la Administración Pública y subsanó las observaciones efectuadas al trámite.

La presente investigación concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario, debido a que se inició el trámite en fecha 10 de agosto de 2001 y aún la Dirección de Pensiones no ha procedido a la calificación de Renta Básica ni Complementaria de Vejez, habiéndose vulnerado el Art. 7 inciso k) y Artículo 158 de la Constitución Política del Estado, Artículo 45 del código de Seguridad Social y Artículo 6 del Manual de Prestaciones.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto el deber legal de observar las disposiciones contenidas en el Artículo 7 inciso k) y Artículo 158 de la Constitución Política del Estado y Artículo 45 del Código de Seguridad Social y Artículo 6 del Manual de Prestaciones.

Segundo.- Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema

de Reparto subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 2001.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00051/2003/AP
LA PAZ, 25 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 2720-LPZ-2002, presentada en fecha 11.10.02 por NN contra la Dirección de Pensiones, ahora Dirección General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario manifestó que se encontraba trabajando en esa Dirección por el lapso de tres años y ocho meses y fue destituido en fecha 05.09.02, solicitó su vacación mediante nota al día siguiente de la destitución y no obtuvo ninguna respuesta, por lo cual solicita la intervención del Defensor del Pueblo.

(...)

Qué del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

El peticionario no renunció a su derecho de vacación y al destituirlo sin que haya hecho uso de ese beneficio, se vulneró el derecho que tiene de gozar del descanso anual.

La Dirección de Pensiones no elaboró el rol de vacaciones, por lo que no constituye una renuncia a ese derecho por parte del peticionario y corresponde dejar sin efecto la destitución y otorgar las vacaciones por tratarse de un derecho irrenunciable que en este caso ha sido vulnerado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar a la Directora General Ejecutiva el deber legal que tiene de cumplir con lo dispuesto por el Artículo 49 del Estatuto del Funcionario Público y con los Artículos 22, 23 y 24 de su reglamento.

SEGUNDO: Recomendar a la Directora General Ejecutiva adoptar las acciones admi-

nistrativas conducentes a subsanar el derecho a gozar de vacaciones pendientes de NN.

· **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00052/2003/DH
LA PAZ, 25 DE SEPTIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0529-LPZ-2003, presentada por el ciudadano NN a nombre de su hijo XX, contra la Médico Forense Dra. Erika Hinojosa ...

CONSIDERANDO: Que, el presentante a nombre de su hijo, manifiesta que el Juez Cuarto de Instrucción en lo Penal Cautelar en fecha 10.12.02, ordenó al Instituto de Investigación Forense para que designe un Médico Forense, para practicar un examen médico a XX debido a que presentaba una lesión en el antebrazo izquierdo que le provocó una limitación funcional, encontrándose de turno la Dra. Erika Hinojosa, para dicho examen pero no cumplió con el mismo.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

NN en fecha 09.12.02 solicitó al Juez Cautelar disponga la revisión por el Médico Forense, siendo que en fecha 10.12.02, el Juez Cuarto de instrucción en lo Penal, Dr. Jorge Gutiérrez mediante Resolución Nº 268/2002 ordenó se oficie al Instituto de Investigación Forense para que designe al médico forense de turno a objeto que se constituya en el día en la Penitenciaría de San Pedro a fin de practicar examen médico al interno XX, quien se encontraba lesionado.

Según información de la Dra. Erika Hinojosa no le correspondía el turno de penales en la fecha indicada, sin embargo según el rol de turnos que adjunta el Jefe Nacional de Medicina Forense del Instituto de Investigaciones Forenses de fecha 9.12.02 al 15.12.02 le correspondía a la Dra. Erika Hinojosa Saavedra cumplir sus tareas en el Penal de San Pedro, donde se encontraba detenido el ciudadano XX desde fecha 10.12.02.

Por información de la autoridad denunciada y de los certificados médicos se establece que el ciudadano XX fue valorado en fecha 8.12.02 por el Dr. Rubén Solíz a requerimiento del Fiscal Dr. Raúl Peñaloza, asimismo en la misma fecha fue valorado por la Dra. Erika Hinojosa en cumplimiento de requerimiento fiscal del Dr. Sergio Céspedes, situación por la que a criterio personal se consideró "insulso" repetir un nuevo examen sin haber transcurrido 24 horas, incumpliendo definitivamente la orden emanada por el Juez Cuarto de Instrucción Cautelar, Dr. Jorge Gutiérrez, de fecha 10.12.02 para una valoración médica forense.

El Instituto de Medicina Forense en ejercicio de funciones de policía judicial tiene un carácter de servicio público, correspondiendo a la Dra. Erika Hinojosa Saavedra cumplir dicho servicio precautelando los derechos constitucionales de los imputados, por lo que existió un incumplimiento de funciones ante ordenes judiciales.

De acuerdo al certificado médico forense del Dr. Jorge Melgarejo de fecha 14.03.03 y realizados los exámenes en el ciudadano XX existiría una posible lesión neuromuscular de músculos flextores y extensores de antebrazo izquierdo; asimismo por certificado médico del Dr. Harry Trigoso del 01.04.03, determina que el extensor del pulgar muestra una discreta disminución del número de unidades motoras y certificación del Médico Traumatólogo, Dr. Alberto Morales de 01.04.03 determina alteraciones tróficas en las articulaciones del dedo pulgar izquierdo, estableciéndose que la lesión en la extremidad izquierda en el peticionario se agravó.

La Dra. Erika Hinojosa al no apersonarse al Penal de San Pedro para realizar examen médico al ciudadano XX, vulneró el derecho a la salud del nombrado peticionario contemplado por el artículo 7, inciso a) de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar a la Dra. Erika Hinojosa su obligación de respetar el derecho a la salud de los imputados previsto en el artículo 7,

inciso a) de la Constitución Política del Estado y cumplir sus obligaciones previstas en los artículos 69 y 75 del Código de Procedimiento Penal y artículo 80 y 82, numeral 1 de la Ley del Ministerio Público.

Segundo.- Recomendar al Jefe Nacional de Medicina Forense del Instituto de Investigaciones Forenses lo siguiente:

a) La adopción de medidas administrativas correspondientes contra la Médico Forense, Dra. Erika Hinojosa por incumplimiento de funciones.

b) La implementación de medidas de control para evitar el incumplimiento de funciones por parte de los médicos forenses dentro de los centros de detención.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00053/2003/AP
LA PAZ, 26 DE SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1723-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 02.05.03 contra la Directora del Servicio Departamental de Salud - La Paz (SEDES) ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por falta de pago de haberes correspondiente al mes de febrero del presente año y según manifiesta desde el 15.04.02, por invitación directa venía prestando servicios en el Centro de Salud Humanata, ubicado en la provincia Camacho del Departamento de La Paz y en fecha 3.02.03, ante la ausencia del Director de Distrito, solicitó permiso a la Dra. Marilyn Monroy, Responsable de ese Centro Médico quién se negó a conceder el mismo, pero, ante la emergencia salió sin el permiso y retornó al día siguiente.

Que, en fecha 25.02.03, la Dra. Marcela Flores, Encargada del Personal de HIPC –II, le comunicó que fue dada de baja y que el sueldo correspondiente a ese mes, reclame ante el Dr. Raúl Murillo, Director de Distrito No. 1, este profesional le indicó que estaba despedida, le entregó fotocopia de un voto resolutorio de fecha 6 de febrero que la censura, suscrito por organizaciones de la comunidad.

Que, en el mes de marzo se apersonó para cobrar el sueldo, mismo que no se efectivizó

porque le informaron que ya no figuraba en planillas y que tenía un memorándum de despido de fecha 01.02.03 que se negó a recibir por que había transcurrido mucho tiempo entre la emisión y la fecha de entrega.

(...)

Que de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La peticionaria ha presentado su queja por falta de pago de haberes del mes de febrero de 2003 por su trabajo como enfermera en el Centro Médico de Humanata-Puerto Acosta.

El Servicio Departamental de Salud La Paz, informó que procedieron a dar de baja a la Lic. Chipre en base a un voto resolutorio de las autoridades del Cantón Humanata relativo a que la misma, incurrió en faltas por abandono de funciones, mal trato a pacientes y uso indebido de bienes. Dicho voto resolutorio fue entregado al SEDES el 18.02.03.

Por su parte la peticionaria presentó un Certificado de Trabajo extendido por el Dr. Daniel Fernández Jefe del Centro Médico de Humanata-Puerto Acosta, que acredita sus servicios en las diferentes comunidades en forma incondicional en beneficio de la población desde el 15.04.02 hasta el 02.03.03.

Asimismo, la peticionaria presentó un oficio sin fecha dirigido a la Directora del SEDES La Paz, y al Gerente de la Red de Servicios Escoma por Justo Mayta Coordinador de Vida Misión del Distrito Kollasuyo Norte en el que refiere que la peticionaria ayudó a las organizaciones de mujeres y a la Iglesia Metodista.

Los funcionarios del SEDES se comprometieron de manera verbal a responder el último requerimiento de informe hecho por la Dirección Departamental de La Paz, sin embargo, no cumplieron dilatando injustamente un pronunciamiento oficial sobre el trabajo realizado por la peticionaria en el Centro Médico de Humanata-Puerto Acosta, perjudicando la viabilidad de lo solicitado al contarse la documentación mencionada.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar a la Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud el deber de observar las disposiciones legales previstas en la Constitución Política del Estado Artículo 7 inciso j) y en el Estatuto del Funcionario Público Artículo 7 inciso b).

Segundo.- Recomendar a la Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud La Paz, viabilice el pago de sueldo correspondiente al mes de febrero/2003 a favor de NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00054/2003/AP
LA PAZ, 11 DE NOVIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La Queja Nº 1476-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 10.06.02 contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por retardación en el trámite de Calificación Renta de Vejez con Reducción de Edad.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de Calificación Renta de Vejez con reducción de edad ha sido iniciado por el peticionario en junio del 2001, sin haberse concluido hasta la fecha, encontrándose el expediente sujeto al informe que pueda emitir Cuenta Individual Básica.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de Calificación de Renta de Vejez, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social, reconocida por la Constitución Política del Estado.

Asimismo, la actuación de la institución denunciada a vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia

contenidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que la Dirección de Pensiones se encuentra dilatando injustificadamente el trámite de calificación de rentas, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de Calificación de Renta de Vejez con reducción de edad iniciado el año 2001.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00055/2003/DH
LA PAZ, 3 DE OCTUBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0787-LPZ-2003, presentada por la Cámara Nacional de Comercio en representación de más de 130 empresas, en contra del Comando General de la Policía Nacional ...

CONSIDERANDO: Que, el Presidente de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios ... en representación legal de más de 130 empresas, presenta queja contra la Policía Nacional por incumplimiento de funciones y falta de auxilio durante los días 12.02.03 y 13.02.03, cuando fueron afectadas por una turba que procedió a saquear locales comerciales y robar equipos, muebles y maquinaria, ante la falta de resguardo policial.

(...)

Que, del análisis de la documentación adjunta, las verificaciones defensoriales y la confrontación con las disposiciones normativas citadas se concluye lo siguiente:

En fechas 12.02.03 y 13.02.03 de acuerdo con la información brindada por el entonces Comandante General de la Policía Nacional, Gral. Edgar Pardo Montalvo y el Comandante Departamental

Cnl. Mario Bacarreza Molina, un grupo de Jefes, Oficiales, Clases y Policías se declararon en estado de emergencia y acuartelaron en dependencias del Grupo Especial de Seguridad, exigiendo el cumplimiento de acuerdos suscritos con el Gobierno en la gestión 2000 y en rechazo de las medidas económicas anunciadas por el Poder Ejecutivo, a raíz de esta medida se suspendieron los servicios policiales, sin considerar que la institución Policial tiene por misión fundamental la defensa de la sociedad y la conservación del orden interno y la tranquilidad social, contraviniendo el mandato constitucional previsto en el artículo 215 de la Constitución Política del Estado y el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

El Subcomandante Departamental y Jefe de Estado Mayor, Cnl. Juan de la Cruz Alfaro y el Ex Comandante del Grupo Especial de Seguridad, Cnl. Armando Pacheco, informaron que en fecha 12.02.03, los funcionarios de la Policía Nacional se replegaron en instalaciones del GES como protesta por incumplimiento a acuerdos y al «impuestazo»; aproximadamente a hrs. 10:30 protagonizaron una marcha callejera de policías vestidos de civil, estableciendo de dichas acciones que los funcionarios de la Policía Nacional tomaron acciones de hecho por reivindicaciones de sector, situaciones por las que se evidencia el uso de facultades de deliberación de la entidad del orden en asuntos vinculadas a temas nacionales y de gremio.

Por mandato constitucional y su Ley Orgánica, la Policía Nacional no delibera, dicha prohibición institucional impide la adopción de posiciones ideológicas o de “adhesión”, además la Policía Nacional constituye el garante del orden público. El reconocimiento por mandos intermedios, medios y superiores de reivindicaciones sectoriales es inadmisibles por lo que el «amotinamiento» «acuartelamiento» o cualquier denominación que pretenda darle y el posterior enfrentamiento constituye un quebrantamiento de la restricción constitucional dispuesto en el artículo 215, romano II de la Constitución Política del Estado.

El desarrollo de conflictos internos dentro la Policía Nacional y los posteriores enfren-

tamientos condicionaron que las ciudades de La Paz y El Alto carezcan de la fuerza pública para conservar el orden interno por un lapso de tiempo de aproximadamente 40 horas, creando condiciones de inseguridad pública en las que numerosos grupos de personas produjeron robos, destrucción e incluso incendio de varios locales comerciales de estas ciudades al no constituirse la Policía de manera oportuna ante estos hechos delictivos incumpliendo su obligación de protección del patrimonio público y privado que a su vez involucra tareas de prevención mediante la vigilancia conforme al artículo 7, inciso b) y c) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

Asimismo, del parte diario que en fotocopias acompaña el Comandante del Batallón de Seguridad Física, se establece que los policías encargados de seguridad de las empresas como COTEL, ELECTROPAZ, Alanoca y otras llamaron para informar de los saqueos que se venían produciendo, siguiendo estos informes la cadena de mando correspondiente, sin que las autoridades policiales adopten medidas para la represión de dichos actos delictivos.

Por la información brindada de parte de las autoridades policiales requeridas, se tiene que los efectivos de la Policía Nacional retornaron a la normalidad en el desempeño de sus funciones aproximadamente a hrs. 16:00, cuando los hechos delictivos en los locales comerciales y empresas representadas por el peticionario, ya fueron consumados, no obstante que constituía obligación de la Policía Nacional el resguardo a la propiedad privada garantizado en los artículos 7, inciso i) y 22 parágrafo I de la Constitución Política del Estado y artículo. 7 incisos b) y c) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional).

El informe elaborado por la OEA concluye que los hechos del 12 y 13.02.03 son una insubordinación de miembros de la Policía contra la Constitución y las leyes nacionales, que amenazó las instituciones políticas bolivianas y la Carta Democrática Interamericana, asimismo expresa que las conductas de los miembros de la Policía Nacional y su participación deben ser aclaradas e investigadas.

La función de la Policía Nacional como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad, la conservación del orden público y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio nacional, por lo que no puede producirse la suspensión de sus servicios, o ser utilizada como medida de presión bajo alternativa de responsabilidad para los que acaten u ordenen dicha medida. En los hechos suscitados el 12 y 13 de febrero existen identificados miembros de la Policía Nacional que dirigieron las medidas de presión que a su vez constituyen faltas graves, previstas por los artículos 3 num.6) y 4 Inciso "A" numerales 4), 7), 10), 19), 21), 42); Inciso "B" numeral 22) ; Inciso "D" numeral 9), por lo que se deberá proceder a investigar y sancionar a todos los responsables.

En cuanto a los hechos que constituyen delitos acaecidos el 12 y 13 corresponde su investigación al Ministerio Público conforme al artículo 14, numeral 3 de la Ley 2175.

Por información del Director General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Gobierno, Manuel Villarroel se tiene que, ante los hechos sucedidos en fechas 12.02.03 y 13.02.03, el Gobierno Nacional dispuso el apoyo de efectivos militares para el resguardo de la seguridad personal y patrimonial, apoyo que, en confrontación con los hechos señalados anteriormente, resultó insuficiente.

De acuerdo a la Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana del 4.08.03 el Ministerio de Gobierno propondrá su reglamentación y presentará un trabajo de campo ante Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana que refleje prioridades de acción nacional.

La seguridad ciudadana, cuyo concepto implica el conjunto de medidas, acciones y previsiones que adopta el Estado a fin de lograr el normal desenvolvimiento de la población dentro de un clima de tranquilidad y paz social, supone que se trata de una labor fundamentalmente preventiva y control de los factores que generan violencia antes que tareas represivas o reactivos ante hechos consumados por lo que en el caso el Estado como órgano resulta corresponsable de la inseguridad en la que se produjo los hechos del 12 y 13 de febrero, además de la ina-

decuada coordinación con otras Instituciones para garantizar o suplir esa deficiencia.

Dentro de la responsabilidad del Estado para que la seguridad ciudadana constituya el marco o base para la protección de las personas y sus patrimonios la Policía es la institución encargada de velar por la conservación del orden público respetando los derechos humanos.

El Plan de Seguridad Ciudadana en vigencia en esas fechas que involucraba a otras Instituciones del Estado y otros sectores de la población resultó insuficiente y poco operable durante los hechos producidos el 12 y 13 de febrero por lo que es necesario establecer una política de Estado para la implementación de una Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana de Gobierno de acuerdo a las recomendaciones del informe de la O.E.A.

El Prefecto del Departamento de La Paz a través de la Unidad de Seguridad Ciudadana no cumplió tareas de conservación del orden público, conforme dispone el artículo 5, inciso c) de la Ley 1654, ni realizó coordinación de esas actividades con el Comandante General ni el Departamental de la Policía Nacional, tal como evidencia del informe elaborado dichos Comandante, siendo dicha instancia la que coadyuve funciones conjuntamente la Policía Nacional.

De acuerdo a las verificaciones defensoriales se establece que en la Policía Técnica Judicial, las investigaciones se encuentran sin movimiento porque no se habría descubierto a los autores, debiendo proseguir las investigaciones hasta su conclusión, conforme a atribuciones previstas por el artículo 14, numerales 1, 2 y 3 de la Ley Orgánica del Ministerio Público.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal... resuelve:

Primero.- Recomendar al Ministro de Gobierno lo siguiente:

a) Elaborar la reglamentación encomendada por la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, a fin de establecer mecanismos de coordinación interinstitucional que involucre a organizaciones de la sociedad civil.

b) Instruir al Viceministro de Régimen Interior articule de manera eficaz y eficiente la coordinación operativa para la ejecución de los programas relativos a la seguridad ciudadana, conforme atribución contemplada en el artículo 7 de la Ley 2494.

Segundo.- Recordar al Comandante General de la Policía Nacional y al Comandante Departamental de La Paz el deber legal de cumplir:

a) Su misión de defensa de la sociedad y la conservación del orden público que es ejercida de manera integral y bajo mando único de conformidad al artículo 215, parágrafo I de la Constitución Política del Estado, concordante con los artículos 2 y 6 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

b) El artículo 215, parágrafo II y 3 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional. Como Institución no delibera, ni participa en acción política partidaria.

c) Sus funciones tienen carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio en forma regular y continua, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad y que no pueden suspenderse causal o motivo de ninguna naturaleza ni siquiera en conflicto internacional conforme al artículo 1 y 5 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

Tercero.- Recomendar al Comandante General de la Policía Nacional lo siguiente:

a) Disponer el inicio de acciones administrativas disciplinarias en contra de los autores, e instigadores del acuartelamiento en el GES por incurrir en las faltas descritas en el artículo 4, inciso A), numerales 8), 11), 20), 23), 42), Inciso «B», numeral 23) e inciso «D», numeral 9) del Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional, al haber afectado la seguridad ciudadana y consiguientemente el derecho a la propiedad privada.

b) Ordenar la investigación de la responsabilidad que corresponde a la cadena de mando de las Unidades Policiales del Departamento de La Paz, por la falta de adopción de medidas oportunas en el control del orden público.

Cuarto.- Recomendar al Prefecto de Departamento de La Paz cumplir un rol efectivo en la conservación del orden interno, creando adecuados planes de coordinación con la Policía Nacional, especialmente en situaciones de emergencia, el establecimiento de mecanismos de coordinación con la Policía Nacional para la seguridad ciudadana especialmente conforme a las atribuciones previstas por el artículo 5, inciso c) de la Ley 1654.

Quinto.- Recomendar al Ministerio Público prosiga con la investigación de los delitos ocurridos en fechas 12 y 13 de febrero del presente año y con investigaciones en la División Propiedades de la Policía Técnica Judicial, conforme funciones previstas por el artículo 14, numerales 1, 2 y 3 de la Ley Orgánica del Ministerio Público.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00056/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1673-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 28.04.03 contra el Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a que no se le permitió hacer uso de sus vacaciones.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La presente queja ha sido admitida contra el Servicio de Impuestos Nacionales, por no haber permitido al peticionario hacer uso de sus vacaciones.

El peticionario en su calidad de funcionario público conforme lo establece el Art. 4 de la Ley Nº 2027, cuenta con el derecho al goce de vacaciones conforme al Estatuto del Funcionario Público y los Reglamentos respectivos.

Mediante memorial de fecha 03.11.00, dirigido al Director Distrital de GRACO La Paz, el peticionario manifiesta que en tiempo oportuno solicitó se le otorgue las vacaciones que le correspondían, habiendo sido su petitorio denegado argumentando que no existía personal que lo remplace, documento que no mereció respuesta.

Posteriormente mediante memorial recibido en el Servicio de Impuestos Nacionales en fecha 02.04.02, el peticionario manifiesta que prestó servicios en la institución durante 12 años de manera ininterrumpida, y reitera que en tiempo oportuno solicitó vacaciones, que le fueron negadas, por lo que solicita su reincorporación y pago de vacaciones.

La respuesta emitida mediante nota GNRH CITE: No.003/2003 en fecha 24.02.03 por la autoridad denunciada admite que el peticionario cuenta con vacaciones pendientes, sin embargo no considera que la vacación es un derecho adquirido e irrenunciable conforme lo señala el Art. 23 párrafo I. del Reglamento al Estatuto del Funcionario Público.

Asimismo, el uso de la vacación se basa en un Rol de Vacaciones, cuya elaboración y cumplimiento es de responsabilidad de la institución, conforme lo señala el Art. 24 del Estatuto del Funcionario Público, en consecuencia en forma previa a su destitución debió verificarse la existencia de vacaciones pendientes.

Por todo lo expuesto, la presente investigación concluye señalando que el derecho a las vacaciones retribuidas es considerado un derecho adquirido e irrenunciable y además reconocido por la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Ley del Estatuto del Funcionario Público y su Reglamento, disposiciones que han sido vulneradas considerando que al peticionario no se le permitió hacer uso de su derecho a vacaciones.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales el deber legal

de observar el Art. 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículos 4, 7 inciso d) y 50 de la Ley 2027 y los artículos 13 inciso b), 22,23 y 24 del Decreto Supremo N° 25749.

Segundo.- Recomendar al Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales subsane el derecho al uso de vacaciones de las gestiones correspondientes de NN, adoptando las acciones pertinentes.

Tercero.- Recomendar al Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales adopte las medidas internas necesarias, para evitar en lo sucesivo el incumplimiento a las disposiciones legales citadas en la presente Resolución.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00057/2003/AP
La Paz, 10 DE DICIEMBRE DE 2003

VISTOS: La Queja N° 2258-LPZ-2002, presentada en fecha 02.09.02 por el ciudadano NN ... contra la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido al extravío de documentación importante presentada para su trámite de renta de vejez y por la dilación en la calificación definitiva de renta.

Asimismo, manifiesta que mediante Resolución N° 107/58/86, el Ex Fondo de Empleados del Banco Central de Bolivia y Banco del Estado otorgó a su favor Renta Jubilatoria de Vejez de manera Provisional.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La presente queja ha sido admitida contra la ex Dirección de Pensiones, hoy Servicio Nacional del Sistema de Reparto, por el extravío de documentación importante para su trámite de calificación definitiva de renta jubilatoria iniciado en fecha 30.10.01.

El trámite de Calificación definitiva de Renta de Vejez ha sido iniciado por el peticionario en fecha 29.10.01, sin haberse concluido hasta el presente, por la pérdida de planillas y documentación pertinente que fue extraviada en la Dirección de Pensiones, hoy SENASIR, pero repuesta en parte por el peticionario según nota CITE: D.P. U.T. 4492/2002 de 27.09.02.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de Calificación Definitiva de Renta de Jubilación, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social, reconocida por la Constitución Política del Estado.

Asimismo, la actuación de la institución denunciada a vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que se ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario, considerando que se encuentra dilatando injustificadamente el trámite de calificación definitiva de renta de jubilación, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo.

Igualmente el Servicio Nacional del Sistema de Reparto no ha asumido acción alguna para determinar la responsabilidad administrativa por el extravío del expediente de NN.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de Calificación Definitiva de Renta de Vejez iniciado el año 2001, conforme a las disposiciones legales citadas en la presente Resolución.

Segundo.- Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto asuma las acciones correspondientes, encaminadas a establecer la responsabilidad administrativa por el extravío del file personal

de NN ... que fue entregado por el Liquidador del Fondo de Pensiones de la Banca Estatal, en dependencias de la Ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00058/2003/AP
LA PAZ, 19 DE NOVIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0322-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 30 Enero 2003 contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por haber sido destituido de su cargo sin que se le permitiera hacer uso de sus vacaciones.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se tiene lo siguiente:

La presente queja ha sido admitida contra la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto por la destitución del peticionario sin haberle permitido hacer uso de sus vacaciones.

El peticionario en su calidad de funcionario público conforme lo establece el Art. 4 de la Ley Nº 2027, cuenta con el derecho al goce de vacaciones conforme al Estatuto del Funcionario Público y los Reglamentos respectivos.

La respuesta emitida por la institución denunciada no considera que la vacación es un derecho adquirido e irrenunciable conforme lo señala el Art. 23 parágrafo I del Reglamento al Estatuto del Funcionario Público lo que significa que el hecho de no haberla solicitado no presupone que éste se haya perdido, mas aún si la misma norma prevé que puede acumularse hasta dos gestiones.

Asimismo, el uso de la vacación se basa en un Rol de Vacaciones, cuya elaboración y cumplimiento es de responsabilidad de la institución, conforme lo señala el Art. 24 del

Estatuto del Funcionario Público, documento que no ha sido remitido por la institución, en consecuencia en forma previa a su destitución debió verificarse la existencia de vacaciones pendientes.

Por otra parte, la destitución del peticionario corresponde a una reestructuración administrativa; como se manifiesta en el memorándum de destitución, sin embargo la respuesta no respalda ni justifica el retiro de NN bajo esa causal, lo que significa que su despido no se enmarca en ninguna de las causales de destitución reconocidas por las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal concordantes con la Ley del Estatuto del Funcionario Público.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR subsane el derecho al trabajo y uso de vacaciones de NN procediendo a su reincorporación, lo cual le permitirá al peticionario hacer uso de este derecho.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00059/2003/AP
LA PAZ, 23 DE OCTUBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 2684-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 8 octubre 2002 contra el Director Administrativo del Servicio Nacional de Administración de Personal ...

CONSIDERANDO: Que, en fecha 08.10.02, el ciudadano NN presentó la queja No. 2684-LPZ-2002 ante el Defensor del Pueblo, contra Renán Flores Torrejón, Director Administrativo del Servicio Nacional de Administración de Personal manifestando que cumplía las funciones de Encargado de Archivo y Activos en el Servicio Nacional de Administración de Personal y fue destituido sin considerar el proceso de incorporación a la Carrera Administrativa ni otorgarle las vacaciones pendientes de uso, motivo por el que interpuso recurso de Revocatoria y al mismo tiempo presentó queja ante el Defensor del Pueblo.

(...)

Que, del análisis de los hechos concordantes con las normas aplicables al caso se establece las siguientes conclusiones:

El ciudadano NN fue destituido de sus funciones sin que se le otorgue vacaciones y por lo que interpuso Recursos de Revocatoria ante la propia entidad vulneradora sin que se reconozca su derechos, y ante la negativa presentó Recurso Jerárquico ante la Superintendencia del Servicio Civil que emitió la Resolución Administrativa SSC/RL 006/2002 de fecha 24.10.02 disponiendo se respete los derechos reconocidos por ley en favor de los funcionarios Públicos.

El Servicio Nacional de Administración de Personal en su respuesta al Defensor de Pueblo desconoce el derecho a las vacaciones arguyendo que la misma no opera para los ex funcionarios y que NN era interino desconociendo su calidad de funcionario público consiguientemente efectúa una errónea interpretación del Art. 4 de la Ley 2027 y no toma en cuenta que por el despido intempestivo no tuvo oportunidad de hacer uso de su derecho sin que signifique una renuncia.

Respecto a la Resolución de la Superintendencia del Servicio Civil señala que no tiene eficacia jurídica en contraviniendo lo dispuesto en el Art. 37 parte I del Decreto Supremo Nº 26319 de 15.09.01

La entidad denunciada debió verificar si el funcionario tenía vacaciones pendientes de uso y otorgarlas oportunamente pero al haber procedido al despido vulnerando el Art. 7 Parte I Inc. d) de la Ley 2027 y Art. 2 y 23 del Anexo al DS Nº 25749 corresponde reparar el derecho vulnerado dejado sin efecto el despido y reincorporarlo con el único fin de hacer uso de la vacación.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director Administrativo del Servicio Nacional de Administración de Personal, la obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en la Ley 2027 de 27.10.99, Estatuto del Funcionario Público. Anexo al DS

25749. Ley N° 2104 de 21.06.00 y DS N° 26319 de fecha 15.09.01.

Segundo.- Recomendar al nombrado Director Administrativo del Servicio Nacional de Administración de Personal, adopte las medidas administrativas conducentes a subsanar el derecho conculcado del ciudadano NN, al goce de las vacaciones no utilizadas antes de su destitución, por ser un derecho irrenunciable.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00060/2003/AP
LA PAZ, 24 DE OCTUBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 2435-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 16 de septiembre de 2002 en contra de Beatriz Peinado Soliz Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud - La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria manifiesta que el 19.02.00 en el Hospital de la Mujer, fue víctima de negligencia médica cuando dió a luz a su bebé a cuya consecuencia falleció y al haber denunciado se emitió un informe de evaluación médica pero no se sancionó a los médicos responsables de esa atención, ni se tomó ninguna medida disciplinaria al respecto.

(...)

Que, del Análisis del caso se llega a las siguientes conclusiones:

La peticionaria presento queja al Defensor del Pueblo ante la falta de pronunciamiento de parte del SEDES respecto a la Auditoría Médica practicada por la falta de atención adecuada en su parto y fallecimiento de su bebe acaecido el 19 de febrero del 2001, pese a las notas remitidas por el Ministerio de Salud.

La respuesta al Defensor del Pueblo indica que no se pudo definir la iniciación de un proceso interno a los profesionales involucrados debido a que no se llevo a cabo la necropsia por la negativa de los familiares.

La referida respuesta se hizo conocer a la peticionaria telefónicamente y se le solicito

complemente la documentación que tenía en su poder para ampliar el criterio del Defensor, de dichos documentos se establece los siguientes aspectos:

Hubo instrucción del Ministro de Salud al Director del Servicio Departamental del Salud solicitando el pronunciamiento sobre la auditoría médica que contiene observaciones y recomendaciones que no se han cumplido, relativas a la atención de la paciente.

El Jefe de Guardia estuvo ausente el día de la internación de la paciente y no dejó reemplazante.

El hecho de haber dejado restos de placenta y haber tenido que recibir antibiótico, deja ver que originó un proceso infeccioso.

Ausencia de comunicación del equipo médico con la paciente sobre la información acerca del estado fetal, los procedimientos realizados y conducta que debía adoptarse.

Establecer la causa de la muerte del bebe mediante una necropsia después de mucho tiempo transcurrido no es posible, pero no es el único motivo para determinar la responsabilidad medica.

Queda claro que del análisis efectuado a la historia clínica y la Auditoría Médica el día que ingreso la paciente el feto a estaba vivo y tenía latidos consiguientemente el fallecimiento fue intra-hospitalario pero como no se efectuaron los registros en la historia no se puede establecer la hora ni la causa de muerte.

NN tal como detalla las observaciones efectuadas por el Comité de Auditoría Médica recibió un trato inadecuado por incumplimiento a las reglas del Código de Ética, en el Hospital de la Mujer, donde debe adoptarse medidas administrativas para evitar en el futuro perjuicios en casos similares.

Por la carta dirigida por la Dra. Susana Rance Vocal del Comité de Investigación, Evaluación y Políticas de Población y Desarrollo (CIEPP) al Director General de Servicios, refiriéndose a la conformación del equipo de auditoría médica, se deduce que hubo practicas inaceptables en el Hospital de la Mujer.

Ante la falta de un proceso administrativo no se pudo individualizar la responsabilidad médica, sin embargo resulta evidente que no se supervisó la atención a la paciente, el llenado de la hoja clínica denota descuido y falta de información continúa de emergencia de parte de los funcionarios médicos en el trato a la paciente al no tomar en cuenta sus reclamos y su solicitud de que practiquen cesárea en el momento oportuno.

El hecho de no haberse realizado la necropsia en el púrvulo no es motivo suficiente para determinar la inexistencia de responsabilidad administrativa de los profesionales y para médicos de turno.

La Auditoria Medica ha concluido que existió “prácticas inaceptables” por parte del equipo médico que tuvo bajo su responsabilidad la atención de la paciente que dieron lugar a la vulneración al Derecho a la Salud y Derecho a la Vida.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recordar a Beatriz Peinado Soliz, Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud - La Paz, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en el Código de Ética Médica, Código de Salud, Decreto Supremo N° 25233 de 27.11.98 para efectivizar el respeto de los derechos del peticionario.

Segundo.- Recomendar a la nombrada Directora Técnica iniciar proceso Administrativo a los profesionales en base a las observaciones y recomendaciones contenidas en la Auditoria Médica.

Tercero.- Recomendar a la nombrada Directora Técnica instruya al Director del Hospital de la Mujer establecer mecanismos eficientes de control y supervisión en el futuro hechos similares.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
N° RD/LPZ/00061/2003/AP
LA PAZ, 4 DE NOVIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja N° 1925-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 19.05.03 contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilación en el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado en fecha 20.03.00. Admitida la queja, se le notificó en fecha 03.06.03.

Que, según manifiesta el peticionario trabajó aproximadamente 20 años en la Empresa Nacional de Telecomunicaciones y presentó su documentación en orden por todo el tiempo de servicios prestados en dicha institución.

Que, en el expediente cursa un documento impreso de la página web del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, que indica que el trámite se encuentra en Análisis Final desde el 10.06.03.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El peticionario presentó queja contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto por la demora en la atención de la calificación de su renta de vejez, el mismo que se inicio en fecha 20.03.00.

El peticionario afirmó que las observaciones efectuadas fueron subsanadas durante el trámite, no obstante continúa en la Unidad de Control y Seguimiento.

Pese a que el Defensor del Pueblo intervino y solicitó informe escrito a la Dirección de Pensiones, la institución no respondió, vulnerando el artículo 25 de la Ley 1818.

En el presente caso el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ha vulnerado el derecho fundamental a la Seguridad Social plasmado en el Art. 7 inciso k) de la Constitución Política del Estado y los principios de oportunidad y

eficacia en que se sustenta la Seguridad Social, mencionados en el Art. 158 II de la misma disposición legal, al no despachar el trámite del peticionario.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social NN ... concluyendo el trámite de calificación de renta.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00063/2003/DH
LA PAZ, 5 DE NOVIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 3052-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN en fecha 11.11.02, contra el Policía Julio Flores ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario refiere que su hermano XX contrajo una deuda con una persona particular que era de conocimiento del Juez de Instrucción en lo Civil, sin embargo la acreedora interpuso denuncia en la Unidad de Conciliación Ciudadana y Familiar, a cargo del Pol. Julio Flores, quien en fecha 9.10.02 emitió la primera cédula de comparendo, una segunda citación el 15.10.03 apersonándose su hermano que exhibió un memorial de declinatoria de competencia interpuesto ante el Fiscal asignado a dicha Unidad, sin embargo el Sgto. Flores continuó con el conocimiento del caso, expidiendo mandamiento de apremio en su contra y en fecha 1.11.02 procedió a su detención y decomisar su billetera que contenía su licencia de conducir, SOAT, Bs, 10 y un cinturón, posteriormente devolvió los documentos y no así el dinero.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

(...)

El Pol. Julio Flores Uriarte, informa que XX no fue arrestado, sin embargo permaneció 2 horas hasta que se apersona la parte

denunciante. Asimismo señala que se formalizó denuncia por riñas y peleas, pero del formulario de denuncias se advierte que es por una deuda, estableciéndose un arresto policial sin que existiera contravención policial o delito flagrante constituyendo una detención ilegal y vulnera el derecho fundamental a la libertad reconocido constitucionalmente y por leyes internacionales al respecto, contraviniendo lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley de Abolición de Prisión y Apremio Corporal por Obligaciones Patrimoniales.

Asimismo la autoridad denunciada señala que no se efectuó decomiso de ningún objeto personal, sin embargo de la fotocopia del cuaderno de anotaciones del Policía Julio Flores respaldada por verificación defensorial, se evidenció que estaban registrados los objetos personales XX.

Por memorial de fecha 18.10.02 que adjunta en fotocopia se establece que XX solicitó la declinatoria de la Unidad de Conciliación Ciudadana Familiar y la remisión de antecedentes al Juez Instructor Noveno en lo Civil. Por información del funcionario policial, el referido memorial no correspondía al caso pues se trataba de un proceso ejecutivo y continuó conociendo la denuncia, sin cumplir con la instrucción de prestar informe al Fiscal ordenada en fecha 21.12.02.

El conocimiento de asuntos de carácter patrimonial corresponde a la vía ordinaria por lo que el Pol. Julio Flores ejecutó acciones que no le competen incurriendo en exceso de autoridad que constituye falta disciplinaria contemplada en el Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional (derogado) y el Reglamento de Faltas Disciplinarias y sus Sanciones Para la Policía Nacional aprobado por Resolución Suprema 221886 (vigente).

Asimismo y según verificación defensorial se estableció que los partes diarios de fechas 01.11.02 y 02.11.02 no se registra como detenido a XX.

POR TANTO: La Directora Departamental de La Paz a. i. ... resuelve:

Primero.- Recordar al Pol. Julio Flores su deber legal de respetar el derecho, a la libertad y la dignidad de las personas, conforme los artículos 6, romano II y 7, inciso g) de la Constitución Política del Estado; artículos 1 y 3, numeral 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; artículo 7, numeral 2 y 3 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos y artículo 9, numeral 1 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos.

Segundo.- Recomendar al Comandante Departamental de La Paz de la Policía Nacional lo siguiente:

a) Instruya la implementación de un registro de personas arrestadas más confiable y veraz en celdas de la Unidad de Conciliación Ciudadana y Familiar.

b) Inicie acciones administrativas contra el Pol. Julio Flores Uriarte por incurrir en las faltas previstas por el Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional (derogado) y el Reglamento de Faltas Disciplinarias y sus Sanciones Para la Policía Nacional aprobado por Resolución Suprema 221886 (vigente).

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00064/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1555-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 16.04.03 contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario presentó su queja debido a que su trámite de calificación de renta de vejez iniciado en fecha 29.08.01 se encuentra dilatado injustificadamente y señala que en la Dirección de Pensiones no efectuaron observaciones a su trámite.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El peticionario presentó queja contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto por dilación en la Calificación de la renta de vejez pese a que no se hicieron observaciones al trámite.

La autoridad denunciada no precisó el plazo para la conclusión del trámite de calificación de renta de vejez vulnerando el Artículo 45 del Código de Seguridad Social al persistir la dilación injustificada en el trámite iniciado en fecha 29.08.01

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto debe imprimir el principio de celeridad a los trámites de calificación de renta de vejez, porque constituyen un medio de subsistencia de los beneficiarios.

En el presente caso el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ha vulnerado el derecho fundamental a la seguridad social plasmado en el Art. 7 inc. k) de la Constitución Política del Estado y los principios de oportunidad y eficacia en que se sustenta la Seguridad Social mencionados en el Art 158 II de la misma disposición legal.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN con matrícula No. 401106 PSJ, concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el 29.08.01.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00065/2003/AP
LA PAZ, 23 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0325-LPZ-2003, presentada en fecha 31.01.03, por NN a nombre de su padre XX ... contra la ex Dirección de Pensiones, ahora SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, de la revisión de los antecedentes se establecen los siguientes hechos:

El peticionario manifestó que en la ex Dirección de Pensiones le informaron que su nombre no figura en el Estudio Matemático Actuarial del Banco Nacional y no se cuentan con las planillas de los períodos requeridos.

Asimismo, menciona, que a inicios del año 2001 el Banco Nacional de Bolivia, realizó el

Estudio Matemático Actuarial, donde en el N° 15 de la lista de ex trabajadores figura el peticionario como empleado de enero de 1971 a diciembre de 1985, Estudio Matemático Actuarial que fue presentado a la ex Dirección de Pensiones en fecha 30.04.01, bajo el N° 06178.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso, se establece lo siguiente:

El motivo de la presente queja se refiere a que la misma fue observada por la Unidad de Cuenta Individual Básica en razón a que XX no figuraba en el Estudio Matemático Actuarial del Banco Nacional de Bolivia, y que la Dirección de Pensiones no cuenta con las planillas de los períodos requeridos.

Durante la investigación la Dirección de Pensiones, informó de manera oficial que la Oficina de Cuenta Individual Básica recién cuenta con el Estudio Matemático Actuarial Complementario del Banco Nacional de Bolivia en el que el interesado figura desde 06.10.70 a 12.01.71 y 13.01.71 a 31.12.85. Asimismo, señala que el expediente se encuentra en revisión en el Área de Rentas en Curso de Adquisición y que luego estarán en condiciones de emitir el informe final de conclusiones.

La observación efectuada por la ex Dirección de Pensiones referente a la Complementación del Estudio Matemático Actuarial, sólo podía ser subsanada por la entidad Bancaria a solicitud de la Dirección de Pensiones.

El SENASIR ha vulnerado los artículos 7 inc. k) y 158 II de la Constitución Política del Estado y 8 de la Ley 2027 por no atender el trámite del peticionario con celeridad, diligencia y en pleno sometimiento a la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: El Defensor del Pueblo ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, subsane la vulneración al derecho a la

seguridad social, concluyendo el trámite de calificación de la renta de vejez de XX.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° RD/LPZ/00066/2003/AP
LA PAZ, 5 DE DICIEMBRE DE 2003.**

VISTOS: La queja N° 1738-LPZ-2003, presentada por NN a nombre de XX ... en fecha 19.05.03 contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el presentante solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, a nombre del peticionario, debido a la dilación en el trámite de calificación de la Renta de Vejez iniciado el 29.10.99, manifiesta que es rentista de la complementaria y que presentó planillas de pago de la Alcaldía de La Paz, que fueron solicitadas en reiteradas oportunidades.

Que, en fase de seguimiento del trámite, obtuvo una copia de la nota de la Encargada de Ingresos de la Dirección de Pensiones, en sentido de que la Alcaldía de La Paz suscribió el Convenio 56/02, por lo que se debe dar curso al presente caso.

(...)

Que de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El presentante a nombre del peticionario presentó queja ante el Defensor del Pueblo debido a la dilación en su trámite de calificación de renta básica iniciado en 29.10.99. Según manifestó presentó planillas de pago de la Alcaldía de La Paz, que fueron solicitadas por la Dirección de Pensiones y cumplió con los requisitos establecidos para el otorgamiento de su renta.

La Dirección General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto al dilatar injustificadamente la calificación de la renta de vejez del peticionario, ha vulnerado el derecho a la Seguridad Social, el Artículo 45 del Código de Seguridad Social, asimismo los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de XX concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 1999.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00067/2003/AP
LA PAZ, 23 DE DICIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 1022-LPZ-2002, presentada en fecha 24.04.02 por el ciudadano NN ... contra la ex Dirección de Pensiones ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a dilación en el trámite de calificación de Renta Complementaria iniciado en fecha 31.05.99.

Que, según manifiesta el peticionario, obtuvo su renta básica no así la complementaria, cuando reclamó por esta situación ante la ex Dirección de Pensiones le informaron que su trámite se encontraba en archivo final, sin darle más explicaciones, asimismo, la información verbal que recibió en fecha 16.06.00 del Encargado de Expedientes observados es que cuenta con 187 cotizaciones y no con 165 cotizaciones como afirma la Unidad de Seguimiento y Control de Trámites de la ex Dirección de Pensiones.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La ex Dirección de Pensiones en su informe Cite DP.UT. No. 651/2003 de fecha 19.03.03 señala que la solicitud de Pago Global Complementario, no procede porque cuenta con 165 cotizaciones de los períodos 07/74 a 03/88, y que no reúne los requisitos establecidos en el Art. 23 inciso c) del Manual de Prestaciones y que le faltaban aportes efectuados a la Caja Nacional de Salud-

Regional Tupiza período 03/96 a 04/97, siendo que el peticionario presentó a la Dirección de Pensiones la certificación de aportes por este período y cuenta con la validación de sus aportes por esta institución.

El peticionario ha tramitado la Renta Complementaria desde 1999, habiendo obtenido las certificaciones de las instituciones en las que prestó sus servicios las mismas que presentó oportunamente a la Dirección de Pensiones, no obstante que de acuerdo al Código de Seguridad Social y de conformidad con el Art. 438 del Reglamento del Código de Seguridad Social es obligación de los empleadores presentar mensualmente, las planillas de las remuneraciones pagadas a los trabajadores. La Dirección de Pensiones ha demorado injustamente la atención del trámite del peticionario vulnerando el derecho a la Seguridad Social. Asimismo, los artículos 7 inciso k) y 158 de la Constitución Política del Estado, este último referido a los principios de oportunidad y eficacia, porque la documentación presentada debió ser revisada oportunamente.

POR TANTO: El Defensor del Pueblo ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, instruya la consideración de la documentación presentada por el peticionario, en atención a la observación efectuada y la conclusión del trámite de calificación de la renta complementaria.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00068/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0514-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 06.03.02 contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto....

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilaciones en su trámite de calificación de rentas.

(...)

CONSIDERANDO: Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de Renta de Vejez ha sido iniciado por el peticionario en enero de 1999, sin haberse concluido hasta la fecha, de acuerdo con la respuesta el expediente se encuentra en Revisión de Rentas en Curso de Adquisición.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de otorgamiento de Renta, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social, reconocido por la Constitución Política del Estado.

Asimismo, la actuación de la institución denunciada ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el art. 158 de la Constitución Política del Estado.

(...)

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 1999.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00069/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1726-LPZ-2003, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 02.05.03 contra la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a que el trámite de renta de vejez, iniciado el 04.05.01, fue observado por modificaciones en la fecha de nacimiento.

Que, previo trámite judicial para corregir el error de registro del año de nacimiento, de

1946 a 1944, pudo modificar su matrícula mediante Resolución No. 454/2002 del 07.08.02 de la División Socio Jurídico de la Caja Nacional de Salud.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

(...)

En el curso de la investigación se realizaron varias verificaciones defensoriales, sin que se hubieran logrado avances en el trámite de calificación de Renta de Vejez del peticionario, porque el expediente permanece desde 24.09.03, en la Unidad de Revisión de Rentas; esta dilación en el trámite ha vulnerado el Artículo 45 del Código de Seguridad Social.

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto ha demorado injustamente la atención del trámite del peticionario vulnerando el derecho a la Seguridad Social ... porque el expediente del peticionario debió ser revisado oportunamente.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto que instruya a la unidad correspondiente, la conclusión del trámite de calificación de Renta de Vejez, previa revisión de la documentación presentada por NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00070/2003/AP
LA PAZ, 23 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0627-LPZ-2002, presentada por el ciudadano NN ... en fecha 15.03.02 contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por la suspensión de su Renta de Vejez desde el 22.06.01.

Que, de la documentación presentada por el peticionario se tiene:

Resolución N° 008137 de fecha 22.06.01 que dispone la suspensión transitoria de la renta única de vejez con reducción de edad dispuesta mediante Resolución N° 015170 de 13.10.00; Mediante nota de fecha 20.07.01 el peticionario solicitó al Jefe de la Unidad Jurídico Social de la Dirección de Pensiones continúe el trámite de calificación de Renta de Vejez, habiendo cumplido y salvado las observaciones realizadas de acuerdo a normas legales.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

(...)

Sin embargo, el motivo de la queja no ha merecido ningún pronunciamiento de parte de la autoridad denunciada, incumpliendo la obligación de colaboración que contempla el art. 25 de la Ley N° 1818, puesto que no ha sido considerada la documentación presentada por el peticionario en fecha 20.07.01.

Al no haber merecido respuesta alguna el requerimiento de informe escrito, se presume la veracidad de la queja, conforme lo señala el art. 22 del Reglamento de Trámite de Quejas e Investigaciones de Oficio del Defensor del Pueblo.

(...)

La presente investigación concluye señalando que se han vulnerado los siguientes derechos:

Derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, puesto que no ha sido considerada hasta la fecha la documentación presentada por el peticionario mediante nota de fecha 20.07.01.

Derecho a la seguridad social del peticionario, dilatando injustificadamente la reposición de renta.

POR TANTO: El Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero: Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto subsane la vulneración al derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, pronunciándose respecto a la nota de fecha 20.07.01 presentada por NN ... mediante la cual presenta la documentación observada.

Segundo: Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN, instruyendo la conclusión de las investigaciones correspondientes y la reposición de la Renta de Vejez a favor del peticionario.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00071/2003/AP
LA PAZ, 23 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0568-LPZ-2002, presentada en fecha 11.03.02 por el ciudadano NN ... contra la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por retardación en el trámite de Renta de Vejez debido a la falta de iniciación de acciones de fiscalización a la fábrica de Calzados Zamora de Oruro, donde el peticionario desempeñó funciones, cuyos aportes en mora impiden la conclusión del trámite de calificación de renta.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de Renta de Vejez ha sido iniciado por el peticionario el 08.03.00, sin haberse concluido hasta la fecha, encontrándose pendiente la emisión de la Nota de Cargo contra la empresa Calzados Zamora y su cobro mediante vía Coactiva Social.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a la solicitud de otorgamiento de Renta, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social, reconocida por la Constitución Política del Estado.

(...)

POR TANTO: El Defensor del Pueblo ...resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ..., instruyendo la acción coactiva correspondiente a efecto de concluir el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el año 2000.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00072/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 2683-LPZ-2002, presentada en fecha 08.10.02 por el ciudadano NN ... contra el Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por dilación en el trámite de calificación de rentas iniciado el 07.11.02.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

El trámite de Renta de Vejez ha sido iniciado por el peticionario el 07.11.02, sin haberse concluido hasta la fecha, de acuerdo con la respuesta el expediente fue derivado a Información al Jubilado el 13.03.03.

Asimismo, señala que la empresa CREDINFORM es morosa en los aportes, sin embargo no establece las acciones de fiscalización que adoptará, a efecto de concluir el trámite del peticionario.

Considerando el tiempo transcurrido sin que la entidad denunciada se pronuncie respecto a las acciones de fiscalización y sobre la solicitud de otorgamiento de Renta, se ha vulnerado el derecho del peticionario a la seguridad social, reconocida por la Constitución Política del Estado, dilatando

injustificadamente el trámite de calificación de rentas, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo.

Asimismo, la actuación de la institución denunciada a vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el art. 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social del ciudadano NN ... instruyendo las acciones de fiscalización correspondientes a efecto de concluir el trámite de Calificación de Renta de Vejez iniciado el año 2001.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00073/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0618-LPZ-2002, presentada por NN ... en fecha 14.03.02, contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando que ha iniciado su trámite de calificación de Renta de Vejez en la Dirección de Pensiones hace tres años; sin embargo, después de haber subsanado las observaciones presentando los comprobantes de depósitos de pago de la Empresa SERGEOMIN, no proceden a la calificación de su renta.

(...)

Que, del análisis de los hechos y confrontación de las normas aplicables al caso se establece lo siguiente:

El ciudadano NN ha iniciado su trámite de calificación de Renta de Vejez el 22.02.99 subsanando las observaciones de que fue objeto, pero el mismo se ha demorado por la falta de certificación de los aportes de la Empresa SERGEOMIN y del ex Instituto de

Investigaciones Minero Metalúrgicas, cuyas planillas han sido proporcionadas por el peticionario, responsabilidad que corresponde a la Dirección de Pensiones conforme prevé el Art. 462 del Reglamento del Código de Seguridad Social.

La Unidad Técnica de la Dirección de Pensiones no requiere información al Servicio Nacional de Geología y Minería (Oruro) respecto a los aportes del personal eventual y de aquellos que ha pagado al Servicio Nacional de Impuestos Internos en cumplimiento del DS 24414 para que sea verificado y certificado por Unidad de Fiscalización e Ingresos, dilatando el trámite injustificadamente.

La falta de certificación de los aportes mantiene retenido el trámite por varios meses en la Unidad de Control y Seguimiento de Trámites, existiendo dilación en la obtención de renta de vejez, incumpléndose las obligaciones previstas en el Art. 6to de la Resolución Ministerial N° 1361 de 04.02.97.

Por la demora en el trámite de calificación de renta de vejez, el Servicio Nacional del Sistema de Reparto está vulnerando el derecho a la seguridad social protegido por el Art. 7 Inc. k) y los principios establecidos en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR adopte las acciones correspondientes para que concluya el trámite de calificación de la renta del ciudadano NN ... en observancia a las normas legales citadas en la presente resolución.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00075/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003.**

VISTOS: La queja N° 1194-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 25.03.03, contra de la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario manifestó que, mediante Resolución No. 0137/99 de 13.10.99, la ex Dirección de Pensiones le otorgó renta única de vejez con reducción de edad. Sin embargo, mediante Auto No. 005409 de 07/05/02, la Comisión de Calificación de Rentas dispuso la suspensión definitiva de dicha renta al haberse establecido que su nacimiento data del 12.04.54, sin tomar en cuenta que en ningún momento habría modificado la fecha de su nacimiento, razón por la que interpuso Recurso de Reclamación en fecha 12.06.02, el mismo que al presente no fue resuelto.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente.

El peticionario, en su queja presentada en fecha 25.03.03, manifestó que existe dilación en la resolución del Recurso de Reclamación planteado en fecha 12.06.03. Asimismo, solicitó que se proceda al pago de daños y perjuicios, autorizando el cobro en forma devengada, a partir de la suspensión de las mismas.

En el presente caso se han incumplido los plazos establecidos en los Artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones para la dictación del Auto del Recurso de Reclamación y se ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

Respecto a la solicitud de pago de daños y perjuicios corresponde a la Dirección General Ejecutiva del SENASIR pronunciarse sobre el tema.

La presente investigación concluye señalando que existe dilación en el trámite de resolución del Recurso de Reclamación, toda vez que la Comisión de Calificación no se ha pronunciado sobre el mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, instruya a la unidad correspondiente se pronuncie sobre el Recurso de Reclamación

presentado por NN ... contra la Resolución No. 005607 de fecha 08.05.03.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00076/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1509-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 14.04.03 contra la Ex - Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN manifiesta que el año 2000 inició su trámite de calificación de renta de vejez ante la Ex Dirección de Pensiones, habiendo sido observado en fecha 22.10.02 por Cuenta Individual Complementaria, debido a la falta de certificación de los aportes y planillas de pago correspondientes a los períodos 12/79 a 12/80, 02/81 a 04/83 y 09/83 a 10/85 de la empresa minera Atoroma.

Que, para agilizar dicho trámite presentó los comprobantes de pago pero continúa observado por el mismo motivo según consta en el FORM. 460 que señala que las referidas planillas deberán ser solicitadas mediante la Unidad de Fiscalización e Ingresos de la Dirección de Pensiones.

(...)

Que, del análisis de los hechos confrontados con las normas aplicables al presente caso se tiene:

El ciudadano NN presenta queja por dilación en el trámite de calificación de renta de vejez, que se mantiene observado desde el 22.10.02 por la Unidad de Cuenta Individual Complementaria, sin que la Unidad de Fiscalización solicite las planillas, ni comprobantes de la Empresa Minera Atoroma de los períodos 12/79 a 12/80, 02/81 a 04/83 y 09/83 a 10/85.

La Ex Dirección de Pensiones ha incumplido con su obligación de solicitar documentación necesaria conforme dispone el Art. 462 del Reglamento del Código de Seguridad, no

obstante que el propio interesado hizo llegar las planillas extrañadas.

La falta de obtención de planillas origina la dilación del proceso de calificación de renta vulnerando el principio constitucional de solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia previsto en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR subsane el derecho a la seguridad social de NN... concluyendo el trámite de calificación de renta de vejez, en observancia a las normas legales citadas en la presente Resolución Defensorial.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00077/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003.**

VISTOS: La queja N° 1437-LPZ-2003, presentada en fecha 09.04.03 por NN derecho habiente de XX contra la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto ...

CONSIDERANDO: Que, de la revisión de los antecedentes se tiene:

La peticionaria manifiesta que en el mes de enero de 2002, ante el fallecimiento de su esposo XX inició trámite para obtener renta de viudedad.

La peticionaria señala en su queja que existe dilación en la resolución del recurso de reclamación que planteó contra la Resolución N° 008769 de 19.08.02, porque ésta considera la calificación en un monto inferior al que le corresponde.

En fecha 20.01.03, el Seguro Universitario, envió a la Dirección de Pensiones las planillas de 1990 a 1997 para ser consideradas en el Recurso de Reclamación.

Que, mediante oficio de fecha 01.04.03, la peticionaria solicitó al ex Director de Pensiones la pronta resolución del recurso de reclamación interpuesto.

(...)

Que, del análisis de los hechos y de las normas aplicables al presente caso, se establece lo siguiente:

(...)

En el presente caso se han incumplido los plazos establecidos en los Artículos 10 y 11 del Manual de Prestaciones para la dictación del Auto del Recurso de Reclamación y se ha vulnerado los principios constitucionales de oportunidad y eficacia contenidos en el Artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

La presente investigación concluye señalando que existe dilación en el trámite de resolución del Recurso de Reclamación, toda vez que la institución denunciada no se ha pronunciado sobre el mismo.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR instruya a la unidad correspondiente se pronuncie sobre el Recurso de Reclamación presentado por NN, derecho habiente de XX, contra la Resolución N° 008769 de 19.08.02.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00078/2003/AP
LA PAZ, 2 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0523-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 11.02.03 contra la Directora Técnica del SEDES La Paz ...

CONSIDERANDO : Que, la peticionaria solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a su despido por supresión del cargo de acuerdo a lo establecido por el Art. 41 Inc. g) del Estatuto del Funcionario Público y la falta de cancelación de sus haberes correspondientes al mes de enero de 2003.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

La peticionaria fue despedida del Servicio Departamental de Salud La Paz con el argumento de Supresión del Cargo de acuerdo con el Cap. VI, Art. 41 inc. g) del Estatuto del Funcionario Público, según el memorando de destitución N°. NGB-001/03 de fecha 08.01.03.

Sin embargo las autoridades del S.E.D.E.S. no demostraron la supresión del cargo en el marco de lo previsto por el Art. 41 inciso g) invocado en el memorando de despido, ni el cumplimiento del procedimiento establecido en el Art. 43 del citado Estatuto concordante con lo establecido en el inciso h) del Art. 32 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.

Por lo expuesto, se establece que el Servicio Departamental de Salud, al no demostrar la supresión del cargo ni la adecuación del motivo del despido a las causales establecidas en el artículo 32 inciso h) de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, vulneró el derecho al trabajo de la peticionaria, establecido en los Artículos 7 inciso d), 156 y 157 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ...resuelve:

Primero.- Recordar a la Dra. Beatriz Peinado de Solíz, Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud La Paz, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en los artículos 7 inciso d), 156 y 157 de la Constitución Política del Estado y 32 inciso h) de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.

Segundo.- Recomendar a la ... Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud - La Paz, subsanar el derecho vulnerado al trabajo de la peticionaria instruyendo la reincorporación a sus funciones.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00078/2003/AP
LA PAZ, 2 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0523-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 11.02.03 contra la Directora Técnica del SEDES La Paz ...

CONSIDERANDO : Que, la peticionaria solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a su despido por supresión del cargo de acuerdo a lo establecido por el Art. 41 Inc. g) del Estatuto del Funcionario Público y la falta de cancelación de sus haberes correspondientes al mes de enero de 2003. Admitida la queja, se procedió a la notificación en fecha 19.02.03.

(...)

Que del análisis de los hechos y de las normas legales aplicables al presente caso se establece lo siguiente:

La peticionaria fue despedida del Servicio Departamental de Salud La Paz con el argumento de Supresión del Cargo de acuerdo con el Cap. VI, Art. 41 inc. g) del Estatuto del Funcionario Público, según el memorando de destitución N°. NGB-001/03 de fecha 08.01.03.

Sin embargo las autoridades del SEDES no demostraron la supresión del cargo en el marco de lo previsto por el Art. 41 inciso g) invocado en el memorando de despido, ni el cumplimiento del procedimiento establecido en el Art. 43 del citado Estatuto concordante con lo establecido en el inciso h) del Art. 32 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.

Por lo expuesto, se establece que el Servicio Departamental de Salud, al no demostrar la supresión del cargo ni la adecuación del motivo del despido a las causales establecidas en el artículo 32 inciso h) de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, vulneró el derecho al trabajo de la peticionaria, establecido en los Artículos 7 inciso d), 156 y 157 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ...resuelve:

Primero.- Recordar a la Dra. Beatriz Peinado de Solíz, Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud La Paz, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en los artículos 7 inciso d), 156 y 157 de la Constitución Política del

Estado y 32 inciso h) de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.

Segundo.- Recomendar a la Dra. Beatriz Peinado de Solíz Directora Técnica del Servicio Departamental de Salud - La Paz, subsanar el derecho vulnerado al trabajo de la peticionaria instruyendo la reincorporación a sus funciones.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00079/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1845-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 12.05.03 contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN manifiesta que no percibe su Renta Complementaria de Vejez, debido a que la Unidad de Fiscalización del SENASIR, no realiza la fiscalización a la Caja Petrolera de Salud desde noviembre del 2001, manteniéndose su expediente observado.

(...)

Que, del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables al caso se establece lo siguiente:

El ciudadano NN manifiesta que hace tres años percibe la renta básica pero no le otorgan la Renta Complementaria porque el trámite se mantiene en resguardo hasta que la Unidad de Fiscalización realice la certificación previa fiscalización a la Caja Petrolera de Salud a nivel nacional, que según informaron las autoridades responsables de dicha unidad se efectuaría en el mes de agosto de la presente gestión.

El expediente se mantuvo en resguardo desde el 22.11.01.

Una vez efectuada la referida certificación aún quedan otras acciones que deben cumplirse antes de que concluya el trámite y se dicte la respectiva resolución que otorgue la renta complementaria de vejez por la Comisión de Calificación de Rentas, de acuerdo a lo

previsto por los Arts. 5to dispuesto por la Resolución Ministerial N° 1361 de 04.12.09, habiéndose incumplido lo dispuesto por el Art. 6 de la citada Resolución Ministerial.

Por el análisis expuesto se llega a la conclusión que en el presente caso existe demora en el proceso de certificación de los aportes de la Caja Petrolera de Salud, sin que hasta el presente se confirme el viaje de la Comisión de la Unidad de Fiscalización a la ciudad de Santa Cruz de la Sierra habiéndose vulnerado los principios de oportunidad y eficacia que dispone el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR subsane la vulneración al derecho a la seguridad social del ciudadano NN ... instruyendo a la Unidad de Fiscalización realice la fiscalización a la Caja Petrolera de Salud en la regional de Santa Cruz y concluya el trámite de calificación de renta complementaria en observancia de las disposiciones legales citadas en la presente Resolución.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00080/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 2646-LPZ-2002, presentada por NN en fecha 03.10.02, contra la Ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando que en fecha 04.11.01 inició su trámite de calificación de renta en la Dirección de Pensiones, el mismo que ha permanecido en Cuenta Individual Básica sin avanzar.

Que, el peticionario respaldando su queja presentó la Boleta de Control de Trámite donde consta la citada fecha de inicio.

(...)

Que del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables al caso se tiene:

El ciudadano NN ha iniciado su trámite de calificación de renta en fecha 04.11.01 y en el curso del mismo se establece que no han existido observaciones, consiguientemente no existe justificativo para que se produzca dilación en el proceso de calificación de renta de vejez, al que tiene derecho conforme dispone el Art. 45 del Código de Seguridad Social.

La respuesta de la entidad denunciada de fecha 21.03.03 señala que se estaría realizando la evaluación de la cotización de años de servicio de NN, después de casi dos años de haber ingresado la documentación para la correspondiente revisión.

Según la verificación efectuada se ha evidenciado la dilación del trámite, considerando que en la Unidad de Cuenta Individual Básica permanecerá hasta el 11.03.04, sin que concluya definitivamente el mismo.

La Dirección de Pensiones ha vulnerado los principios constitucionales de solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia, que amparan al seguro social previsto en el Art. 7 Inc. k) y el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en suplencia legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR concluya el trámite de Renta de Vejez a favor del ciudadano NN en observancia a las disposiciones legales citadas en la presente Resolución.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/LPZ/00081/2003/AP
LA PAZ, 11 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja N° 1460-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 10.04.03, contra de la ex - Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto– SENASIR...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN manifiesta que inició su trámite de calificación de renta por Invalidez en fecha 19.01.98, el mismo que fue objeto de observaciones que han sido subsanadas, sin embargo continúa demorado encontrándose en la Unidad de Cuenta Individual Complementaria.

(...)

Que, del análisis de los hechos confrontados con las normas aplicables a la queja, se establecen las siguientes consideraciones:

El peticionario ha solicitado Calificación de Renta de Invalidez en fecha el 19.01.98 trámite que ha sido observado en febrero del 2002 por la Unidad de Cuenta Individual Básica que instruyó que la Administración Regional de Oruro certifique los aportes de la Empresa Minera Caracoles – COMIBOL del período 10/78 a 04/97, hecho que fue cumplido en el mes de junio del 2002 según nota ADM. REG. OR. DP 645/02.

Por la relación cronológica referida precedentemente se demuestra que existe dilación en el trámite de calificación de renta de invalidez al haberse subsanado la observación y mantener el trámite en la misma situación, vulnerándose los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia consagrados en el Art. 158 de la Constitución Política del Estado.

Del análisis efectuado se llega a la conclusión de que la Dirección de Pensiones ha incurrido en dilación injustificada al mantener el trámite en el mismo estado desde diciembre de 2002, pese a la emisión de la certificación de la Administración Regional de Oruro.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR, subsane la vulneración al derecho a la seguridad social de NN ... concluyendo el trámite de calificación de renta de INVALIDEZ iniciado el año 1998.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**

**Nº RD/LPZ/00082/2003/AP
LA PAZ, 10 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1837-LPZ-2002, presentada en fecha 18.07.02, por NN ... contra la Ex - Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto-SENASIR...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN presentó queja ante el Defensor del Pueblo, manifestando que inició su trámite de calificación renta de vejez en fecha 02.03.99, el cual permaneció retenido por varios meses en distintas unidades, sin que concluya hasta el presente.

Que, el nombrado peticionario adjuntó la Boleta de Control de Trámite en Formulario Nº 410 donde consta la referida fecha de inicio.

(...)

Que, del análisis de los hechos y la confrontación de las normas aplicables al presente caso, se establece lo siguiente:

El ciudadano NN ha iniciado su trámite de renta de vejez en fecha 02.03.99 que fue objeto de varias observaciones, las mismas han sido subsanadas por el nombrado con la entrega de la documentación que acredita haber cubierto más de las 180 cotizaciones necesarias para la renta de vejez básica y complementaria.

Por verificación defensorial se ha constatado que el trámite se encuentra en Control y Seguimiento, instancia de asignación del expediente que no procura ninguna gestión al trámite, faltando aún procesarse las subsiguientes fases antes de llegar a la emisión de la Resolución que otorgue la renta de vejez.

Tomando en cuenta que el trámite fue iniciado en 1999, el SENASIR está vulnerando los principios constitucionales de oportunidad y eficacia dispuestos en los Arts. 7 Inc. k) y 158 parte II de la Constitución Política del Estado, al dilatarse el trámite de calificación renta de vejez

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR, instruya a las instancias correspondientes para que impriman celeridad y concluya el trámite de calificación de renta de vejez, del ciudadano NN ... iniciado el año 1999.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00083/2003/AP
LA PAZ, 8 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1743-LPZ-2002, presentada en fecha 08.07.02 por NN ... contra la ex Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR ...

CONSIDERANDO: Que, el ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo manifestando que su trámite de calificación de renta de vejez iniciado en fecha 17.10.00 se encuentra demorado, debido a que la Unidad de Cuenta Individual Básica el 12.11.00 hizo una observación que no correspondía, al señalar que la documentación de la Compañía Minera ANDACABA LTDA. de Potosí se encontraba en proceso de inventariación y reordenamiento, lo cual no era cierto.

(...)

Que, del análisis de los antecedentes y las normas aplicables a los hechos se establece lo siguiente:

El peticionario ha iniciado su trámite de Renta de Vejez el 17.10.00 y salvó la observación presentando una carta en la cual indica que la Empresa Americana S.G. GROVES y CONS. COMPANY, donde prestó servicios del 14.07.78 al 16.12.79, pertenece al sector fabril, consiguientemente aportó al Fondo Complementario Fabril. Asimismo ha presentado Certificado del Aporte Laboral efectuado por "ARISUR INC." Potosí Bolivia a la C.N.S., FOPEBA y Fondo Complementario Minero desde febrero de 1981 a septiembre de 1985.

Teniendo en cuenta la fecha de inicio del trámite el 17.10.00, la presentación de parte

del peticionario de los documentos el 21.01.03 para salvar la observación y la fecha que arroja el sistema informático de conclusión de certificación, se evidencia la dilación en la certificación de renta de vejez.

De acuerdo a las verificaciones defensoriales el trámite se encuentra en la Unidad de Cuenta Individual por lo que corresponde a esta instancia efectuar la revisión y certificación de aportes.

Por la demora en el trámite de jubilación se ha vulnerado el derecho la seguridad social y los principios constitucionales de oportunidad y eficacia establecidos en los Arts. 7 Inc. k) y 158 parte II de la Constitución Política del Estado

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del SENASIR instruya a las instancias correspondientes para que impriman celeridad y concluya el trámite de calificación de renta de vejez de NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/LPZ/00084/2003/AP
LA PAZ, 9 DE DICIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 1119-LPZ-2003, presentada por NN ... en fecha 20.03.03 contra la Dirección Técnica del Servicio Departamental de Salud - La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria señala que fue destituida del SEDES La Paz, mediante Memorando Nº NGB060/02 de 09.09.02, no obstante haber ingresado por concurso de méritos en fecha 01.08.01 por esta razón solicita se reconsidere la medida asumida.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La peticionaria presentó su queja debido a que accedió al cargo de Nutricionista del Distrito No. 1 del SEDES La Paz, por Concurso

de Méritos, atendiendo una Convocatoria Pública emanada del Ministerio de Salud, habiendo rendido examen de competencia y cumplido todos los requisitos, no obstante fue destituida.

La Resolución 0155 de 27.03.02, en su Artículo 2 señala que todos los profesionales del Sector Público de Salud, que hubieran ingresado durante el período comprendido del 30 de abril de 1990 al 31 de diciembre de 2000, deben regularizar sus cargos a través de un concurso de méritos y examen de competencia, en base a convocatorias de carácter interno, con el propósito de regularizar su ingreso a la institución y hacerse acreedor al Escalafón Médico.

El alcance de la Resolución 0155 de 27.03.02, según información del Colegio Médico se amplió hasta diciembre de 2001, es decir que el examen y concurso de méritos de la peticionaria tiene validez, desvirtuándose de esta manera la información brindada por la Directora del SEDES en sentido de que la misma sólo tendría valor hasta el 31.12.00.

Se ha vulnerado el Artículo 158 I de la Constitución Política del Estado porque la destitución impide la continuación del desarrollo de sus funciones privando a la peticionaria de su medio de subsistencia.

Se ha vulnerado el Artículo 35 del Reglamento Interno de Personal del SEDES La Paz, al haberse destituido a la peticionaria sin que exista una causa fundamentada y sin que hubiera sido sometida a un proceso administrativo.

La peticionaria ingresó a trabajar como Nutricionista del Distrito No. 1 mediante un proceso de convocatoria pública que ganó por méritos y examen de competencia, el mismo que fue consolidado con el acta de regularización de cargos base y con el correspondiente memorando que reconoce esta calidad.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Recomendar al SEDES La Paz, subsanar la vulneración al derecho al trabajo, revisando la medida de destitución de NN.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL**
Nº RD/LPZ/00085/2003/DH
LA PAZ, 30 DE DICIEMBRE DE 2003

VISTOS: La queja Nº 2091-LPZ-2003, presentada por NN en fecha 29.05.03 contra el Grupo Especial de Seguridad GES del Comando Departamental de Policía de La Paz ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria, a tiempo de interponer su queja señaló que en fecha 24.05.03, aproximadamente a horas 01:00 de la madrugada, su hijo XX en compañía de dos de sus amigos de nombre YY y ZZ, se encontraban pasando en un taxi frente al local denominado Malegría, en inmediaciones de las calles Goitia y Capitán Ravelo. En tal ocasión, llegaron efectivos policiales arrojando gases a las personas que se encontraban en la puerta del indicado local, momento en el que su hijo abrió la ventanilla del taxi y gritó indicando que eran abusivos. Habiéndose despejado el tráfico vehicular y avanzado aproximadamente cuatro cuadras a la altura de la Calle Belisario Salinas, fueron interceptados por policías en tres motos quienes abrieron la puerta y comenzaron a pegar a su hijo dentro del taxi, ordenándole que salga del mismo. Una vez fuera del vehículo, le colocaron frente a la pared y posteriormente le ordenaron ponerse boca abajo sobre el piso y luego comenzaron a agredirlo golpeándolo con bastones policiales; pateándolo en la cabeza, la cara y otras regiones del cuerpo.

Que, esta golpiza de manera continua duró aproximadamente cuatro minutos, razón por la cual el Dr. AA acompañado de otras personas que se encontraban en inmediaciones del lugar, se apersonó y reclamó a los tres policías indicando que era abogado y funcionario estatal. Ante esta situación dos de los policías se retiraron en sus motos y uno de ellos fue retenido para fines de identificación, pero sólo se logró ver su rostro. Aclara que los tres policías agresores se encontraban cubiertos con pasamontañas, sin identificación ni grado, ni sus vehículos portaban placa alguna, solamente números que responden a 9, 23 y 26, que fueron anotados por el Dr. AA a momento en que los policías

volvieron al lugar para llevar al otro policía que se había quedado retenido por la gente.

Que, a momento de presentación de la queja, la peticionaria adjuntó certificado médico forense emitido por el Dr. Freddy Torrejón Rocabado, de fecha 26.05.03, en el que señala haber realizado examen físico en la persona de XX, que refiere agresión física en fecha 23.05.03, evidenciándose lo siguiente:

equimosis región palpebral ángulo interno lado derecho; edema contuso antebrazo derecho, moderado; equimosis contusa tercio distal de pierna izquierda; edema discreto región posterior de hemotórax derecho; conclusiones: por las lesiones se llega al diagnóstico de policontuso, amerita cinco días de impedimento, salvo complicaciones.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La peticionaria presentó queja debido a las agresiones físicas que sufrió su hijo XX en fecha 24.05.03, por tres efectivos del Grupo Especial de Seguridad GES en inmediaciones de la calle Belisario Salinas. Para respaldar el motivo de la queja adjuntó el certificado médico forense correspondiente que establece que el ciudadano XX, recibió lesiones físicas, policontuso con cinco días de impedimento, salvo complicaciones.

Admitida la queja se requirió informe escrito al Comandante del GES, quien respondió remitiendo el informe de los efectivos policiales identificados como los agresores, quienes manifestaron que evidentemente procedieron a interceptar el vehículo donde se encontraba el peticionario, empero al invitarlo a salir del mismo, NN se habría caído al tropezar en el “perfil de la acera” y que no hubo maltrato.

En el curso de la investigación se recibieron los testimonios tanto del agredido XX como del Dr. AA, testigo de los hechos de agresión por parte de los mencionados efectivos del GES a XX, quien tuvo que intervenir para evitar que la golpiza continuara y que además solicitó se identificaran los policías, quienes

se negaron a hacerlo llevando pasamontañas negros, añadió también que pudo advertir que XX no se encontraba en estado de ebriedad.

Asimismo, los efectivos policiales no dieron parte de este incidente a sus superiores, quienes al tomar conocimiento de los hechos como consecuencia de la presente queja, únicamente se determinó sancionar disciplinariamente por omisión del parte correspondiente, según orden del día No. 085/2003, con un arresto de 48 horas, quedando los autores de las lesiones recibidas por el ciudadano XX impunes y sin ninguna sanción por los hechos sucedidos.

La Constitución Política del Estado establece en los Arts. 7, 12 derechos y garantías en favor de la seguridad e integridad de todo ciudadano y en los Arts. 13 y 34 señala que los atentados contra la seguridad personal hacen responsables a sus autores inmediatos y los que vulneren derechos y garantías constitucionales quedan sujetos a la jurisdicción ordinaria. Disposiciones concordantes con las Declaraciones y Pactos de carácter internacional que son de cumplimiento obligatorio por el Estado Boliviano.

Las lesiones recibidas por el ciudadano XX están tipificadas como objeto del delito, descrito en el Art. 271 del Código Penal, Ley 1768. Al haberse establecido la comisión de un delito de orden público en la presente investigación, se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 11 incisos 2) y 4) de la Ley 1818 que prevén la denuncia ante la autoridad competente para su investigación, concordante con lo establecido en el Código de Procedimiento Penal y la Ley Orgánica del Ministerio Público, que establecen que la Fiscalía promoverá la acción penal pública, una vez, que haya tenido conocimiento de la comisión de un delito de acción pública y dirigirá la investigación correspondiente.

POR TANTO: La Directora Departamental de Quejas de La Paz ... resuelve:

Recomendar a la Fiscal de Distrito de La Paz, que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 6, 14 numeral 2 de la Ley 2175, ordene se inicien las investigaciones sobre la comisión de delitos y promueva la acción penal pública, contra: Cbo. Ovidio Riveros

Márquez, Pol. Marco Antonio Tola Herrera y Pol. Pascual Quito Barrera, funcionarios del Grupo Especial de Seguridad “GES”, que participaron en el operativo policial de fecha 24.05.03 realizado en inmediaciones de las calles Goitia y Capitán Ravelo. Para tal efecto se remiten los antecedentes de la presente investigación, de conformidad con lo establecido por el Art. 11 numeral 4 de la Ley 1818.

II. Representación Defensorial Departamental de Beni

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° RD/TRN/00001/2003/AP TRINIDAD, 22 DE MAYO DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0262-TRN-2002, presentada por NN en fecha 7 noviembre 2002 en contra de Jenny Abuawad de Méndez Directora del Servicio Departamental de Educación del Beni (SEDUCA) ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que la Lic. Jenny Abuawad de Méndez Directora del Servicio Departamental de Educación del Beni, vulneró sus derechos humanos y ciudadanos a una remuneración justa.

(...)

Que, del análisis de los hechos, las gestiones realizadas, la documentación obtenida y las normas legales citadas se establece que:

De acuerdo a memorándum de designación No. 22/02 de 15.08.02, el memorándum de destitución No. 027/02 de 27.08.02, el acta de entrega de Activos Reales y Materiales y Suministros, se establece la relación laboral entre el peticionario NN y el Servicio Departamental de Educación del Beni, habiendo ejercido el cargo de Jefe de la Unidad de Administración de Recursos por el lapso de 14 días, sin que haya recibido sus haberes por los días trabajados, pese a los reclamos escritos y verbales realizados por el peticionario, vulnerándose el derecho a una remuneración justa, garantizada y protegida por el artículo 7 Inc. j) de la Constitución Política del Estado...

La respuesta y argumento de la Prof. Jenny Abuawad de Méndez Directora del Servicio Departamental de Educación del Beni (SEDUCA), en sentido de que no corresponde proceder al pago de los haberes porque el peticionario no fue legalmente designado, que no se cumplió con el procedimiento de dotación de personal y que este servidor público no realizó el trámite para su inclusión en las planillas del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, constituye una aceptación expresa de las infracciones cometidas por la autoridad denunciada, no subsana la vulneración del derecho y menos la exime de las responsabilidades previstas en el artículo 28 de la Ley 1178, toda vez designó al peticionario en ejercicio de sus atribuciones y competencias establecidas por los artículos 9 Inc. a), b) y f) del DS 25232 y 8 del DS 25255.

POR TANTO: El Representante Departamental del Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero.- De conformidad a lo dispuesto por el artículo 30 parágrafo II numeral 2 de la Ley 1818, recomendar al Prefecto y Comandante General del Departamento del Beni, instruir las acciones correspondientes en el marco de la Ley 1178, DS 23318-A que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y DS 26237 de fecha 29 de junio de 2001, con la finalidad de establecer las responsabilidades en el presente caso.

Segundo.- De conformidad a lo dispuesto por el artículo 30 parágrafo II numeral 2 de la Ley 1818, recomendar a la Directora del Servicio Departamental de Educación del Beni (SEDUCA), la rectificación de su conducta y restitución de los derechos conculcados al peticionario NN, procediendo a la cancelación de los 14 días trabajados impagos, en estricto cumplimiento del artículo 7 Inc. j) de la Constitución Política del Estado, XIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 23 numeral 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; 7 Inc. a), i) del Pacto Internacional de los Derechos Económicos Sociales y Culturales, 7 parágrafo I Inc. b) de la Ley 2027; 26 y 27 Inc. a) del Decreto Supremo No. 25749 reglamentario de la Ley 2027.

Tercero.- De conformidad al artículo 30 parágrafo III de la ley 1818, recordar a la Directora del Servicio Departamental de Educación del Beni (SEDUCA), el deber legal que tiene de cumplir las Normas Básicas de Administración de Personal aprobada mediante Decreto Supremo No. 26115 y el Reglamento de Administración de Personal del Servicio de Educación Pública aprobado por Decreto Supremo No. 25255 de 18 de diciembre de 1998, en la contratación del personal de la Dirección Departamental a su cargo.

III Representación Defensorial Departamental de Chuquisaca

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° RD/SCR/00001/2003/AP SUCRE, 15 DE ABRIL DE 2003.**

VISTOS: La queja 0330-SCR-2002 presentada por la ciudadana NN contra el Director Departamental del Servicio de Salud Chuquisaca (SEDES) ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria NN manifiesta en su queja que fue designada en el cargo de Bioquímica Farmacéutica T/C del Hospital Gineco Obstétrico Jaime Sánchez, en mérito de haber ganado un Concurso de Méritos y Examen de Competencia de Regularización Interna, habiendo sido designada mediante memorándum No. URRHH 4402.1 de fecha 19/02/02, desempeñando funciones con toda regularidad hasta el 14/09/02, fecha en la cual mediante memorándum URRHH 34902.1, fue destituida de su cargo sin existir proceso iniciado en su contra.

Que, del Certificado de Trabajo extendido por Ma. Teresa Carvajal, Jefe de Personal del Hospital Gineco Obstétrico se establece que: "La Lic. NN prestó sus servicios profesionales en esta institución, desde el 1ro. de junio de 1996 al 31 de diciembre de 1998 como Bioquímica Farmacéutica, cuyos haberes fueron cancelados con fondos propios del hospital, del 25 de enero de 1999 al 30 de abril de 1999 Ad-honoren y a partir del 1ro de mayo de 1999 a la fecha con ITEM del Ministerio de Salud, desempeñando el cargo de REGENTE DE FARMACIA, total tiempo de trabajo 5 años y 4 meses".

(...)

Que, de la relación de hechos y antecedentes se establecen los siguientes aspectos:

La Lic. NN a Convocatoria lanzada por la Dirección del Servicio Departamental de Salud Chuquisaca de 12/11/0, se presenta al concurso de méritos y examen de competencia para optar el cargo de Bioquímica Farmacéutica del Hospital Gineco Obstétrico "Jaime Sánchez".

En fecha 07/01/02 es notificada por el Dr. Edwin Subirana con el Acta de Toma de Examen de Competencia habiendo obtenido la calificación de 77.25 puntos, igualmente mediante memorándum URRHH 4402.1 de 19/02/02 es designada como Bioquímica Farmacéutica, Item 7703.

En fecha 14/09/02 mediante memorándum URRHH 3490.1 el Dr. Ismael Soriano Melgares Director del SEDES-Chuquisaca y el Dr. Alberto Arando Berrios, Jefe Regional de Personal, le comunican que dentro del proceso de transformación de las estructuras del Poder Ejecutivo y de los Gobiernos Departamentales ejecutada también por la Dirección del Servicio de Salud, le agradecen sus servicios.

La autoridad denunciada mediante informes remitidos a solicitud de la Representación Departamental del Defensor en forma reiterada, justifica la destitución de la Lic. NN, manifestando que el proceso de la convocatoria se encuentra viciado por irregularidades que contravienen el Reglamento de Concurso de Méritos y Examen de Competencia del Colegio de Bioquímica y Farmacia, aspecto no demostrado.

(...)

La destitución de la peticionaria NN vulnera el derecho a la defensa, así como el derecho al trabajo y a la estabilidad laboral, toda vez que la autoridad denunciada en ningún momento inició proceso disciplinario en contra de la peticionaria, quien ingresó a la institución mediante concurso de méritos y examen de competencia en base a una convocatoria legalmente publicada.

POR TANTO: La Representante Departamental del Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recordar al Director Departamental de Salud Chuquisaca, Dr. Ismael Soriano Melgares el deber legal de observar las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado, el Reglamento de Concurso de Méritos y Examen de Competencia del Colegio de Bioquímica y Farmacia y la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Segundo.- Recomendar al Director Departamental de Salud Chuquisaca, Dr. Ismael Soriano Melgares, subsane la vulneración del derecho a la defensa, así como el derecho al trabajo y el derecho a la estabilidad laboral, debiendo ser restituida a su fuente de trabajo considerando que la destitución de la Lic. NN no está respaldada legalmente, ya que en su contra no se inició proceso dentro del cual la peticionaria podía asumir defensa o la autoridad demostrar las contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo establecido en la Ley 1178 o infracción a las disposiciones establecidas en la normativa que regulan la conducta de los profesionales Bioquímico - Farmacéuticos.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/SCR/00002/2003/AP
SUCRE, 12 DE JUNIO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0388-SCR-2002, formulada por la ciudadana NN en contra de la Lic. María Cristina Justiniano de Arraya en su condición de Rectora a.i. de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria solicita la intervención del Defensor del Pueblo al considerar que existe vulneración de sus derechos humanos y ciudadanos debido a que la Lic. María Cristina Justiniano de Arraya, Rectora a.i. de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” sin previo proceso dispuso su cargo e ítem, luego de haber gozado de baja médica por enfermedad.

(...)

Que, de la investigación realizada por el Defensor del Pueblo se concluye lo siguiente:

Los memoriales y notas presentadas por la peticionaria tanto ante la Dirección Administrativa y Financiera como al Rectorado de la Universidad Pedagógica no merecieron respuesta, estableciéndose la vulneración a su derecho a la petición ...

Si bien, en fecha 02/05/02 la Rectora a.i. de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” emite la Resolución Nº 27/2002 disponiendo el retiro y dar de baja de las planillas de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” a la funcionaria NN, esta Resolución no fue notificada a la interesada, vulnerando los incisos c), i), j), y k) del Art. 9 del Reglamento Interno de la Carrera Administrativa de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre”, por otra parte, esta Resolución fue emitida antes del cumplimiento de la fecha de su última baja médica, es decir, antes del 23/05/02.

Con relación a las faltas en las que hubiera incurrido la funcionaria NN, estas deberían ser comprobadas mediante Proceso Disciplinario, conforme a lo dispuesto en el Capítulo Sexto del Reglamento de Faltas y Sanciones ... al que en varias partes de los informes remitidos por las autoridades de Universidad Pedagógica Nacional hacen referencia.

POR TANTO: La Representante Departamental del Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recordar a la Lic. María Cristina Justiniano de Arraya, Rectora a.i. de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” el deber legal de observar las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado, el Reglamento Interno de la Carrera Administrativa de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” y la Declaración Universal de Derechos Humanos para efectivizar el respeto de los derechos de la peticionaria.

Segundo.- Recomendar a la Lic. María Cristina Justiniano de Arraya Rectora a.i. de la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” la cesación de violaciones de los derechos conculcados, relativos al derecho a

la petición, a la defensa, así como el derecho al trabajo y a la estabilidad laboral de la ciudadana NN. Considerando que la negativa para disponer la reincorporación a su fuente de trabajo no se encuentra respaldada legalmente, esta conducta debe ser rectificadas mediante acciones concretas, destinadas a reestablecer los derechos humanos de la peticionaria conforme a las leyes vigentes del país, debiendo ser ordenada la reincorporación de la mencionada ciudadana a su fuente de trabajo.

IV Representación Defensorial Departamental de Cochabamba

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° RD/CHB/0001/2003/DH COCHABAMBA, 27 DE ENERO DE 2003**

VISTOS: la queja No.003-GRP-CHB-2002 agrupada en fecha 26.06.02, formulada por internos del recinto Penitenciario de San Sebastián, ubicado en la Localidad de Aiquile ... contra el Dr. Cesar Viscarra, Jefe Departamental de Régimen Penitenciario y Sr. Emilio Mariscal Camacho, Director del citado recinto penitenciario ...

CONSIDERANDO: Que, en fecha 19.06.02, la presentante Dra. Litzzi Torrico Bautista, señaló que en el mes de mayo de 2002 visitó la cárcel de Aiquile, donde observó que el Gobernador tiene a los internos enmanillados a sus catres, durante el día y la noche, para que no escapen. Refiere que a consecuencia del Terremoto de Aiquile, las paredes de la cárcel se derrumbaron y hasta la fecha no se realizó una nueva construcción, por lo que no existe una buena infraestructura, que garantice condiciones humanas para la permanencia de los internos.

Que, en oportunidad de la recepción de quejas en fecha 18.06.02 en la cárcel de San Sebastián de Aiquile, se constató la presencia de 6 internos: AA, BB, CC, DD, EE y FF, quienes manifestaron: 1) Desde que se encuentran detenidos fueron enmanillados a sus catres de día y por las noche son encadenados de los pies. 2) Durante el día son llevados al baño

dos veces, una en la mañana y otra en la tarde; 3) Durante la mañana el Gobernador les concede dos horas para cocinar sus alimentos y después los vuelve a enmanillar a su catre; 4) El Gobernador les trata mal y les insulta; 5) Toda esta situación fue denunciada ante las autoridades, pero nadie hace nada.

(...)

Que, de la confrontación de hechos y la normativa aplicable al presente caso se concluye lo siguiente:

La medida de seguridad adoptada por el Director del Recinto Penitenciario de San Sebastián de Aiquile, de enmanillar y encadenar a los internos, obliga a las personas a vivir en condiciones que degradan su dignidad, este acto, convierte a esta autoridad en agente vulnerador de derechos humanos por acción y a la Jefatura Departamental de Régimen Penitenciario y los Juzgado de Ejecución Penal en agentes vulneradores del derecho a la dignidad y a la integridad por omisión ...

La carencia de infraestructura mínima necesaria, en la cárcel de San Sebastián de Aiquile, y la falta de atención de la Dirección General de Régimen Penitenciario a los requerimientos de dotar de esta infraestructura, manteniendo centros de reclusión o lugares de detención que no cuentan con las condiciones necesarias para garantizar a la persona el respeto a su dignidad, convierte a esta Dirección en una Entidad Pública vulneradora de derechos humanos de personas privadas de libertad...

La permanencia de personas privadas de libertad en un Centro que no reúne condiciones mínimas y que además son enmanilladas y encadenadas a sus camas por el Director de la cárcel para evitar fugas por falta de seguridad, contraviene lo establecido por el Artículo 74, y convierte a los Juzgado de Ejecución Penal y Supervisión, en agentes vulneradores de Derechos Humanos por omisión, al no someter a control jurisdiccional el cumplimiento de la pena privativa de libertad, y garantizar la observancia estricta de los derechos y garantías que consagran el orden Constitucional, los Tratados y

Convenios Internacionales y las leyes, a favor de las persona privada de libertad ...

POR TANTO: La Defensora del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Sr. Emilio Mariscal Camacho, Director de la cárcel de San Sebastián de Aiquile la cesación inmediata de la medida de seguridad de enmanillar y encadenar por los pies a los internos, por constituir vulneración de los preceptos contenidos el Artículo 6, Párrafo II y el Artículo 12 de la Constitución Política del Estado; que además, contraviene lo dispuesto por los Artículos 2, 5 y 74, Numerales 2 y 3 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión. Disposiciones legales concordantes con el Artículo 2 Incisos 2, 6 y 11 de su Reglamento, y la normativa internacional contenida en el Art. 1. punto 1. de la Declaración Sobre la Protección de Todas las Personas Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Segundo.- Recomendar al Jefe Departamental de Régimen Penitenciario, inspeccionar y verificar el correcto funcionamiento del recinto penitenciario de San Sebastián de Aiquile, a cargo del Director Sr. Emilio Mariscal Camacho, y comprobar la cesación de la medida de seguridad, de enmanillar y encadenar por los pies a los internos de la cárcel de San Sebastián de Aiquile, en cumplimiento de lo dispuesto por los Artículos 6, Párrafo II y 12 de la Constitución Política del Estado y lo dispuesto por los Artículos 2, 5, 54 y 74 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión.

Tercero.- Recomendar a la Directora General de Régimen Penitenciario:

- a) Gestionar la dotación de infraestructura mínima para el funcionamiento de la cárcel de San Sebastián de Aiquile, de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 84 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y el Artículo 3, Párrafo II de su Reglamento; y
- b) Adoptar las medidas legales pertinentes dentro el ámbito de sus atribuciones, para garantizar la seguridad interna y externa del recinto carcelario que permita otorgar un trato digno a las personas que guardan detención en ese penal.

Cuarto.- Recomendar a las Jueces de los Juzgados de Ejecución Penal y Supervisión Primero y Segundo del Distrito de Cochabamba, la adopción de medidas jurisdiccionales tendientes a lograr el cese de la medida de seguridad de enmanillado y encadenado de los internos de la cárcel de Aiquile, estableciendo responsabilidades de los funcionarios que permitan o persistan en esta medida, dando cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 18 y 19 Numerales 1 y 4 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión.

Quinto.- Recordar a las Jueces de los Juzgados de Ejecución Penal y Supervisión Primero y Segundo del Distrito de Cochabamba, la obligación que tienen de garantizar a través de un permanente control jurisdiccional, la observancia estricta de los derechos y garantías constitucionales, tratados y convenios a favor de personas privadas de libertad, conforme lo disponen los Artículos 18 y 19 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión, y el Artículo 2, Numerales 2, 6 y 11 de su Reglamento.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/CHB/00002/2003/DH
COCHABAMBA, 22 DE
SEPTIEMBRE DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0430-CHB-2003, presentada por el ciudadano NN, en fecha 29.04.03 contra la Dra. Esther Aramayo, Administradora y Jefe Médico de la Caja de Salud CORDES ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando que su esposa YY, fue internada en la Clínica San Pedro en fecha 21.02.03, donde fue sometida a una cesárea y falleció al día siguiente de la intervención quirúrgica, después de estar en coma por más de veinticuatro horas.

Que, en fecha 05.03.03 solicitó a la Dra. Esther Aramayo, Administradora de la Caja CORDES la realización de una auditoria médica. En fecha 22.04.03 se llevó a cabo esta auditoria, concluyendo que todos los procedimientos realizados por el Dr. Edwin Veizaga fueron los adecuados y que el cuadro hipertensivo de la

paciente se complicó con un síndrome de Hellp...

(...)

Que ... la Administración de la Caja de Salud CORDES, los médicos y el personal que intervinieron en la atención de la paciente YY se constituyen en agentes vulneradores, del derecho a la Salud y su Protección relacionados con la conducta de omitir tomar las medidas adecuadas para la prevención, recuperación y rehabilitación para un bienestar físico de la paciente, incumpliendo de esta manera lo dispuesto por los Artículo 7mo. Incisos a) y k), Artículos 158, 162, 164 de la Constitución Política del estado; Artículo 5° Inciso. a) del Código de Salud; y los Artículos 1°, 2° y 23 del Código de Seguridad Social, que impide a su vez la materialización y cumplimiento de los compromisos contraídos por el Estado Boliviano, contenidos en el Artículo 25.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; Artículo XI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, por lo siguiente:

1. Las Conclusiones de la Auditoria Médica realizada por el Comité de la Caja CORDES en fecha 22.04.03, cuyas conclusiones fueron puestas en conocimiento del peticionario mediante nota de fecha 13.05.03, no puede ser considerado documento definitivo, por no cumplir con los requisitos mínimos de una auditoria imparcial que debe comprender:

- Revisión de toda la Historia Clínica de la paciente YY, que se encontraba en la Caja de Salud CORDES.
- Revisión de todos los registros documentales de atención del caso de la paciente, de fecha 21.02.03 a 23.02.03.
- Revisión de la Historia Clínica del periodo de permanencia de la paciente en la Clínica San Pedro.
- Análisis y evaluación de la calidad de la atención médica, proporcionada por la Caja de Salud CORDES y los servicios contratados a la Clínica San Pedro.
- Entrevistas con el personal médico y paramédico involucrado en el caso.

- Inspección de ambientes y servicios a los que tuvo acceso la paciente.
- Fundamento de la aplicación y análisis de los indicadores institucionales vigentes, de la Institución prestadora del Servicio de Salud.
- Elaboración de esta auditoria por personas diferentes de los encargados de suministrar los servicios, médicos o administrativos.

2. La inexistencia de correlación en la secuencia de fechas y horas registrada en la Historia Clínica, sobre la atención médica y tratamiento prestado a la señora YY, la duplicidad en varios documentos, la insuficiencia de datos en otros, son aspectos que restan credibilidad a los registros, por lo que se deduce que fueron llenados con posterioridad a los hechos, única explicación para la falta de correlación de fechas y horas, situación que incumple lo dispuesto por ... la Resolución Ministerial Nº 028/97 de 03.03.97, Reglamento General de Hospitales, referido a la obligatoriedad de todo Hospital de contar con un Sistema de Información a través de Historias Clínicas y Libros de Registros, y que confiere al Expediente Clínico el carácter de documento medico – legal, estableciendo la responsabilidad de los médicos sobre estos documentos que garantizan la comprobación de la calidad de atención al paciente.

3. La no disponibilidad de la Historia Clínica en situaciones de emergencia y hospitalización es una deficiencia administrativa de Caja de Salud CORDES, que hace inaccesible este documento he imposibilita que el médico tratante se entere del contenido que registra todos los antecedentes de salud de los pacientes. Tratándose de pacientes embarazadas, la disponibilidad debe ser inmediata y expedita por su incidencia en el diagnostico y el tratamiento más adecuado a ser adoptado.

4. Existe deficiencia en la organización médico administrativa y servicios médico quirúrgicos en las prestaciones del Seguro de salud de Caja CORDES, patentizado por el hecho que desde la primera oportunidad en que se solicitó Unidad de Terapia Intensiva para la atención de la paciente YY, hasta el momento en que fue transferida, transcurrieron aproxima-

damente 4 horas, demora que no condice con la situación de extrema gravedad de la paciente. Otro hecho que evidencia esta deficiencia es que la Clínica San Pedro, en la fecha en la que la paciente YY acudió al servicio de emergencia no contaba con las condiciones hospitalarias necesarias de Terapia Intensiva y Servicios Neonatales, situación que derivó en el traslado de la recién nacida a otra Clínica y la madre a la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital UNIVALLE, donde falleció.

POR TANTO: El Representante del Defensor del Pueblo en el Departamento de Cochabamba ... resuelve:

Primero.- Recomendar a la Responsable de la Unidad Operativa Desconcentrada de INASES –Cochabamba que dentro el marco de sus atribuciones establecidas en el Artículo 28, Inciso a) del Decreto Supremo N° 25798 de 02 de Junio de 2000, referidas a la Fiscalización de las operaciones financieras servicios médico-técnicos, y la práctica del ejercicio médico, en todos los niveles de los Entes Gestores y Seguros Delegados:

a) Viabilice la realización de una Auditoria Médica Administrativa a través de la Dirección General de Servicio de Salud del Ministerio de Salud y Previsión Social y la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Seguros de Salud, sobre el caso de la paciente YY, atendida en la Clínica San Pedro a Través del Seguro de Salud CORDES, en fechas 21.02.03 a 22.02.03 y fallecida en el Servicio de Unidad de Terapia Intensiva del Hospital UNIVALLE en fecha 23.02.03.

b) De evidenciarse indicios de responsabilidad del personal médico y/o administrativo que atendió a la paciente YY, instruir el proceso correspondiente en aplicación y concordancia de las disposiciones contenidas en el Código de Salud, Estatutos y Reglamentos del Colegio Médico de Bolivia, Estatutos del Médico Empleado, Ley SAFCO en la parte pertinente, y demás disposiciones legales aplicables a la materia.

c) Determinar medidas que logren el cese de procedimientos administrativos, deficientes y burocráticos en el acceso a la Historia Clínica de los pacientes, Hospitalización, Atención de Emergencia, Cirugías, Unidades de Terapia

Intensiva y otros servicios con la finalidad de prevenir hechos lamentables como el presente y asegurar el cumplimiento de lo establecido por los Artículos 6 y 7 Inc, a) de la Constitución Política del Estado, los Artículos 2,4 y 5 Incs. a) y e) del Código de Salud; y Artículos 1, 2 y 23 del Código de Seguridad Social.

d) Fiscalizar dentro del ámbito de su misión institucional y atribuciones de evaluación y supervisión sobre los Entes Gestores y Seguros Delegados, dispuesto por los Artículos 3º, 6º y 28 del Decreto Supremo N° 25798 de 02 de Junio de 2000, ejerciendo mayor control en la prestación del Seguro de Salud por la Caja CORDES, referido a la modalidad de compra de servicios de hotelería y servicios médicos especializados a otros hospitales, con el objeto de hacer cumplir los principios de eficiencia, economía, suficiencia y oportunidad en el régimen de Seguro de salud que brinda, y posibilitar el ejercicio pleno del derecho a la salud de sus asegurados.

• **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
N° RD/CHB/00003/2003/AP
COCHABAMBA, 22 DE SEPTIEMBRE
DE 2003**

VISTOS: La queja N° 0123-CHB-2003, presentada por NN en fecha 10 de febrero de 2003 contra la Administradora de Fondos de Pensiones FUTURO DE BOLIVIA ...

CONSIDERANDO:

Que, la peticionaria solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que existía una vulneración a sus derechos humanos y ciudadanos en virtud a que Administradora de Fondos de Pensiones FUTURO DE BOLIVIA, le negó el pago del BONOSOL fuera de cronograma por no estar inscrita en el Instituto Boliviano de la Ceguera.

Que, la peticionaria es no-vidente y tiene de 68 años de edad, motivo por el que el primer día de pago se apersonó a la Cooperativa Hospicio con el propósito de cobrar su BONOSOL, acompañando a la solicitud su cédula de identidad y un certificado médico que establece su incapacidad visual. En dicha institución le manifestaron que debe esperar la fecha de su cumpleaños para cobrar,

recurrió a la AFP Futuro de Bolivia quienes le dijeron también que debe esperar la fecha de su cumpleaños porque no se encuentra en la lista de los no-videntes registrados en el Instituto Boliviano de Ceguera.
(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

(...) La Superintendencia mediante Resolución Administrativa SPVS-IP No. 1004/02 emitida el 20/12/02 en su artículo sexto reglamenta el pago en forma excepcional fuera de cronograma a aquellas personas como los beneméritos de la Guerra del Chaco, viudas de beneméritos y personas con impedimento visual del Instituto Boliviano de la Ceguera. La última parte de la citada disposición que tiene la virtud en función del ordenamiento jurídico conceder legítimamente ciertas ventajas a quienes se encuentran en situaciones que así lo ameriten, como el caso de los no-videntes, al mismo tiempo restringe el derecho sólo a las personas que se encuentran inscritas en el Instituto Boliviano de la Ceguera, vulnerando el derecho de igualdad ante la Ley de otras personas no-videntes que no están inscritas en esa institución...

El Informe recibido por el Defensor del Pueblo en fecha 03/04/03 emitido por el Lic. Leonardo García Intendente de Pensiones en su punto dos manifiesta que: “No existe razón alguna para que la Superintendencia de Pensiones, valores y Seguros modifique la Resolución Administrativa SPVS-IP No. 1004/2002”. Sin embargo, es tuición de esa institución el regular y supervisar a los Fondos de Pensiones conforme establece la Ley de Pensiones en sus artículos 47 y 49 inc.b).

(...)

El artículo Sexto de la Resolución Administrativa SPVS-IP No. 1004 de fecha 20/12/02 emitida por la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros instruye el trato preferencial para el cobro del BONOSOL fuera de cronograma a personas con discapacidad visual, pero no considera a los no-videntes que no se hallan inscritos en el Instituto Boliviano de la Ceguera vulnerando el derecho a la

igualdad establecidos en el artículo 6 de la Constitución Política del Estado y las normas internacionales citadas.

POR TANTO: La Defensora del Pueblo en Suplencia Legal ... resuelve:

Primero.- Recordar al Superintendente de Pensiones, Valores y Seguros el deber legal que tiene de observar las disposiciones contenidas en el artículo 6 numeral I de la Constitución Política del Estado, el artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 24 de la Convención Americana de los Derechos Humanos, el artículo 5 y 6 inc. c) de la Ley de la Persona con Discapacidad que establecen el principio de la igualdad ante la Ley.

Segundo.- Recomendar al Superintendente de Pensiones, Valores y Seguros:

a) La modificación de la redacción del artículo sexto párrafo cuarto de la Resolución Administrativa SPVS-IP No. 1004 emitida el 20/12/2003 referente al pago del BONOSOL fuera de cronograma a personas no-videntes, en virtud al artículo 6 num. 1 de la Constitución Política del Estado y el artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el 24 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, en el que se debe establecer el pago fuera de cronograma a todos los no-videntes, inscritos o no en el Instituto Boliviano de Ceguera, estableciendo mecanismos de control que no ocasione mayor inconveniente a los beneficiarios para la verificación de dicha discapacidad.

b) Subsanan el derecho a la igualdad vulnerado de la peticionaria NN, instruyendo a la AFP Futuro de Bolivia proceda a la cancelación del BONOSOL fuera de cronograma favor de la peticionaria en su condición de no-vidente.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/CHB/00004/2003/AP
COCHABAMBA, 10 DE
OCTUBRE DE 2003.**

VISTOS: La queja Nº 0321-CHB-2001, presentada por el ciudadano NN en fecha 29.08.01 contra la Dirección de Pensiones, ahora Servicio Nacional del Sistema de Reparto...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por demora en su trámite de Renta de Jubilación Básica y Complementaria iniciado el 30.03.99 con Matrícula 420121ATF, adjuntando copia de su boleta de inicio de trámite ...

(...)

CONSIDERANDO: Que, conforme a los antecedentes se concluye que la Dirección de Pensiones hoy Servicio Nacional del Sistema de Reparto ha vulnerado el derecho a la seguridad social del peticionario NN, considerando que esa institución se encuentra dilatando injustificadamente el trámite de calificación de rentas iniciado el 30.03.99, sin tomar acciones que permitan agilizar el mismo, vulnerando el artículo 158 de la Constitución Política del Estado, artículo 16 del Decreto Ley No. 14643 del 03.06.77 concordante con el artículo 74 del Manual de Prestaciones de la Dirección de Pensiones. Asimismo, los artículos 22 y 25.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

POR TANTO: El Defensor del Pueblo ... resuelve:

Recomendar a la Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), subsane la vulneración al derecho de seguridad social del peticionario NN concluyendo el trámite de calificación de Renta de Vejez iniciado el 30.03.1999.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/CHB/00005/2003/DH
COCHABAMBA, 12 DE
DICIEMBRE DE 2003.**

VISTOS: La queja Nº 0711-CHB-2003, presentada por NN en representación de sus padres XX y YY en fecha 08.07.03, contra el señor Víctor Hugo Medrano Caballero, Sub Prefecto de Quillacollo...

CONSIDERANDO: Que, la ciudadana NN formuló queja ante el Defensor del Pueblo, contra el Sr. Víctor Hugo Medrano Caballero, Sub Prefecto de Quillacollo ... manifestando que esta autoridad Sub Prefectural, en fecha 03.05.03, emitió una nota ordenando e instruyendo a sus padres los señores XX y YY,

que desocupen el inmueble de su propiedad ubicado en la calle Sucre y Tomas Bata de la Provincia de Quillacollo. A raíz de dicha nota en fecha 10.05.03 sufrieron allanamiento de su domicilio, agresiones físicas y robo de dinero de parte de funcionarios de la propia Sub-Prefectura de Quillacollo y personas particulares.

(...)

Que, de la confrontación de las normas aplicables con los hechos investigados se establece lo siguiente:

La nota de fecha 03.05.03, emitida por el Sub Prefecto de Quillacollo ordenando e instruyendo a los señores XX y YY, que desocupen el inmueble ubicado en la calle Sucre y Tomas Bata de la Provincia de Quillacollo, provocó que en fecha 10.05.03, los peticionarios sufrieran allanamiento de su domicilio, agresiones físicas y presuntamente robo de dinero de parte de funcionarios de la propia Sub Prefectura de Quillacollo y personas particulares. Con esta actuación la autoridad Sub Prefectural incurre en usurpación de funciones precepto establecido en el Art. 31 de la Constitución Política del Estado, ya que, pretende ejercer jurisdicción o potestad que la Ley no le confiere...

El señor Víctor Hugo Medrano Caballero, Sub Prefecto de Quillacollo al disponer la realización de una inventariación de muebles que se encontraban en el interior del inmueble en cuestión; la incorporación, ratificación, permanencia y actuación en una repartición pública de personal que desempeña funciones sin adecuar su contratación a disposiciones contenidas en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, como es el caso de los señores Jhonny Barrientos y Daniel Nestor Tapia, quienes intervinieron en nombre de la Sub Prefectura, en el allanamiento de domicilio de los peticionarios; generó indicios de incumplimiento de lo establecido en el Artículo 8, Inciso a) del Estatuto del Funcionario Público y el artículo 9º, inciso a) del mismo cuerpo legal.

POR TANTO: La Representante Departamental del Defensor del Pueblo a.i. ... resuelve:

Recomendar al Sr. Prefecto y Comandante Departamental, que en el marco de sus atribuciones dispuesto por el Artículo 5º, Inciso a) de la Ley de Descentralización Administrativa Nº 1654 de 28.07.99, disponga: El inicio de un Proceso Interno contra del Sub Prefecto de Quillacollo, Sr. Víctor Hugo Medrano Caballero, por emitir la nota de fecha 10.05.03, ordenando a los señores XX y YY la desocupación del inmueble que habitan, y disponer la realización de una inventariación de muebles que se encontraban en el interior del inmueble, conducta y actuación que transgrede el Artículo 8, Inciso a) del Estatuto del Funcionario Público que dispone que los servidores públicos tiene el deber de respetar y cumplir la Constitución Política del Estado, las Leyes y otras disposiciones legales, y contraviene lo dispuesto el artículo 31 de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo 9º, inciso a) de la Ley del Estatuto del Funcionario Público, que dispone la prohibición de ejercer atribuciones o funciones ajenas a su competencia.

Si durante la sustanciación del proceso se evidencia indicios de responsabilidad penal se proceda a la remisión de antecedentes al Ministerio Público, esto debido a que la naturaleza de la denuncia implica la probable comisión de delitos de Emisión de Resoluciones u Ordenes Contrarias a la Constitución o a las Leyes, Allanamiento de Domicilio, Lesiones y Robo por parte de funcionarios de la Sub Prefectura de Quillacollo y personas particulares, hechos que deben ser investigados por el Ministerio Público y Sustanciado por Autoridad Jurisdiccional correspondiente.

V Representación Defensorial Departamental de Potosí

• RESOLUCIÓN DEFENSORIAL Nº RD/PTS/00001/2003/AP POTOSÍ, 21 DE MARZO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0050-PTS-2002, presentada por NN, en fecha 26 febrero 2002 en contra la División Propiedades de la Policía Técnica Judicial, Comando Departamental de Policía – Potosí y Fiscal Adscrito a cargo del caso ...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que existía una vulneración a sus derechos humanos y ciudadanos por la División Propiedades de la Policía Técnica Judicial y el Fiscal Adscrito a cargo del caso, porque habiendo presentado denuncia verbal por el hurto de Bs. 200-. que sufrió y reconocido a uno de los responsables no existe voluntad para atender su caso y no se han movilizad para encontrarlos.

(...)

Que, de la confrontación de los hechos con la normativa aplicable se llega a establecer lo siguiente:

El peticionario presentó denuncia verbal ante la División Propiedades de la PTJ, en fecha 25.02.02, conforme se establece del informe de los Policías Reynaldo Flores Montaña, Rubén Chambi Ortiz, Jhonny Nina Coro y Javier Tuna Bejarano, sin embargo no se cumplió con lo dispuesto por el Art. 285 del Nuevo Código de Procedimiento Penal que dispone que se debe hacer constar en una acta firmada por el denunciante y el funcionario interviniente, debiendo entregarse una copia del original.

En fecha 26.02.02, se realiza entrevista al peticionario Emiliano Flores Alave en la División Propiedades de la PTJ, donde hace una relación de hechos vinculados al hurto de dinero, en la parte final de la misma se hace mención que al revisar el álbum de fotografías reconoció a uno de los antisociales, que conforme al informe evacuado en fecha 25.03.02, por el investigador asignado al caso Reynaldo Ríos se establece que es el antisocial Agustín Gómez (a) el Tango.

Según el mismo informe se logró el arresto policial del presunto sindicado en fecha 21.03.02, sin embargo los funcionarios policiales no registraron su detención, contraviniendo la obligación establecida en el Tomo II del Manual de Organización y Funciones de los Comandos Departamentales, incurriendo en una falta prevista por el ... Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional.

El fiscal Fortunato Tórrez Oña en su informe de fecha 30.04.02, señala que no se logró aprehender al sujeto identificado en las fotos, lo que resulta contradictorio con el informe del investigador asignado al caso...

Conforme lo dispone el Art. 16 del Nuevo Código de Procedimiento Penal, la acción penal pública será ejercida por la fiscalía en todos los delitos perseguibles de oficio ... sin embargo no obstante la existencia de la denuncia del presunto delito de hurto que es de orden público el Fiscal de Materia Fortunato Tórrez Oña, no cumplió con sus funciones de director de la investigación ...

Los Jefes de la División Propiedades My. Jorge Pozo Terceros y Cap. Iván Rojas del Carpio, incumplieron el deber de respuesta y colaboración con ... el Defensor del Pueblo.

Los hechos mencionados constituyen vulneración a los derechos del peticionario: De exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública y derecho a las garantías procesales de la víctima, privándosele la posibilidad de ser resarcido civilmente del daño que se le ocasionó con el hecho delictivo, que tiene una incidencia mayor considerando la difícil situación económica del peticionario...

POR TANTO: El Representante Departamental del Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Fiscal del Distrito de Potosí, asumir las medidas disciplinarias conducentes a establecer las responsabilidades emergentes del accionar del Fiscal de Materia Fortunato Tórrez Oña, con referencia a los hechos investigados por el Defensor del Pueblo.

Segundo.- Recordar al Sr. Fiscal de Materia Fortunato Tórrez Oña su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en el Art. 124 de la Constitución Política del Estado; Arts. 92, 97, 98, 228, 277 y 278, 293 y 297 del Código de Procedimiento Penal, Art., 45 numerales 1,6,11; Art. 59, 68, 101, de la Ley Orgánica del Ministerio Público, a objeto de asumir el rol de Director de la Investigación en los casos de su conocimiento.

Tercero.- Recomendar al Comandante Departamental de la Policía de Potosí, disponga la instauración de un proceso sumario informativo a los funcionarios policiales que intervinieron en el proceso de registro de la denuncia, investigación del caso y arresto policial del presunto sindicado.

Cuarto.- Recomendar al Comandante Departamental de la Policía la adopción de correctivos, destinados a orientar de manera adecuada a las personas que recurran a presentar una denuncia, dentro del marco legal previsto por el nuevo Código de Procedimiento Penal, instruyendo el colocado de letreros visibles en cada una de las Divisiones de la Policía Técnica Judicial, sobre los pasos para presentar una denuncia.

Quinto.- Recordar a los ex Jefes de la División Propiedades My. Jorge Pozo Terceros y Cap. Iván Rojas del Carpio, el deber legal que tienen de colaborar con las investigaciones del Defensor del Pueblo, de manera urgente e inmediata tal como dispone el Art. 25 de la Ley 1818.

VI Representación Defensorial Departamental de Santa Cruz

• RESOLUCIÓN DEFENSORIAL Nº RD/SCZ/00001/2003/DH SANTA CRUZ, 21 DE ABRIL DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0296-SCZ-2002, presentada por NN, el 18 de junio de 2002, contra el Sgto. Orlando Toledo Gonzáles, Jefe Cantonal de la Policía de San Julián y Sr. Teodoro Rojas, Corregidor de la Central 4 Illimani, Núcleo 29 de la Prov. Ñuflo de Chávez...

CONSIDERANDO: Que, el peticionario solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a que el 20.05.02 recurrió a la Comisaría Policial de San Julián, reclamando el pago por el trabajo de cosecha de maíz, realizado para el Sr. Tito Flores, quien se negaba a pagarle, que en esa instancia no pudo llegar a un acuerdo por lo que el Jefe Cantonal de la Policía lo remitió al Corregidor de la zona, solicitando el cumplimiento del Nuevo Código de Pdto. Penal. Que el 21 de mayo fue detenido

por el Corregidor, quien convocó a los comunarios y dirigentes para exponer el caso, los que decidieron su detención en la Policía, donde fue detenido por 10 horas.

(...)

Que, por los antecedentes expuestos se concluye que los funcionarios denunciados han vulnerado derechos y garantías constitucionales del peticionario y que es práctica casi generalizada de los corregidores ordenar indebidamente la privación de libertad de las personas, hechos que constituyen vulneración a derechos y garantías reconocidos por la Constitución Política del Estado e instrumentos internacionales sobre la materia.

POR TANTO: La Representante de la Defensora del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recordar a Sr. Teodoro Rojas, ex corregidor de la Central Illimani, Núcleo 29 de la Prov. Ñuflo de Chávez, que no puede detener ni restringir la libertad de las personas sin que exista orden de autoridad competente y que toda detención debe estar debidamente registrada.

Segundo.- Recordar al Sgto. Orlando Toledo Gonzáles, ex Jefe Cantonal de la Policía de San Julián, su obligación de dar cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en el Art. 9 parte I de la Constitución Política del Estado.

Tercero.- Recomendar al Subprefecto de la Provincia Ñuflo de Chávez, que recuerde a los Corregidores de su jurisdicción que no tienen competencia para privar u ordenar la privación de libertad de los ciudadanos, que sus actuaciones deben enmarcarse en la Constitución Política del Estado, Ley de Descentralización y que tienen el deber de respetar y hacer respetar los derechos y garantías de las personas.

Cuarto.- Recomendar al Comandante Departamental de la Policía, que instruya a las Jefaturas Cantonales de la Policía Departamental, llevar un registro foliado de todas las detenciones que contenga: identidad de la persona detenida, motivo de la detención, autoridad que la dispuso, día y hora de ingreso y de salida; así como dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 11 y

13 de la Constitución Política del Estado y Art. 55 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

Quinto.- Sugerir al Prefecto del Departamento que adopte las medidas que considere necesarias para que los Subprefectos y Corregidores del Departamento: Erradiquen las prácticas arbitrarias que implican abuso de autoridad y violación de normas constitucionales.

Adecuen su accionar a la Constitución Políticas del Estado, Leyes y Reglamentos que establecen sus atribuciones.

Cumplan el deber que tienen de respetar y hacer respetar los derechos humanos de ciudadanos y ciudadanas.

VI Representación Defensorial Departamental de Tarija

• RESOLUCIÓN DEFENSORIAL Nº RD/TRJ/00002/2003/DH TARIJA, 24 DE JUNIO DE 2003

VISTOS: La queja Nº 0147-TRJ-2003, presentada por NN en fecha 28.04.03 en contra del Ste. Fernando Burgos Altamirano, Funcionario de la Policía Técnica Judicial, Comando Departamental de Policía – Tarija ...

(...)

Que, de la confrontación de los hechos con la normativa aplicable al presente caso se tiene:

El peticionario es víctima de allanamiento a su domicilio, tipificado como delito de acción pública según el Art.298 del Código Penal, concordante con el Art.16 de su Procedimiento, hecho que viola su derecho de inviolabilidad de domicilio protegido por el Art. 21 de la Constitución Política del Estado.

En ejercicio de sus derechos ciudadanos, el 28.04.03 en horas de la madrugada se presenta a la Policía Técnica Judicial para denunciar lo ocurrido, pero el Sub. Tte. Fernando Burgos Altamirano, no considera el hecho denunciado como delito, negándose a la recepción de dicha denuncia ...

Por la negativa de recibir la denuncia del delito de allanamiento de domicilio, emerge contra el servidor público denunciado responsabilidad funcionaria establecida en el Art. 79 de la Ley Orgánica del Ministerio Público y los Arts. 6 y 7 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional.

(...)

Los derechos de inviolabilidad de domicilio, igual protección ante la ley y el de garantías procesales, fueron violados por el servidor público denunciado.

La negativa de recibir la denuncia por un delito de acción penal pública, como es el allanamiento de domicilio, hace que emerja contra el Ste. Fernando Burgos Altamirano responsabilidad funcionaria.

Pese a existir una denuncia pública del peticionario en fecha 21/05/03 por varios medios de comunicación por la vulneración de sus derechos y no obtener protección legal de las autoridades competentes, agrava la omisión de la Policía Técnica Judicial porque no enmienda del error, justificando encontrarse a la espera del peticionario para que retorne a reiterar su denuncia.

POR TANTO: La Representante Departamental del Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Director Departamental de la Policía Técnica Judicial de Tarija:

a) Se proceda con la recepción de la denuncia formulada por el peticionario o de oficio, e inicie la investigación correspondiente para la cesación de las violaciones a las normativas legales citadas y la consiguiente restitución de sus derechos y efectivice el respeto a los mismos mediante acciones concretas, conforme a las leyes vigentes del país.

b) Adopte las medidas y acciones internas necesarias para determinar la responsabilidad funcionaria emergente del servidor público denunciado, por la negativa de registrar la denuncia e iniciar las diligencias preliminares y evitar en lo sucesivo el incumplimiento a las disposiciones legales, bajo sanciones y conminatorias de ley.

Segundo.- Recordar al Ste. Fernando Burgos Altamirano, Funcionario de la Policía Técnica Judicial, Comando Departamental de Policía - Tarija, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales contenidos en los Arts. 21 y 81 de la Constitución Política del Estado, para la aplicación de los Arts. 264, 285, 288, 293 y 295 i) del Nuevo Código de Procedimiento Penal concordantes con los Arts. 6 y 7 a), b), c) y d) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, para efectivizar el respeto de los derechos del peticionario.

Tercero.- Sugerir a la Dirección Departamental de la Policía Técnica Judicial, la adopción de correctivos orientados a la recepción y registro de las denuncias debidamente formalizadas durante las 24 horas, para que se efectivice el respeto de los derechos del peticionario y de otros ciudadanos denunciados que se presentan en horarios fuera de los hábiles, mediante acciones concretas destinadas a reestablecer los mismos conforme a las leyes vigentes del país.

- **RESOLUCIÓN DEFENSORIAL
Nº RD/TRJ/00003/2003/DH
TARIJA, 4 DE JULIO DE 2003**

VISTOS: La queja Nº 0139-TRJ-2003, presentada por NN en fecha 24 abril 2003 en contra del TCnl. Never Vásquez Vega, Comando Departamental de Policía - Tarija ...

CONSIDERANDO: Que, la peticionaria, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que existió vulneración a sus derechos humanos y ciudadanos por el servidor público denunciado al ejercer violencia física y psicológica, insultarla y humillarla de manera indignante, actitud extensiva a sus vecinos, cuando el denunciado se presentó el 23.04.03 a Hrs. 22,00 aproximadamente al Barrio 3 de Mayo, porque 4 jóvenes cometieron un delito hiriendo con un arma blanca a su hermano XX.

(...)

Que, de la investigación realizada por el Defensor el Pueblo se llega a las siguientes conclusiones:

La ciudadana NN fue agredida físicamente y sufrió trato humillante e indignante por el servidor público denunciado...

Los vecinos del Barrio 3 de Mayo sufrieron violencia física, psicológica, trato indignante y el uso indebido de su arma de reglamento, por el servidor público denunciado

De los actos protagonizados por el servidor público denunciado surge responsabilidad funcionaria para el cumplimiento de la ley por el funcionario de hacer cumplir la ley, en íntima relación con el grado en el que se encuentra.

Debe ser subsanada por la autoridad competente la omisión de iniciar la acción legal que corresponde en el presente caso, siendo inútil la excusa de reciente designación.

POR TANTO: La Representante del Defensor del Pueblo ... resuelve:

Primero.- Recomendar al Comandante Departamental de la Policía de Tarija:

a) iniciar la acción legal e investigación para establecer responsabilidades por los actos suscitados por el TCnl Never Vasquez Vega, en aplicación de los Arts. 56, 58 y 102 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, concordantes con los Arts. 4 Inc. A, numerales 3) y 8), Inc. B numeral 17), Inc. C numeral 2) del Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional, bajo sanciones y conminatorias de ley.

b) Adopte las medidas internas necesarias, para que el servidor público denunciado cumpla con los preceptos establecidos en los Arts. 6 II y 12 de la Constitución Política del Estado y 55 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional para evitar el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes en el país y la vulneración de los derechos de los ciudadanos,

Segundo.- Recordar al TCnl. Never Vásquez Vega, su obligación de dar estricto cumplimiento a los preceptos legales, contenidos en los Arts. 6 II y 12 de la Constitución Política del Estado, concordantes con el Art. 5 b) de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas formas de Discriminación Racial, para efectivizar el respeto de los derechos de la peticionaria y de los vecinos del Barrio 3 de Mayo de la ciudad de Tarija.



CAPÍTULO X

SERVIDORES PÚBLICOS
COLABORADORES Y RENUENTES

CAPÍTULO X

SERVIDORES PÚBLICOS COLABORADORES Y RENUENTES



El artículo 25 de la Ley 1818 establece la obligación de los poderes del Estado, autoridades, funcionarios y personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos de colaborar con carácter obligatorio, urgente y de manera inmediata con las investigaciones que lleva adelante el Defensor del Pueblo. En muchas oportunidades, dicha obligación de colaboración se hace efectiva, pero en otras no. Por tal motivo, el Defensor del Pueblo da a conocer públicamente y con carácter anual la lista de servidores públicos que colaboran con sus investigaciones y la de aquellos que fueron renuentes a la mencionada obligación.

Existen dos clases de funcionarios colaboradores. La primera, comprende a todos aquellos que acatan las recomendaciones de una Resolución Defensorial. La segunda incluye, por un lado, a aquellos funcionarios que subsanan la vulneración de un derecho, dando lugar a la conclusión extraordinaria del caso a través de un proveído de archivo y, por otro, a los funcionarios que, sin haber sido objeto de una queja, colaboran permanentemente con las actividades institucionales, sea en la subsanación de derechos vulnerados, en la difusión de los derechos humanos o en otras actividades de la institución.

Uno podría preguntarse por qué se incluye en el Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso una lista de los funcionarios colaboradores sí, finalmente, cooperar con el Defensor del Pueblo es parte de la obligación legal que tienen todos los servidores públicos. Eso es muy cierto pues el Defensor del Pueblo no pide a los funcionarios nada que sea ajeno a su responsabilidad ni reñido con la legalidad. Lo que demanda es que se cumpla la ley, que se haga justicia y que se lo asista en su trabajo. Pero también es muy cierto que

la función pública ha estado minada desde hace mucho tiempo de una serie de vicios muy enraizados que la hacían incompatible con la idea, inmanente a ella, de “servir al público”. Esos vicios se están erradicando en favor de una nueva construcción de la noción de servidor público y de la práctica de una cultura de los derechos humanos. Por ello, es importante destacar como un verdadero reconocimiento en este informe los esfuerzos de aquellos hombres y mujeres que desde el Estado se empeñan en asegurar la vigencia de los derechos de los administrados.

Sin embargo, como la vigencia de los derechos humanos obedece a un proceso de permanente construcción, está claro que su ejercicio actual no es pleno. Existen condiciones estructurales que impiden esa realización y a ellas se suman otros elementos circunstanciales que postergan un ejercicio más amplio de los derechos. Pero existen también otros factores ajenos a lo estructural y a las limitaciones propias de un Estado como Bolivia que impiden la efectividad de los derechos fundamentales. Esos factores se identifican con los vicios remanentes de la administración que ciertos funcionarios se resisten a abandonar. Por eso tenemos, junto a la lista de colaboradores, otra de funcionarios renuentes.

La lista de servidores renuentes incluye a todos aquellos que no subsanan la vulneración de un derecho, con actitudes que van desde la falta de respuesta a los requerimientos de informe del Defensor del Pueblo o la respuesta otorgada fuera de término, hasta la falta de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales, sea como servidor denunciado o como autoridad superior.

Las siguientes listas están organizadas por oficina defensorial.

Oficina Central y La Paz
Servidores públicos colaboradores por cumplimiento
de Resoluciones Defensoriales

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
<p>Dr. José Carrasco Vidaurre Director General a.i. Hospital Obrero N° 1Dr. Enrique Palmero Zilveti Jefe del Servicio de Cardiología Hospital Obrero N° 1</p>	<p>1749-LPZ-2002 RD/LPZ/00001/ 2003/AP NN planteó queja contra el Jefe de Cardiología por el maltrato recibido por parte del Dr. Omar Candia Campos, solicitando el cambio de médico cardiólogo; y además por el manejo deficiente de su historial clínico.</p>	<p>Las autoridades del Hospital Obrero N° 1 dieron cumplimiento a la Resolución Defensorial, subsanando el derecho vulnerado.</p>
<p>Lic. María Isabel Álvarez PlataViceministra de Cultura Dr. Alejandro GarrónAsesor Legal Viceministerio de Cultura</p>	<p>1635-LPZ-001-2000RD/LPZ/ 00011/2001/AP Los Guarda- ruinas de Tiwanacu formularon queja en contra del Director Nacional de Antropo-logía debido a que esta entidad no les había dado respuesta formal a su reclamo referido a su situación laboral. 314-LPZ-001-2001RD/ LPZ/00038/2001/APLa ciudadana NN interpuso queja contra el Viceministro de Cultura debido a que le disminuyó su nivel salarial sin considerar que ella estaba amparada por lo establecido en la Ley 975.</p>	<p>En fecha 14.01.03 las autoridades del Viceministerio de Cultura procedieron a girar los respectivos cheques a los Guardarruinas de Tiwanacu, subsanando de este modo el derecho vulnerado.</p> <p>En fecha 31.03.03, a través de la Resolución Administrativa N° 041/03, la Viceministra de Cultura determinó un pago mayor en favor de la peticionaria.</p>
<p>Lic. Moira Paz Ministra de Desarrollo Sostenible Dr. Jhonny Ayaviri Director de Recursos Humanos Ministerio de Desarrollo Sostenible</p>	<p>2384-LPZ-2002RD/LPZ/00009/ 2003/APEl peticionario NN presentó queja señalando que prestaba servicios en el Ministerio de Desarrollo Sostenible desde el 16 de mayo del 2000 hasta el 26 de agosto del 2002. Cuando fue despedido no le permitieron hacer uso de sus vacaciones anuales que por derecho le correspondían.</p>	<p>Las autoridades subsanaron el derecho vulnerado.</p>

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
<p>José Luis Harb Viceministro de Régimen Interior y Policía Dr. Rodolfo Téllez Director Jurídico Servicio Nacional de Migración (SENAMIG)</p>	<p>1802-LPZ-001-2000RD/LPZ/00018/2001/DHEl peticionario NN presentó queja contra el funcionario de Migración David Pedriel debido a que dicho servidor público había ordenado que se lo detenga mientras éste se encontraba vendiendo en las oficinas de dicha entidad. El peticionario fue acusado de ser ciudadano peruano, no obstante que presentó su cédula de identidad de nacionalidad boliviana.</p>	<p>Se emitió la Circular DSNM.ADM. 15/2003 dirigida a los Directores Nacionales, Directores Distritales y personal del SENAMIG instruyendo que se brinde un trato cortés y amable a todo ciudadano que realice trámites en esa institución, como lo establecían las disposiciones legales sobre la materia.</p>
<p>Dra. Águeda Burgos de Paputsakis Directora General de Régimen Penitenciario</p>	<p>3-GRP-CHB-2002RD/CHB/0001/2003/DHEn fecha 19.06.03 la Dra. NN señaló que en el mes de mayo de 2002 visitó la cárcel de Aiquile donde observó que el Gobernador de esa penitenciaría tenía a los internos enmanillados a sus catres durante el día y la noche, para evitar fugas. Como argumento el referido Gobernador indicó que, a consecuencia del terremoto de Aiquile, las paredes de la cárcel se derrumbaron y hasta la fecha no se había realizado una nueva construcción que garantice las condiciones de permanencia de los privados de libertad.</p>	<p>Mediante nota DGRPS 100/03 de fecha 25.06.2003 se informó que se estaban realizando gestiones para la adecuada infraestructura de la cárcel de Aiquile. Se adjuntó la respuesta emitida por el Alcalde Municipal de Aiquile y el Presidente del Concejo Municipal. Asimismo, se emitió la circular 01/03 de fecha 27.01.03, a través de la cual se instruyó al Alcalde de la carceleta de Aiquile que se levanten las medidas de enmanillado a los internos a su cargo.</p>
<p>Lic. Juan Carlos Munguía Director General de Asuntos Administrativos Ministerio de Desarrollo Económico</p> <p>Lic. Juan Carlos Cortés Director de Recursos Humanos Viceministerio de Industria, Comercio y Exportaciones</p>	<p>3319-LPZ-2002RD/LPZ/00020/2003/APEl peticionario NN presentó queja señalando que trabajó en el Viceministerio de Industria y Comercio desde el 2/09/97 en calidad de mensajero, fue despedido en el mes de agosto de 2002 debido a una reestructuración administrativa sin concederle el uso de las vacaciones pendientes por dos gestiones.</p>	<p>En fecha 01.09.03 se procedió a suscribir un contrato de prestación de servicios con el peticionario por el tiempo de un mes, con la finalidad de cancelar las vacaciones no utilizadas. El peticionario remitió nota informando que las autoridades denunciadas dieron cumplimiento a la Resolución Defensorial.</p>

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Cap. Guido Hernani López Director de Asuntos Administrativos y Financieros Servicio Nacional de Defensa Civil (SENADECI).	1793/99RD/LPZ/00031/2001/APEI peticionario NN presentó su queja porque no le pagaron por los servicios de transporte y porteo interdepartamental prestados a dicha institución para llevar material de ayuda y vituallas a Cobija y Santa Rosa (Beni) durante las emergencias en el año 1998.	La queja se resolvió con el pago de lo adeudado al peticionario.
Dr. Alberto Vargas Cobarrubias Ex Viceministro de Justicia	2397-LPZ-2001RD/LPZ/00020/2002/APSe presentó la queja debido a la falta de pago de honorarios profesionales.	Se pagó al peticionario.
Lic. Federico Escobar Loza ex Director de Pensiones	1627-LPZ-2000 RD/LPZ/00006/2001/APLa peticionaria presentó queja debido a la disminución de su sueldo y el no pago del mismo durante el tiempo que la suspendieron de su cargo, no obstante que se encontraba en estado de gravidez.	El caso fue resuelto mediante el pago total del monto adeudado y además se estableció la inamovilidad funcionaria de conformidad a las normas vigentes en la materia.
Lic. Cathia Rodríguez Clavijo. Gerente General a.i. Empresa Nacional de Televisión Boliviana	1774-LPZ-001-2000 RD/LPZ/00055/2001/AP La queja fue admitida por incumplimiento de un convenio por el cual debía cancelarse un monto de dinero a favor de NN.	Se pagó el total de la obligación.

Servidores públicos renuentes por incumplimiento de Resoluciones Defensoriales

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Lic. Martha Castellón Jefe de la Unidad de Administración de Recursos Humanos Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Lourdes Valencia Directora Servicio Departamental de Educación La Paz (...)	1338-LPZ-001-1999 RD/LPZ/00019/2001/AP Los ciudadanos NN y XX presentaron queja contra la Dirección Distrital de Educación porque no daba cumplimiento a la orden de pago de horas de acumulo por los servicios prestados por los peticionarios como docentes del Instituto Superior Técnico Agroindustrial.	Los funcionarios no subsanaron el derecho vulnerado.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
<p>Prof. Jorge Ayala Claros Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Dr. Bernardo Herrera Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Mateo Laura Canqui Prefecto del Depar- tamento de La Paz</p>		
<p>Lic. Martha Castellón Jefe de la Unidad de Administración de Recursos Humanos Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Lourdes Valencia Directora del Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Jorge Ayala Claros Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Dr. Bernardo Herrera Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz</p>	<p>1500-LPZ-001-1999 RD/LPZ/ 00022/2001/AP El ciudadano NN manifestó que el Director Distrital de Educación de Sica-Sica no tomó ninguna medida para la restitución de su ítem y por ello se encontraba impago por los meses de febrero, marzo y abril de 1999.</p>	<p>Los funcionarios no subsanan el derecho vulnerado.</p>
<p>Prof. Hugo Pozo Director Distrital de Educación La Paz Prof. Lourdes Valencia Directora del Servicio Departamental de Edu- cación La Paz Prof. Jorge Ayala Claros Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Bernardo Herrera Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz</p>	<p>1599-LPZ-001-1999 RD/LPZ/ 00005/2001/AP La ciudadana NN manifestó que los funcionarios de la oficina de Presupuestos de la Dirección Distrital de Educación de La Paz no incluyeron su nombre en las planillas, razón por la que no cobró sus haberes correspondientes a la gestión agosto/98 agosto/99 como profesora del Colegio Claudio Sanjinez.</p>	<p>Los funcionarios no subsanan el derecho vulnerado.</p>

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
<p>Prof. Raúl Benavides La Fuente Director Distrital de Educación Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Jorge Ayala Claros Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Bernardo Herrera Director Departamental de Educación Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz</p>	<p>728-LPZ-2002 RD/LPZ/00002/2002/AP La ciudadana NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por la falta de pago de haberes desde el mes de enero hasta junio de la gestión 2001, debido a la emisión de Memorándums procesados incorrectamente, lo que además la imposibilitó recibir el bono institucional que se paga en el mes de junio y el seguro médico.</p>	<p>Los funcionarios no subsanaron el derecho vulnerado.</p>
<p>Lic. Jorge Blanco Director Distrital de Educación Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Bernardo Herrera Director Departamental de Educación Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz</p>	<p>1797-LPZ-2001 RD/LPZ/00025/2002/AP El peticionario NN manifestó que desde el mes de mayo del 2001 reclamaba la cancelación de sus haberes correspondientes al mes de abril del mismo año, por el trabajo que desempeñaba en el Colegio 25 de Mayo. Al parecer, no se le habría pagado por un error administrativo.</p>	<p>Los funcionarios no subsanaron el derecho vulnerado.</p>
<p>Prof. Jorge Ayala Claros Director del Servicio Departamental de Educación La Paz Prof. Bernardo Herrera Director Departamental de Educación Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz</p>	<p>593-LPZ-2002 RD/LPZ/00031/2002/AP El ciudadano NN presentó queja contra el Ministerio de Educación porque esta institución le adeudaba el reintegro de 1ra. Categoría de los meses enero a julio del año 2001.</p>	<p>Los funcionarios no subsanaron el derecho vulnerado.</p>
<p>Prof. Bernardo Herrera Director Departamental de Educación de La Paz</p>	<p>2213-LPZ-2002 RD/LPZ/00003/2003/AP El ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo para obtener la reposición de pagos revertidos al TGN por el Viceministerio de Educación correspondientes a los meses de abril, mayo y bono económico de la gestión 2000 por su trabajo como regente en el Instituto Americano.</p>	<p>Los funcionarios no subsanaron el derecho vulnerado.</p>

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Cristina Corrales Presidenta del Concejo Municipal Gobierno Municipal de La Paz	1586-LPZ-001-1999, RD/LPZ/ 00010/2000/AP Presentada por NN y XX las peticionarias solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo, por considerar que la H. Alcaldía Municipal de La Paz no atendió sus reiterados reclamos referentes a las actividades realizadas por la Distribuidora de Leche Pil ubicada en la Av. Hugo Ernst de la zona de Bajo Següencoma, que, según su versión, producía contaminación acústica, funcionaba sin autorización municipal y efectuaba el manipuleo de productos lácteos en forma antihigiénica e inadecuada	No se subsanó el derecho vulnerado.
Cristina Corrales Presidenta del Concejo Municipal Gobierno Municipal de La Paz	1622-LPZ-2001 RD/LPZ/00023/2002/AP La ciudadana NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, debido a las dilaciones en el trámite de restitución de su derecho propietario sobre el inmueble ubicado en la calle Uyustus N° 1190.	No se subsanó el derecho vulnerado.
Rubén Álvarez Aguilar Presidente del Concejo Municipal Gobierno Municipal de Cajuata Janett Roxana Prado Pérez Ex Presidente del Concejo Municipal de Cajuata Félix Caspa Cachi Alcalde Municipal de Cajuata	1907-LPZ-001-1999, RD/LPZ/ 00029/2001/AP El ciudadano NN manifestó en su queja que cumplió con las funciones de Agente Municipal del Cantón Circuata hasta el 30/08/99, fecha en la que fue suspendido por el Alcalde Municipal de Cajuata por denuncias que habría presentado la junta de vecinos. Por ello, no se le pagó desde el mes de julio de ese año, pese a los reiterados reclamos que efectuó.	Los funcionarios no subsanan el derecho vulnerado

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Lic. Fernando Barthelemi Taborga Director de Pensiones	1394-LPZ-2001RD/LPZ/00039/2003/APEl ciudadano NN señaló que inició su trámite de calificación de renta única de vejez en fecha 23.06.00 pero la misma fue desestimada mediante Resolución N° 009880 de 27.07.01. Ante ésta interpuso Recurso de Reclamación argumentando que su calificación no fue efectuada de manera correcta.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Lic. Fernando Barthelemi Taborga Director de Pensiones	1431-LPZ-2001 RD/LPZ/00032/2003/AP El ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, por la dilación en la atención de su trámite de calificación de renta de vejez, debido a que dicho trámite fue observado. En el transcurso de la investigación la Comisión Calificadora emitió la Resolución No. 008788 por la que se desestimó la renta única de vejez. Ante la misma, el peticionario, en fecha 02.09.02, presentó Recurso de Reclamación. El indicado Recurso fue admitido mediante Auto de Admisión No.009182, sin que se hubiese resuelto el mismo.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Lic. Fernando Barthelemi Taborga Director de Pensiones	863-LPZ-2002 RD/LPZ/00040/2003/AP El ciudadano NN con Matrícula No. XX presentó queja debido a la dilación en el trámite iniciado en fecha 11.07.00 de calificación de renta complementaria y en la admisión y resolución del recurso de reclamación planteado contra la Resolución No. 003100 de fecha 12.03.02.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Lic. Fernando Barthelemi Taborga Director de Pensiones	371-LPZ-2003 RD/LPZ/00026/2003/AP NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por la demora en su trámite de calificación de renta de vejez iniciado el 28.11.00.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Lic. Fernando Barthelemi Taborga Director de Pensiones	391-LPZ-2003 RD/LPZ/00044/2003/AP Presentada por NN quien solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por la demora en la admisión y resolución del Recurso de Reclamación que interpuso en fecha 14.06.02 contra la Resolución No. 005607 emitida por la Comisión de Calificación de Renta que dispuso su Pago Global en el régimen básico y complementario.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Lic. Evelyn Grandi Gómez Directora General Ejecutiva SENASIR	3507-LPZ-2002 RD/LPZ/00050/2003/AP El ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por la dilación en el trámite de calificación de renta de vejez iniciado el 10 de agosto de 2001.	La funcionaria no subsanó el derecho vulnerado.
Dr. René Sahonero Carrión Director Técnico Servicio Departamental de Salud La Paz Dra. Beatriz Peinado de Soliz Directora Técnica Servicio Departamental de Salud La Paz	2362-LPZ-2001 RD/LPZ/00033/2002/AP El ciudadano NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por el incumplimiento del Compromiso de Gestión Compartida, mediante el cual el peticionario fue designado médico cirujano con ítem para asumir funciones en el Hospital de Inquisivi; también reclamó la falta de pago de su sueldo.	Los funcionarios no subsanaron el derecho vulnerado.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
<p>Dr. René Sahonero Carrión Director Técnico Servicio Departamental de Salud La Paz Dra. Beatriz Peinado de Soliz Directora Técnica Servicio Departamental de Salud La Paz Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz</p>	<p>2378-LPZ-2001 RD/LPZ/00029/2002/AP La ciudadana NN solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por la destitución del cargo que desempeñaba como Trabajadora Social del Distrito de Salud N° 1, con el argumento de ejercer más de una actividad remunerada por la Administración Pública. También reclamó por la falta de pago de su salario correspondiente al mes de agosto de la gestión 2001.</p>	<p>Los funcionarios no subsanan el derecho vulnerado.</p>
<p>Dra. Beatriz Peinado Directora Técnica Servicio Departamental de Salud La Paz</p>	<p>1723-LPZ-2003 RD/LPZ/00053/2003/AP Presentada por NN quien solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por la falta de pago de haberes correspondientes al mes de febrero de 2003.</p>	<p>La funcionaria no subsano el derecho vulnerado.</p>
<p>Dra. Corina Alarcón Fiscal de Distrito de La Paz a.i.</p>	<p>597-LPZ-2002 RD/LPZ/00043/2002/DH El ciudadano NN señaló en su queja que, en fecha 20.12.01, luego de haber cumplido su turno en el servicio médico del Hospital La Paz, mientras se encontraba dentro de su domicilio, a horas 16:00 aproximadamente, ingresaron violentamente varios policías con armas en mano, pateando la puerta, golpeando con la culata a su hijo de 11 años de edad, a quien posteriormente lo empujaron contra la pared con las manos en alto, lo registraron y luego lo condujeron a una patrulla donde fue interrogado sobre la actividad de sus padres.</p>	<p>La Fiscal de Distrito de La Paz no dio cumplimiento a la recomendación defensorial relativa a promover la acción penal pública por los delitos de tortura y otros contra los funcionarios policiales que participaron en el operativo policial de fecha 20.12.01 realizado en la vivienda del peticionario.</p>

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Ing. Jebner Zambrana Román Director Ejecutivo Servicio Nacional de Geología y Minería	1685-LPZ-2002 RD/LPZ/00023/2003/AP El ciudadano NN señaló en su queja que trabajó en el Servicio Nacional de Geología y Minería hasta el 19 de abril de 2002, fecha en el que recibió un Memorándum de agradecimiento por sus servicios, argumentando razones presupuestarias y de reestructuración administrativa. Antes de firmar dicho memorándum, señaló que haría uso de sus vacaciones. Le respondieron que ello no era posible porque se le pagaría por las mismas. Luego de ello, le indicaron que no se procedería con el pago de sus vacaciones porque se le había iniciado un proceso administrativo y porque no le correspondían.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz	2890-LPZ-2002 RD/LPZ/00022/2003/AP Presentada por NN que solicitó la intervención del Defensor del Pueblo porque le impidieron el uso de sus vacaciones, no obstante de haber sido destituido antes de gozar de este derecho.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Mateo Laura Canqui Prefecto del Departamento de La Paz	774-LPZ-2003 RD/LPZ/00042/2003/AP El ciudadano NN presentó su queja debido a que desde el 03.03.99 prestó servicios en la Prefectura del Departamento de La Paz como auditor interno. El 06.02.03 solicitó, por conducto regular, sus vacaciones correspondientes a las dos últimas gestiones. En fecha 10.02.03 le entregaron un memorándum de destitución.	El funcionario no subsanó el derecho vulnerado.
Lic. Carlos Saavedra Bruno Ex Ministro de Relaciones Exteriores	3196-LPZ-2002RD/LPZ/00019/2003/APEI peticionario NN presentó queja manifestando que prestó servicios en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto desde el mes de enero de 2000 hasta el mes de agosto del 2002 de manera permanente y sin interrupciones. El 30.08.02, mediante memorándum UREC-DGPE-458/2002, fue retirado por un recorte de la planilla del personal administrativo, sin que se haya considerado el derecho a las vacaciones que le correspondían.	El Dr. Gustavo Murillo, abogado de Asesoría Jurídica del Ministerio de Relaciones Exteriores, informó que se ratificaba en la innumerables respuestas remitidas al Defensor del Pueblo, por tanto no daría cumplimiento a la Resolución Defensorial RD/LPZ/00019/2003/AP.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Lic. Sergio Medinacelli Ex Prefecto del Departamento de Potosí	698-LPZ-001-1998RD/00009/2002/ APLa peticionaria NN presentó queja contra la Dirección Departamental de Salud de Potosí por la destitución injusta de su cargo, mediante memorándum de fecha 01.01.98, tras haber traba- jado 12 años como Directora del distrito de Betanzos. El memorándum no había aclarado los motivos del retiro. Además, la peticionaria aclaró que su ítem correspondía a personal de planta y no era un ítem de año de provincia como sostenían en la Dirección Departamental.	Luego de reiteradas notas al Prefecto, a través de las cuales se le solicitó que informe sobre las acciones que se tomaron para cumplir con las recomendaciones defensoriales, en fecha 16.05.03 se recibió la nota DP N° 225/2003 de 15.05.03 firmada por el Director Jurídico Departamental de la Prefectura de Potosí, Dr. Martín Gutiérrez Sanz, en la cual señaló que la peticionaria NN había retirado la queja que presentó al Defensor del Pueblo y, consiguientemente, no se podía dar cumplimiento a la referida Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00009/ 2002/AP.
Lic. Abraham Monaterios Castro Ex Presidente de la Empresa Nacional de Ferrocarriles.	1-LPZ-001-1998RD/LPZ/0009/ 1999/APEl peticionario presentó queja contra la Empresa Nacional de Ferrocarriles – Bienes y Servicios Residual por haber sido despedido de su fuente de trabajo sin respetar su fuero sindical	No procedió a la reincorporación del NN a su fuente de trabajo.
Ing. José Barriga Ex Viceministro de Participación Popular y Fortalecimiento Municipal	218-LPZ-001-1998RD/LPZ/00013/ 1999/APEl ciudadano NN presentó queja debido a la destitución injusta de su puesto de trabajo.	No reincorporó al peticionario a su fuente de trabajo.
Sr. Eulogio Solano Ex Alcalde Municipal de Chayanta	21-LPZ-001-1998RD/LPZ/00014/ 1999/APEl ciudadano NN relató en su queja que la Alcaldía Municipal de esa población levantó una edificación sin cumplir con el procedimiento. de expropiación que afectó a su inmueble.	Se incumplió con las normas constitucionales y legales que amparan el derecho a la propiedad privada.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Lic. José Arzabe Ex Director de Recursos Humanos del Ministerio de Trabajo y Microempresa. Lic. Leopoldo López ex Ministro de Trabajo y Microempresa	4-LPZ-001-1998RD/LPZ/00006/1998/AP Los peticionarios solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo por considerar que existía una vulneración a sus derechos por parte del Ministerio de Trabajo por haber sido destituidos en fecha 14.11.97 de manera arbitraria, sin que en los memorandos de retiro se les comunicue las razones por las que se prescindió de sus servicios.	No se cumplió con lo establecido por la Resolución Defensorial.
Sr. Javier Murillo de la Rocha Ex Ministro de Relaciones Exteriores y Culto	20-LPZ-001-1998RD/LPZ/00051/2000/APEI peticionario NN señaló que fue retirado de su cargo sin que se le hubiera iniciado ningún proceso administrativo ante el Tribunal de Honor de la Cancillería de la República. La entidad pública le había comunicado que no le correspondía este proceso porque no era funcionario de carrera.	La institución no inició al peticionario el proceso administrativo que se recomendó en la Resolución Defensorial.
Luis Alberto Valle Ureña Ex Prefecto del Departamento de La Paz	66-LPZ-001-1998RD/LPZ/00010/1999/APEI peticionario expresó haber sido despedido ilegalmente de la Prefectura del Departamento de La Paz.	No se restituyó al peticionario, vulnerando el derecho al trabajo del peticionario.
Sr. Carlos Reguerín Jiménez Alcalde Municipal de Irupana. Sr. Wálter Zeballos Ballón. Presidente del Concejo Municipal Gobierno Municipal de Irupana. Julio Soto Cruz Agente Cantonal de Paríagua	151-LPZ-001-1999RD/LPZ/00101/1999/AP NN señaló en su queja que el referido agente cantonal construyó una escuela sobre su propiedad sin haber cumplido con el correspondiente proceso de expropiación.	No se cumplió con el procedimiento establecido por ley para la expropiación.
Lic. Evelin Grandi Gómez, Directora General Ejecutiva del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)	245-CHB-001-2001RD/CHB/00004/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por la injustificada retardación de su trámite de calificación de renta de vejez.	No se calificó la renta de vejez del peticionario.
Guillermo Aponte Reyes Ortiz, Superintendente de Pensiones, Valores y Seguros a.i.	123-CHB-2003RD/CHB/0003/2003/APLa peticionaria NN no vidente presentó queja porque la AFP Futuro de Bolivia le negó el pago del BONOSOL por no estar inscrita en el Instituto Boliviano de la Ceguera.	No se procedió al pago del BONOSOL en favor de la peticionaria.

Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos con proveídos de archivo y por otras conductas encomiables.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Prof. Armando Torrez Director de la Unidad Educativa España	308-LPZ-2003 PA/LPZ/00058/2003/AP El ciudadano NN presentó queja debido a que no le permitían inscribir a su hija en el octavo grado del señalado establecimiento educativo, no obstante de cumplir con el requisito de aprobación de las materias del curso inferior.	El Director de la Unidad Educativa autorizó la inscripción de la menor al curso correspondiente.
Lic. Yenny Paz Zelada Directora de Asuntos Administrativos Ministerio de Defensa Nacional	2586-LPZ-2002 PA/LPZ/00035/2003/AP La ciudadana NN presentó su queja debido a que la despidieron injustificadamente sin reconocerle sus vacaciones y, además, encontrándose embarazada.	La autoridad denunciada mediante Memorándum N° 588/02 dejó sin efecto el despido e instruyó la reincorporación de la peticionaria.
Cap. Gumercindo Espinoza Jefe del Departamento de Investigación Registro de Identificación Personal	2566-LPZ-2003 PA/LPZ/00664/2003/AP La ciudadana NN presentó queja por la demora en la tramitación de su cédula de identidad.	Se extendió la cédula de identidad de la peticionaria.
Cap. Rodrigo Rodríguez Intendente Municipal Gobierno Municipal de La Paz	206-LPZ-2003 PA/LPZ/00259/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que personeros de la Intendencia Municipal le decomisaron su <i>snack</i> rodante y no se lo devolvieron pese a las solicitudes que hiciera en esa instancia.	La autoridad denunciada devolvió a la peticionaria el <i>snack</i> móvil.
Cnl. Jorge Larrea López Director Departamental de Identificaciones	2379-LPZ-2003 PA/LPZ/00579/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que le exigieron presentar varios documentos para el otorgamiento de su cédula de identidad.	La peticionaria presentó solo los documentos estrictamente necesarios y obtuvo su C.I.
Cnl. Jorge Larrea Director Departamental de Identificación Personal	1731/LLPZ/2003 PA/LPZ/00260/2003/AP La ciudadana NN presentó queja manifestando que cuando tramitaba la renovación de su cédula de identidad le exigieron la presentación del certificado de defunción de su primer esposo, documento con el que no contaba.	La autoridad denunciada otorgó la cédula de identidad en favor de la peticionaria sin exigir el requisito del certificado de defunción señalado.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Cnl. Carlos Chávez Jefe de la Unidad de Casos Especiales Registro de Identificaciones	3316-LPZ-2003PA/LPZ/00909/ 2003/APNN presentó queja debido a que le indicaron que debía dejar el certificado de nacimiento original para poder extenderle su cédula de identidad.	La autoridad denunciada instruyó que se extienda el cédula de identidad a favor del peticionario, con sólo confirmar los datos de su registro original en la ciudad de Tarija.
Franz González Arduz Gerente Administrativo Financiero COMIBOL	1483-LPZ-2003 PA/LPZ/00397/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por falta de entrega del certificado de trabajo del periodo comprendido entre el mes de febrero de 1962 y febrero 1967 para iniciar el trámite de su renta de vejez en la Dirección de Pensiones.	La autoridad denunciada entregó al peticionario el certificado solicitado.
Lic. Celma Quiroga Presidenta de la Corte Departamental Electoral Chuquisaca	209-LPZ-2003 PA/LPZ/00536/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque no atendieron su nota en la que reclamó por la falta de pago de horas extraordinarias.	La institución denunciada procedió al pago de horas extraordinarias al peticionario dando cumplimiento a lo determinado por la Resolución N° 172/2002 de fecha 08.01.02.
Dr. Jorge Lora Urcullo Director a.i. del Hospital Obrero No.1 Caja Nacional de Salud (CNS)	1025-LPZ-2002 PA/LPZ/00005/2003/AP 06.01.03 El ciudadano NN presentó queja por la demora en la reparación de la máquina de cateterismo cardiaco lo que retrasó el tratamiento que precisaba.	Se realizaron gestiones ante el Director del Hos- pital Obrero y las auto- ridades de la Comisión Nacional de Prestaciones de la C.N.S., quienes informaron que se reestableció el servicio requerido por el peticionario.
Dr. Juan del Granado Cossío Alcalde Municipal de La Paz	382-LPZ-2002 PA/LPZ/00390/2003/AP La comunidad originaria NN de Achachicala presentó queja porque la institución denunciada no dio curso al trámite de deslinde y amojonamiento entre los terrenos de la comunidad y la propiedad municipal solicitado mediante memorial con Hoja de Ruta N° 1412 de fecha 21.02.01.	La municipalidad dio inicio a la delimitación entre la propiedad municipal y la comunidad de Achachicala a través de una empresa consultora dentro del Proyecto ARCO con la responsabilidad compartida del Ministerio de Urbanismo y la participación del Secretario General de la comunidad en representación de ese sector.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Juan del Granado Cossío Alcalde Municipal de La Paz	3137-LPZ-2002 PA/LPZ/00151/2003/AP La ciudadana NN presentó queja por la dilación en la cancelación de la indemnización por expropiación de su inmueble en agosto del 94.	La autoridad denunciada informó que era requisito indispensable que la peticionaria, en su calidad de acreedora del Gobierno Municipal, presente su registro de beneficiaria en el SIGMA para que, de esta manera, el Ministerio de Hacienda procediera con el pago. En fecha 06.03.03 la H.A.M pagó la suma correspondiente.
Dr. Carlos Hurtado Oficial Mayor de Desarrollo Humano Gobierno Municipal de La Paz	2348-LPZ-2002PA/LPZ/00997/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque no se cumplieron las normas municipales que regulan el funcionamiento del local «La Marsellesa» y tampoco la sanción impuesta a sus propietarios.	La autoridad denunciada adoptó las medidas de clausura y multa al referido local en el marco de las normas vigentes.
Prof. Freddy Antequera Peñaloza Director Distrital de Educación La Paz II	1185-LPZ-2003 PA/LPZ/00825/2003/AP La ciudadana NN presentó queja por haber sido destituida ilegalmente y retenido su boleta de pago correspondiente al mes de enero/03.	El Prof. Freddy Antequera entregó la boleta de pago a la peticionaria y la reasignó a la Unidad Educativa Ely Salmón.
Dr. José Gerardo Bustamante Morales Director General de Asuntos Jurídicos Ministerio de Gobierno	3210-LPZ-2002 PA/LPZ/00162/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a la falta de pago por el trabajo desempeñado como Asesora de Despacho en virtud del contrato de fecha 22.04.02.	El Dr. Bustamante respondió al requerimiento de informe señalando que se procedería al pago debiendo apersonarse la peticionaria para el cobro.
Dr. Óscar Oldin Gallegos Administrador Regional de la Caja Petrolera de Salud	2652-LPZ-2002 PA/LPZ/00754/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por la dilación en la resolución del Recurso de Reclamación interpuesto.	El Administrador Regional resolvió el Recurso de Reclamación interpuesto por el peticionario subsanándose el derecho vulnerado.
Isaac Maidana Quisbert Ministro de Educación Lic. Eliodoro Mollinedo Director Distrital SEDUCA La Paz	3590-LPZ-2002 PA/LPZ/00157/2003/AP El ciudadano NN presentó queja debido a que fue autorizada su jubilación y declarada la acefalía de su cargo, sin que se haya concluido su trámite de renta en la Dirección de Pensiones.	El Ministro dio respuesta al requerimiento de informe y dio a conocer el procedimiento para que el peticionario sea ratificado en el cargo que ejercía. El Director Distrital emitió el Memorandum No.008258, por el que se ratificó al peticionario en el cargo.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Víctor Becerra Sánchez Jefe Unidad Financiera Ministerio de Gobierno	499-LPZ-2003PA/LPZ/1013/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que no le cancelaron las duodécimas de aguinaldo del año 2002.	El Jefe de la Unidad Financiera del Ministerio canceló las duodécimas de aguinaldo a la peticionaria y las remitió hasta la localidad de Uyuni donde residía la misma.
Víctor Becerra Sánchez Jefe Unidad Administrativa Ministerio de Gobierno	438-LPZ-2003 PA/LPZ/00458/2003/AP La ciudadana NN presentó queja por la falta de pago de sus duodécimas de aguinaldo.	El Ministerio de Gobierno respondió señalando que se hizo efectivo el pago de las duodécimas de aguinaldo al peticionario.
Lic. Ana María Paredes Directora del Programa de Atención a Niñas y Niños menores de 6 años (PAN)	1666-LPZ-2003 PA/LPZ/00806/2003/AP Las ciudadanas NN y XX presentaron queja por la falta de pago de sus haberes.	La Directora del PAN emitió el cheque de pago, subsanando el derecho vulnerado.
Lic. Gonzalo España Salazar Director Distrital de Educación	359-LPZ-2003 PA/LPZ/1031/2003/AP La ciudadana NN, en representación de su hijo XX, presentó queja contra el Director de la Unidad Educativa «Isaac Maldonado», el cual negó la inscripción del hijo de la peticionaria, bajo el argumento de que el menor era un pandillero.	La autoridad, mediante memorándum, instruyó al Prof. Ruilova Zegarra, Director de la Unidad Educativa «Isaac Maldonado», que proceda a la inmediata inscripción del menor.
Lic. Gonzalo Simbrón García Director General de Sustancias Controladas Ministerio de Gobierno Lic. Renato Jarandilla Jefe Administrativo Dirección General de Sustancias Controladas	3086-LPZ-2002 PA/LPZ/00304/2003/AP La ciudadana NN se quejó por la falta de pago del servicio de provisión de alimentos que prestó a la institución desde el mes de julio del 2002.	Se emitió el cheque correspondiente, cancelando el monto adeudado de los servicios prestados, subsanando el derecho vulnerado.
Lic. José Luis Carvajal Burgos Director Ejecutivo Instituto Nacional de Estadísticas	3606-LPZ-2002 PA/LPZ/00354/2003/AP Los ciudadanos NN, XX, YY y otros presentaron queja debido a que fueron despedidos sin permitirles el goce de sus vacaciones.	Se emitieron memorándums a los peticionarios por los que se les comunicó que en cumplimiento de la Resolución Administrativa N° SSC/RL/011/2002 de la Superintendencia de Servicio Civil, se dejaba sin efecto los memorándums de destitución, fijando una fecha para el goce de sus vacaciones.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Luis Fernando Calvo Unzueta Superintendente de Bancos y Entidades Financieras	326-LPZ-2003 PA/LPZ/00660/2003/AP El ciudadano NN presentó queja debido a la falta de pronunciamiento y respuesta a una nota de reclamo presentada contra la Mutual «La Primera».	La autoridad denunciada procedió a responder al peticionario mediante nota SB/ISNB/D-35793/2003 de 12/06/03.
Lic. Mario Paz Ballivián Director General de la Normal Superior Simón Bolívar	2857-LPZ-2003 PA/LPZ/00677/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque no quisieron recibir su memorial de solicitud de prórroga para la presentación del Título de Bachiller.	La Normal subsanó el derecho vulnerado recibiendo el memorial de la peticionaria en fecha 29.08.03.
Lic. Miguel Ángel Paredes Director del Servicio de Gestión Social (SEDEGES) Prefectura de La Paz	2806-LPZ-2002PA/LPZ/01037/2003/APLa ciudadana NN presentó queja por haber sido despedida sin permitirle usar sus vacaciones pendientes de dos gestiones.	La autoridad denunciada reincorporó a la peticionaria mediante el memorándum No. UAF / 202 de 13.05.03.
Lic. Susana Vedia de Tellería Oficial Mayor Cámara de Diputados	2271-LPZ-2002PA/LPZ/01023/2003/APLa ciudadana NN presentó queja por la falta de cancelación de sus haberes del mes de julio de 2002.	La autoridad denunciada hizo efectiva la cancelación de haberes.
Lic. Aníbal Revollo Miranda Liquidador Temporal Fondo Nacional de Vivienda Social	3169-LPZ-2002 PA/LPZ/00068/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque extraviaron su nota presentada en fecha 06.09.02. y, por ende, no le dieron respuesta.	La autoridad denunciada procedió a la reposición de la nota cursada por el peticionario y le dio respuesta.
Lic. Guido García Aranibar Director Ejecutivo Instituto Nacional de Cooperativas	973-LPZ-2003 PA/LPZ/00348/2003/AP La ciudadana NN presentó queja por la falta de respuesta a su solicitud de 30.04.02 referida al pago de beneficios sociales, como ex funcionaria de esa institución.	La autoridad denunciada se pronunció sobre la solicitud de la petición realizada por la peticionaria, adjuntando la copia de la respuesta al Defensor del Pueblo.
Lic. Leonardo García Intendente de Pensiones Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	3275-LPZ-2002 PA/LPZ/00163/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por la falta de adopción de acciones ante el incumplimiento de la AFP Futuro de Bolivia del Decreto Supremo 26701. Que le impedía acceder a la renta de invalidez por riesgo profesional.	El Intendente dispuso que la citada AFP cumpla de inmediato el D.S.26701 y la atención de la solicitud del peticionario.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Ramiro Quinteros Castor Director General Administrativo Ministerio de Educación	1383-LPZ-2003 PA/LPZ/00352/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que fue despedida sin considerar que acababa de dar a luz.	La autoridad denunciada procedió a la reincorporación de la peticionaria.
Martha Castellón Jefe de Unidad de Recursos Humanos SEDUCA	1440-LPZ-2003 PA/LPZ/00323/2002/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que no le entregaron fotocopias legalizadas solicitadas por la peticionaria.	La autoridad denunciada procedió a la entrega de las fotocopias solicitadas.
Prof. Germán Castillo Director del Colegio Nacional San Simón de Ayacucho	315-LPZ-2003 PA/LPZ/00417/2003/AP La ciudadana NN presentó su queja porque le negaron su inscripción en ese establecimiento educativo.	La autoridad denunciada instruyó la inscripción de la peticionaria.
Prof. René Zapana Director del Colegio Nocturno René Zamora	399-LPZ-2003 PA/LPZ/00426/2003/AP El ciudadano NN, a nombre de su hijo XX, presentó queja contra el Secretario del citado colegio debido a que se le negó la inscripción a su hijo, aparentemente por motivos de discriminación.	El Director del establecimiento instruyó la inmediata inscripción del hijo del peticionario.
Prof. Samuel Coaquira Director Distrital de Educación de Viacha	3497-LPZ-2002 PA/LPZ/00251/2003/AP La ciudadana NN presentó su queja porque no se cumplió con el Memorándum emanado por el Servicio Departamental de Educación de La Paz, que disponía se le tome exámenes a su hijo.	La autoridad denunciada mediante informe escrito comunicó que se tomaron los exámenes al hijo de la peticionaria, subsanando la vulneración al derecho denunciado.
Prof. Clotilde Delgado Directora de la Unidad Educativa «Pedro Poveda»	1017-LPZ-2003 PA/LPZ/00153/2003/AP El ciudadano NN presentó queja ya que en dicho establecimiento educativo se negaron a inscribirlo en el curso inmediato superior.	La Directora de la Unidad Educativa autorizó la inscripción del peticionario al indicado curso.
Prof. Oswaldo Ruiloba Zegarra Director Unidad Educativa «Isaac Maldonado Reque»	264-LPZ-2003 PA/LPZ/00075/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque le negaron la inscripción de su hermano menor.	El Director de la Unidad Educativa autorizó la inscripción del hermano de la peticionaria.
Sr. Federico Escobar Loza Director de Pensiones	1190-LPZ-2002 PA/LPZ/00121/2003/AP El ciudadano NN presentó su queja por la dilación en el trámite de calificación de su renta de vejez.	La autoridad denunciada emitió la Resolución N° 10224, emitida por la Comisión Calificadora de Rentas, subsanando el derecho vulnerado.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Sr. Marco Antonio Paredes Director de SEDEGES Prefectura de La Paz	2808-LPZ-2002 PA/LPZ/00466/2003/AP La peticionaria NN presentó queja debido a la destitución de su puesto de trabajo.	La autoridad denunciada reincorporó a la peticionaria y procedió al pago de haberes correspondiente a mayo de 2003.
Sr. Marco Calderón Encargado de Ventanilla Servicio Departamental de Salud (SEDES)	3531-LPZ-2003PA/LPZ/00910/2003/APLa ciudadana NN presentó queja contra el Sr. Marco Calderón, por el extravío de su cédula de identidad.	El encargado de Ventanilla del SEDES efectuó la reposición de la cédula de identidad a la peticionaria.
Sr. Pedro Terán Director Administrativo Financiero Prefectura de La Paz	498-LPZ-2003 PA/LPZ/00597/2003/AP El ciudadano NN presentó queja debido a la falta de pago de sus duodécimas de aguinaldo.	El peticionario obtuvo el pago del monto adeudado.
Sra. María Isabel Álvarez Viceministra de Cultura	1904-LPZ-2002 PA/LPZ/00026/2003/AP El ciudadano NN presentó queja señalando que no se respondió oportunamente su solicitud de 04.06.02, referida a la cancelación del monto adeudado por trabajo de carpintería realizado para la Academia Nacional de Bellas Artes «Hernando Siles».	La autoridad denunciada dio respuesta al peticionario, atendiendo de manera positiva la queja presentada.
Tcnl. Wilson Jiménez Saavedra Jefe de Servicios Ministerio de Defensa	2634-LPZ-2002 PA/LPZ/01022/2003/AP El ciudadano NN presentó su reclamo contra el Comandante General de la Fuerza Naval porque éste ordenó la retención de sus haberes desde el mes de junio de 2002.	El funcionario subsanó el derecho cancelando los haberes del peticionario.
Víctor Cuellar Sandoval Comandante Comando de Ingeniería del Ejército	667-LPZ-2003 PA/LPZ/00339/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por el impago de sus haberes mensuales.	La autoridad denunciada emitió el cheque correspondiente para el pago de los haberes adeudados al peticionario.
Dr. José Carlos Romero Vera Jefe del Departamento Nacional de Afiliaciones Caja Nacional de Salud	1306-LPZ-2003 PA/LPZ/00228/DH NN presentó queja por la negativa a su solicitud de inscripción como beneficiaria.	La autoridad denunciada autorizó la inscripción de la hija de la peticionaria.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Gral. Edgar Pardo Montalvo Comandante General de la Policía Nacional	609-LPZ-2003 PA/LPZ/00598/DH NN presentó queja por la falta de atención a su solicitud de reincorporación.	La autoridad denunciada hizo conocer que el peticionario fue reincorporado.
Dr. Alberto Villegas Fiscal de Materia Fiscalía de Distrito de La Paz.	2616-LPZ-2003 PA/LPZ/00685/DH NN presentó queja por la falta de extensión de fotocopias solicitadas.	El Sr. Fiscal mediante proveído instruyó al investigador que extienda las fotocopias solicitadas por el peticionario.
Cnl. Guido Arandia Mendivil Comandante Departamental de la Policía Nacional	1005-LPZ-2003 PA/LPZ/00693/DH NN presentó queja porque no se atendió su solicitud de cancelación de antecedentes policiales.	El Comandante Departamental procedió a subsanan la vulneración con la emisión de la Resolución correspondiente, en la que se determinó la cancelación de antecedentes.
Dr. Antonio Santamaría Fiscal de Materia Fiscalía del Distrito de La Paz	2417-LPZ-2003 PA/LPZ/00650/DH NN manifestó que no le extendieron las fotocopias legalizadas que solicitó.	El Fiscal mediante proveído instruyó al investigador la extensión de las fotocopias solicitadas.
Dr. Federico Candia Fiscal de Materia Fiscalía del Distrito de La Paz	3358-LPZ-2002 PA/LPZ/00755/DH NN presentó su queja debido a que no se ordenó la devolución de su movilidad rescatada.	El Fiscal ordenó la devolución del vehículo de propiedad de la peticionaria.
Dr. Augusto Villarroel Fiscal de Materia Fiscalía de Distrito de La Paz	978-LPZ-2003 PA/LPZ/00237/2003/DH El ciudadano NN presentó queja porque existió dilación en el trámite para requerir los memoriales presentados en su proceso penal.	La autoridad denunciada emitió el requerimiento fiscal correspondiente a los memoriales presentados por el peticionario.
Sr. Milton Gómez Presidente de la Caja Nacional de Salud	1064-LPZ-2003 PA/LPZ/00283/2003/DH La ciudadana NN presentó queja por discriminación. La misma que habría sucedido a tiempo de emitir el formulario AVC de afiliación de su hijo, que consignaba en una casilla su condición de hijo reconocido.	Se emitió un nuevo formulario AVC-04 de afiliación.
Dr. Agustín Coronel Juez de Partido Liquidador Corte Superior de Justicia de La Paz	1356-LPZ-2003 PA/LPZ/00322/2003/DH El ciudadano NN presentó queja por retardación de justicia.	Se emitió la correspondiente resolución dentro del proceso penal seguido en contra del peticionario.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lupe Cajías Directora de la Unidad de Lucha Contra la Corrupción Vicepresidencia de la República	425-LPZ-2003 PA/LPZ/00419/2003/DH La ciudadana NN presentó queja por la falta de respuesta a su solicitud efectuada mediante memorial de fecha 16.01.03.	La Unidad Técnica de Lucha Contra la Corrupción, mediante la explicación otorgada en torno al segundo informe subsano el hecho denunciado.
Oscar Montaña Rodríguez Director Nacional de Defensa Pública	704-LPZ-2003 PA/LPZ/00459/2003/DH NN presentó una queja porque le negaron un abogado defensor que solicite fotocopias legalizadas de su proceso tramitado en el Juzgado Tercero de Partido en lo Penal	Le fue designada la abogada defensora pública Dra. Karina Barea, quien en fecha 22.03.03 procedió a la solicitud de las fotocopias requeridas.
Carlos Morales Alcoreza Delegado Distrital del Consejo de la Judicatura	1578-LPZ-2003 PA/LPZ/00485/2003/DH NN presentó queja por la falta de atención a su pedido de procesamiento disciplinario de funcionarios del Juzgado de Instrucción de Sorata.	Se realizó la investigación preliminar en atención a la denuncia presentada por el peticionario, culminando con la emisión de la Resolución N° 070/03.
Dr. Carlos Morales Alcoreza Director Distrital del Consejo de la Judicatura	805-LPZ-2003 PA/LPZ/00554/2003/DH NN presentó queja por la no atención a su pedido de procesamiento disciplinario a funcionarios del Juzgado de Instrucción de Pucarani.	En fecha 12.05.03 el Departamento de Régimen Disciplinario del Consejo de la Judicatura emitió la Resolución N° 055/03, por la cual se dispuso el rechazo de la denuncia por falta de pruebas suficientes.
Dr. Franklin Aguilar Boyán Fiscal de Materia Fiscalía de Distrito de La Paz	3350-LPZ-2002 PA/LPZ/00586/2003/DH El ciudadano NN reclamó por la falta de presentación de la imputación formal sobre la comisión de un delito de orden público.	El Fiscal presentó la imputación formal ante el Juzgado Segundo de Instrucción en lo Penal.
Dr. Armando Villafuerte Claros Presidente de la Corte Suprema de Justicia	3286-LPZ-2002 PA/LPZ/00764/2003/DH NN presentó su queja por retardación de justicia	Se emitió el Auto Supremo N° 383 con el que se subsano el derecho vulnerado.
Gral. Jorge Rodríguez Bravo Presidente del Tribunal Permanente de Justicia Militar	2637-LPZ-2003 PA/LPZ/00643/2003/DH NN presentó queja por detención prolongada indebida.	En fecha 29.08.03 el Tribunal Permanente de Justicia Militar ordenó su libertad definitiva por cumplimiento de condena.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASON° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Cnl. Raúl Benavente Peñaranda Director Departamental Policía Técnica Judicial	2257-LPZ-2003 PA/LPZ/00580/2003/DH El ciudadano NN presentó queja por malos tratos y parcialización de la instancia policial con la otra parte.	El Director de la PTJ. dispuso el cambio de la My. Meneses de la División Reconvencional a la División Menores y Familia, conforme lo solicitado por el peticionario en su memorial.

Representación Departamental de Beni
**Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos con
proveídos de archivo y por otras conductas encomiables**

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Arlene Ferrufino Jefe de la Unidad Administrativa Prefectura del Beni	270-TRN-2002PA/TRN/00001/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque solicitó en tres oportunidades el pago de su salario del mes de septiembre de 2002 sin que se diera curso a su pedido.	La autoridad denunciada rectificó su conductacancelando el salario solicitado.
Dra. Blanca S. Vargas de Beltrán Gerente de la Caja Bancaria Estatad de Salud	154-TRN-2002 PA/TRN/000005/2003/AP Los ciudadanos NN y XX presentaron queja por la falta de respuesta a sus reiteradas solicitudes de atención médica, farmacia y otras demandas.	La autoridad dispuso que se proceda a la atención médica y de laboratorio, así como a la provisión de medicamentos.
Lic. Susana Guidugly Responsable del Programa Amazónico Proyecto DANIDA	317-TRN-2002PA/TRN/00011/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque no fueron desembolsados los recursos del Ministerio de Educación provenientes de la cooperación para la Beca de Estudio requeridos para cubrir gastos de alimentación, vivienda y transporte.	La autoridad denunciada remitió el cheque correspondiente a la concesionaria restituyéndose el servicio para los becarios.
Ing. Miguel Angel Orsi AñezDirector Departamental INRA	191-TRN-2002 PA/TRN/00015/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque la Dirección Departamental del INRA-BENI en el proceso de saneamiento de tierras se habría parcializado al haber pintado con amarillo los mojones al interior de su propiedad sin que se le haya notificado y menos firmado el acta de conformidad de linderos, sobre todo cuando existían conflictos con su colindante.	La autoridad rectificó su conducta disponiendo que se pinten los mojones de color rojo como reconocimiento de existencia de conflictos y remitiendo ambas carpetas para que sean analizadas en la evaluación técnica jurídica.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Gral. Moisés Shiriqui Bejarano Alcalde Municipal de Trinidad	8-TRN-2003PA/TRN/00016/2003/AP Los ciudadanos de la Asociación NN presentaron queja contra la Alcaldía Municipal de Trinidad porque la misma no les canceló por la entrega de materiales (ladrillos) pese a los reiterados reclamos. La última nota fue enviada el 20.11.02.	La autoridad denunciada recibió en audiencia a los peticionarios y dispuso el pago correspondiente.
Lic. Pedro Áñez Gómez de la Torre Gerente de Impuestos Internos	139-TRN-2002PA/TRN/00018/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que desde hace un mes había solicitado que se le cancele su salario del mes de junio de 2002 sin que se le hubiese dado respuesta.	La autoridad realizó gestiones que permitieron que la peticionaria reciba el pago de su salario devengado y las duodécimas de aguinaldo.
Cnl. Carlos García Monje Director de Identificación Personal	134-TRN-2002 PA/TRN/00024/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque la autoridad no dio curso a la renovación de su cédula de identidad desde el 02.05.03.	La autoridad procedió a la extensión de la cédula de identidad.
Dr. José Pinto Parada Director Hospital Materno Infantil	157-TRN-2003PA/TRN/00027/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que solicitó de forma escrita que se le extienda la epicrisis y un informe sobre la atención realizada en el Hospital Materno Infantil a su hija que fue violada. La autoridad exigió como requisito previo la presentación de un requerimiento fiscal.	La autoridad dispuso que se otorgue la documentación solicitada sin ningún requerimiento fiscal.
Prof. Nair Vargas Salas Directora INCOS Riberalta	82-TRN-2002PA/TRN/00028/2003/AP La ciudadana NN presentó queja en vista de que su solicitud para la revisión y devolución de exámenes no fue atendida.	La autoridad procedió a revisar y entregar los exámenes solicitados.
Prof. Jorge Pérez Luna Director de la Unidad Educativa José Chávez Suárez	170-TRN-2003 PA/TRN/00032/2003/AP La ciudadana NN presentó su queja porque el Director de esa Unidad Educativa le indicó que al encontrarse embarazada no podía continuar sus estudios en dicho establecimiento.	La autoridad denunciada rectificó su conducta y dispuso que la peticionaria continúe con sus estudios en el mismo establecimiento.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	CONDUCTA COLABORADORA
Cap. Av. Civ. Fernando Romero Pantoja Prefecto del Departamento	Una vez posesionado en el cargo, ofreció colaboración y apertura hacia el Defensor del Pueblo. Ante la destitución de cuatro maestras embarazadas y una en periodo de lactancia, por gestión de la Representación Departamental, instruyó a la Directora Distrital de Santa Ana la restitución inmediata a sus cargos. Asimismo instruyó al personal de planta y directores de unidades de la Prefectura del Departamento asistir a dos talleres de capacitación sobre “Servidores Públicos y Derechos Humanos”.
Cnl. DESP. Freddy Bersatti Tudela Comandante de la VI División de Ejército	Prestó colaboración a la oficina de la Representación Departamental del Defensor del Pueblo, coordinando diversos talleres de capacitación y eventos interactivos en instalaciones militares con oficiales y conscriptos de las diversas unidades del Ejército.
Cnl. Juan Carlos Saa Manzaneda Comandante Departamental de Policía	Colaboró a la oficina defensorial coordinando talleres de capacitación para oficiales y clases de la Policía Departamental. En caso de quejas en contra de funcionarios policiales, instruyó la subsanación de los derechos vulnerados.
Prof. Miriam Greninger de Vaca Directora Distrital de Educación	La autoridad, sin haber sido denunciada, coadyuvó en la solución del caso No. 0168/TRN/2003. Asimismo, prestó colaboración a la Representación coordinando diversos talleres de capacitación y eventos interactivos con la población estudiantil.

Servidores públicos renuentes

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASON° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Yenny Abuawad de Méndez Directora del Servicio Departamental de Educación	262/TRN-2002RD/00001/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque trabajó 15 días en el cargo de Jefe de la Unidad de Administración de Recursos del SEDUCA-BENI y al haber sido destituido en fecha 27.08.03 no se le canceló su salario por los días trabajados.	La autoridad denunciada no dio cumplimiento a la recomendación defensorial para el pago del monto adeudado al peticionario.

Representación Departamental de Chuquisaca
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos
con proveídos de archivo

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Gral. Wálter Carrasco Gárret. Comandante General de la Policía Nacional	241/02PA/SCR/0006/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por la falta de reincorporación a su cargo después de haber cumplido la sanción de retiro temporal de seis meses de la Policía Nacional.	El Comando General de la Policía Nacional mediante Hoja de Recomendación N° 053/2002 de fecha 17/10/2002 emitida por el Estado Mayor de la Policía dispuso la reincorporación del peticionario.
Cabo Hilda Caruncho Funcionaria de la Comisaría Policial N° 1 Organismo Operativo de Tránsito	257/02PA/SCR/00007/2003/DH El peticionario NN presentó queja porque a raíz de una infracción de tránsito le decomisaron la licencia de conducir y pretendían imponerle una sanción económica de 50 Bs., sin considerar que ya cumplió con el arresto.	La licencia de conducir fue devuelta y el peticionario fue liberado de la sanción económica.
Dr. José María Pino Juez de Ejecución Penal Chuquisaca Dra. Yolanda Ramírez Mendoza Juez de Ejecución Penal Cochabamba	237/02PA/SCR/00012/2003/DHEI ciudadano NN, interno de la penitenciaría Sucre, presentó queja porque cuando fue trasladado de la ciudad de Cochabamba a Sucre no remitieron el expediente original del proceso que se le siguió, pese a sus constantes reclamos.	Se realizaron las gestiones necesarias hasta que dicho expediente fue remitido al Juzgado de Ejecución Penal del Distrito Judicial de Chuquisaca.
Tte. Aníbal Méndez Policía de Servicio de la División Accidentes Organismo Operativo de Tránsito	31/03PA/SCR/00048/2003/DH El peticionario NN presentó queja porque, a consecuencia de un accidente de tránsito, se le negó la devolución de su licencia de conducir mientras no presentase previamente su camión.	Considerando que el accidente de tránsito tuvo características mínimas y sin ninguna consecuencia, la licencia de conducir fue devuelta previa cancelación de Bs. 20 por concepto de multa y no así de Bs. 200 como inicialmente se pretendía.
Cnl. Juan Aguilar Limachi Director Departamental de Identificaciones	138/03PA/SCR/00050/2003/DH La ciudadana NN presentó queja contra funcionarios de la Dirección de Identificaciones, que no logró identificar, porque le negaron la renovación de su cédula de identidad, exigiéndole, con carácter previo, documentos que ya había presentado años atrás.	El Cnl. Juan Aguilar Limachi sin ser la autoridad denunciada, previa revisión y verificación de los documentos, y considerando que ya en el mes de julio de 1997 extendieron esa cédula de identidad, instruyó se proceda con la extensión de

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
	288-SCR-2003PA/SCR/00092/2003/DHEl ciudadano NN, originario de la Comunidad de Tentayapi (población guaraní), presentó queja porque le negaron la extensión de su cédula de identidad, debido a que éste había solicitado salir en el documento con su vestimenta típica con un pañuelo en la cabeza.	una nueva cédula de identidad para la peticionaria. La autoridad mencionada aceptó la toma de dos fotografías: la primera, sin el atuendo mencionado con destino a la tarjeta de filiación que quedaba en archivos y, la segunda, conforme lo solicitaba el peticionario, respetando el atuendo mencionado, para insertarla en la cédula de identidad.
Prof. Juan Arancibia Padilla Director Distrital de Educación de Zudañez	59/03PA/SCR/0067/2003/AP La peticionaria NN presentó queja porque el Director Distrital de Educación de Zudañez dispuso el cambio de su puesto de trabajo, de la escuela "Federico Kolle" de Zudañez a la Escuela de Sanyancachi, sin considerar su condición de madre de un bebé de cuatro meses contemplada en la Ley 975.	La Dirección Distrital de Zudañez, al constatar que la peticionaria se encontraba amparada por la referida disposición legal, dispuso su ratificación en el cargo de maestra de la escuela "Federico Kolle".
Prof. Alfredo Thomson Director de la Unidad Educativa "6 de Junio"	65/03PA/SCR/00058/2003AP El ciudadano NN presentó queja porque el Director de la Unidad Educativa "6 de Junio" negó su inscripción indicando que se encontraba en una "lista negra".	La autoridad denunciada autorizó de manera inmediata la inscripción escolar.
Prof. Carmen Rosa Cavero Directora Distrital de Educación de Azurduy	72/03PA/SCR/00061/2003 La ciudadana NN presentó queja porque se le comunicó oficialmente que ya no contaba con cargo ni ítem, no obstante estar protegida por la Ley 975.	La Dirección Distrital dispuso su ratificación en el cargo de profesora de la Unidad Educativa de "Pujallani".
Sr. Mario Cruz Meleán Director Departamental de Desarrollo Productivo Prefectura de Chuquisaca	386/02PA/SCR/0057/2003/AP Los peticionarios NN y XX presentaron queja porque fueron suspendidos de sus funciones de Director de Cabaña y Auxiliar de Manejo del Proyecto los Sauces, respectivamente.	La autoridad denunciada dispuso la restitución de ambos peticionarios a sus fuentes de trabajo conforme lo indicó la Resolución Final del Sumario Administrativo.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Irma Garate Baspineiro Directora Distrital de Educación de Sucre	89/03PA/SCR/0070/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque el Director Suplente del Colegio "John Kennedy" retuvo su boleta de pago correspondiente a su sueldo de enero de 2003, hecho que, no obstante haber sido de conocimiento de la Directora Distrital de Educación de Sucre, no fue atendido favorablemente.	La autoridad denunciada instruyó al Director Suplente del Colegio "John Kennedy" la entrega inmediata de la boleta de pago reclamada por la peticionaria.
Sbttte. Administrativo Javier Flores Tirado Encargado de la Elaboración de Certificaciones de la Dirección Departamental de Identificaciones	152-SCR-2003 PA/SCR/00085/2003/DH NN presentó queja por la negativa de extenderle una certificación de su cédula de identidad.	El Sbttte. Flores admitió los argumentos expuestos y permitió la extensión de la certificación solicitada.
Dora Higuera Intendente Municipal Gobierno Municipal de Sucre	283-SCR-2003 PA/SCR/00090/2003/AP NN presentó queja debido a que se le negó la devolución de su carrito de venta ambulante.	La autoridad denunciada devolvió el carrito mencionado, previa cancelación de Bs. 20 por concepto de multa por incumplimiento y compromiso de no vender sus productos en lugares prohibidos.
Dr. Héctor Andrade Valdez Fiscal de Distrito	282-SCR-2003 PA/SCR/00091/2003/DH NN presentó queja porque la autoridad no emitió pronunciamiento sobre la denuncia de abuso y agresión física que habría sufrido.	La autoridad denunciada, a tiempo de dar respuesta al Requerimiento de Informe escrito, hizo conocer su pronunciamiento respecto a la denuncia de agresión, la misma que, a través de la Resolución correspondiente, fue rechazada por considerar que las diversas denuncias existentes de parte de otros ciudadanos contra el peticionario, justificaron la intervención fiscal y policial sin que ello haya significado abuso de autoridad.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE RESOLUCIÓN RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Cap. Juan Huanca Veraca Director del Establecimiento Penitenciario "Sucre" Lic. Ramiro Núñez Asesor Jurídico de la Dirección de Régimen Penitenciario	305-SCR-2003 PA/SCR/00111/2003/DH El ciudadano NN manifestó en su queja que no dieron curso a su solicitud de elaboración de informes psicológico, social, médico y jurídico.	Las autoridades denunciadas procedieron conforme lo solicitó el peticionario.

Servidores públicos renuentes

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° RESOLUCIÓN DEFENSORIAL RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Dr. Ismael Soriano Melgares Director del Servicio Departamental de Salud	330/02RD/SCR/00001/2003/AP La ciudadana NN presentó queja por haber sido destituida de su cargo, no obstante estar institucionalizada por haber ganado una convocatoria interna de acuerdo al Reglamento de Concursos de Méritos del Colegio de Bioquímica y Farmacia y conforme a la Resolución Ministerial N° 155 de 22/03/02.	La autoridad denunciada no adoptó las acciones concordantes con las recomendaciones defensoriales.
Lic. Ma. Cristina Justiniano Quintanilla. Rectora a.i. de la Universidad Pedagógica Nacional Mariscal Sucre	388/02RD/SCR/0000/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque, sin previo proceso, se dispuso de su cargo e ítem luego de que gozó de baja médica por enfermedad. Tampoco recibió respuesta a sus diversas solicitudes de reincorporación laboral.	La autoridad denunciada no adoptó ninguna acción concordante con las recomendaciones defensoriales.

Representación Departamental de Cochabamba
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos con proveídos de archivo y por otras conductas encomiables

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Sr. Jaime Rojas Administrador Regional Fondo de Vivienda Social en Liquidación	789/02P.A. 0053/2003 La ciudadana NN solicitó la inscripción de sus datos en el Sistema del Formulario /nico de Registro del FONVIS, sin embargo no se aceptó su trámite porque debía presentar mayor documentación.	La citada autoridad subsanó el derecho vulnerado.
Sr. Milton Gómez Presidente del Directorio Caja Nacional de Salud	91/02P.A. 0060/03 La Asociación de NN presentó queja manifestando que la C.N.S. suspendió el medicamento llamado Eritropoyetina Humana.	El Sr. Milton Gómez repuso el medicamento solicitado, subsanando el derecho vulnerado.
Dr. Marcelo Piérola Responsable de Recursos Humanos Prefectura del Departamento	161/03P.A. 280/03 El ciudadano NN presentó queja debido a que fue retirado de la Prefectura sin considerar que tenía vacaciones pendientes de dos gestiones anteriores.	El Dr. Piérola subsanó el derecho vulnerado con la recontractación del peticionario hasta el cumplimiento de sus vacaciones pendientes.
Lic. Teresa Vargas Directora Nacional de Prestaciones y Gastos Funerarios Lic. Leonardo García Intendente de Pensio- nes Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	280/2003P.A. 257/03 El peticionario no podía cobrar su BONOSOL porque su nombre estaba bloqueado en la base de datos. A pesar de haber remitido toda la documentación correspondiente no obtuvo respuesta.	La Lic. Teresa Vargas con la documentación requerida solucionó el caso y se procedió con el pago del BONOSOL al peticionario.
Cnl. DESP. Fernando Uribe Encinas Comandante Departamental de PolicíaPolicía Departamental de Cochabamba	110-CHB-2003 P.A. /CHB/00043/2003/DH El ciudadano NN señaló en su queja que en fecha 07.02.03, en la zona del Prado, un grupo de policías reprimieron una manifestación y empezaron a disparar balines y gases lacrimógenos, el peticionario les pidió a los policías que no disparasen los gases en consideración a la enfermedad de epilepsia que padecía. Uno de los policías le dijo: «parece que has dicho mierda» y aparecieron otros efectivos que lo rodearon, luego, uno de ellos empezó a golpearlo con una manguera y los otros le hicieron caer sus periódicos, que rompieron y pisaron.	Durante la investigación el hecho que motivó la queja fue subsanado y atendido por el Cnl. Fernando Uribe Encinas, quien determinó que se apliquen las medidas disciplinaria para los policías agresores, además del pago por los daños y perjuicios al peticionario.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Ángel Maida Terceros Director del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi	260/03P.A/CHB/00121/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que fue retenida en ese Hospital mientras no pagara por la atención médica recibida.	El Director del Hospital dispuso la condonación de la cuenta del hospital basado en un informe social, lo cual permitió la solución del caso en el mismo día.
Dr. Alfonso Camacho Peña Prefecto del Departamento Dr. José Dulario Soria Director Jurídico Prefectura de Cochabamba	9711-CHB-2003 RD/CHB/0005/2003/DH NN en representación de sus padres XX y YY formuló queja ante el Defensor del Pueblo contra el Sr. Víctor Hugo Medrano Caballero, Subprefecto de Quillacollo, por actos y faltas contra el debido funcionamiento de la administración pública, manifestando que esta autoridad, en fecha 03.05.03, emitió una nota ordenando e instruyendo a los padres de la peticionaria que desocupen el inmueble de su propiedad. A consecuencia de esta nota, en fecha 10.05.03, allanaron su domicilio, fueron agredidos físicamente y algunos de los funcionarios de la propia Subprefectura de Quillacollo les robaron dinero.	En la Resolución Defensorial, se recomendó el inicio de Proceso Interno contra del Sub Prefecto de Quillacollo, Sr. Víctor Hugo Medrano CaballeroMediante nota de 19.12.03 el Prefecto del Departamento de Cochabamba informó que se inició proceso interno contra el Sr. Víctor Hugo Medrano Caballero. Posteriormente, se dictó el Auto de Resolución Final del Sumario que determinó la destitución del cargo del acusado.
Cnl. Gonzalo Barba Osinaga Director Departamental de Identificaciones Policía Departamental de Cochabamba		En el caso de una queja el Director Departamental de Identificación Personal dispuso la reposición de los valorados sin costo para el peticionario y la extensión de las copias necesarias de la Resolución Administrativa de cambio de número, dándole las explicaciones pertinentes al interesado.

Representación Departamental de Oruro
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos
con proveídos de archivo y por otras conductas encomiables

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Cnl. DAEN Isaac Pimentel Rosas Comandante Departamental de la Policía de Oruro	15-ORU-2003 PA/ORU/00068/2003/DH El ciudadano NN presentó queja contra el Sgto. Félix Huarachi Chipana puesto que dicho oficial, que tenía conocimiento que el peticionario estuvo antes privado de libertad, lo extorsionó en reiteradas oportunidades. En fecha 17/01/03 le exigió dinero señalándole textualmente: « <i>dame para mi gasolina, salteña y Coca Cola</i> ». Como el peticionario no le entregó dinero alguno, el Sgto Huarachi informó sobre el antecedente penal al guardia de seguridad de la empresa donde trabajaba la esposa del peticionario. La misma que, por este motivo, fue suspendida de su trabajo.	El Comandante Departamental impuso al Sargento Huarachi una sanción disciplinaria de severa llamada de atención en aplicación del Reglamento de Disciplina y Sanciones de la Policía Nacional, además el referido agente policial fue cambiado de funciones con el fin de evitar futuros actos de abuso de autoridad y corrupción.
Ing. Rubén Medinacelli Ortiz Ex Rector de la Universidad Técnica de Oruro	76 –ORU-2003 PA/ ORU/0034/2003/DH La ciudadana NN presentó queja señalando que mientras trabajaba en la Universidad Técnica de Oruro como trabajadora eventual a plazo fijo, nació su hija el 21 de septiembre de 2002. Terminado su contrato no fue contratada, quedando sin efecto el derecho de lactancia e inamovilidad laboral post parto. Por ello, solicitó su reincorporación a planta fija, sin recibir respuesta alguna.	La autoridad denunciada instruyó la recontractación de la peticionaria y la cancelación de los beneficios de lactancia.
Ing. Pablo Zubieta Arce Rector de la Universidad Técnica de Oruro.	77 –ORU-2003 PA/ ORU/0037/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque tramitaba su historial académico desde el mes de octubre de 2002 en la Universidad Técnica de Oruro. El trámite no fue atendido bajo el argumento que muchas planillas de notas tenían irregularidades.	La autoridad reunió al Consejo Universitario que determinó convalidar las 250 planillas que presentaban irregularidades administrativas. Esta resolución benefició aproximadamente a 12.000 estudiantes egresados de la Facultad Técnica de Oruro.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Ing. Hugo Zabaleta L. Presidente Concejo Municipal Oruro	192- ORU - 2003 PA /ORU/030/2003/AP Al ciudadano NN no se le devolvían los planos de la urbanización de su lote de terreno que habría presentado a la instancia municipal. Además había enviado dos notas al Concejo Municipal que no tuvieron respuesta alguna.	El Concejo Municipal respondió a las notas presentadas y también hizo viable la entrega de sus planos.
Prof. Crispín Cama Juan Director Unidad Educativa Paria	272- OR-2003 PA/ORU/0040/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque en su condición de estudiante del Instituto Normal Superior de Caracollo se constituyó en la Unidad Educativa Paria, para realizar su práctica docente, pero el Director observó su apariencia, indicando que por tener el pelo largo no podía realizar la práctica docente.	La autoridad denunciada rectificó su conducta, determinando que el peticionario realice la práctica docente.
Dr. Guillermo Ayllón Z. Alcalde Municipal de Oruro	175- OR- 2003 PA/ORU/0175/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque no se le cancelaba su sueldo del mes de mayo con el argumento de que el presupuesto no alcanzaba. 319- OR-2003PA/ORU/049/2003/APEl ciudadano NN presentó queja en representación del señor XX., quien fue suspendido de sus funciones sin considerar que se trataba de una persona con discapacidad.	La autoridad denunciada realizó el pago del salario del mes de mayo a favor del peticionario. Se dejó sin efecto la suspensión disponiendo la reincorporación del peticionario.
Lic. Filiberto Ugalde Torrez Director de Asuntos Administrativos Ministerio de Gobierno	8-OR-2003PA/ORU/001/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque fue retirada de su fuente de trabajo, sin considerar su estado de gravidez. Realizó reclamos al respecto pero no obtuvo ningún resultado.	La peticionaria fue reincorporada a su fuente de trabajo.
Ing. Ivo Arias Bustios Prefecto del Departamento	334- OR- 2003PA/ORU/0008/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque fue despedido de su fuente de trabajo sin considerar sus 12 años de servicio en la institución. La Superintendencia del Servicio Civil emitió Resolución disponiendo su reincorporación inmediata, sin embargo la Prefectura no cumplió con la referida Resolución.	La autoridad denunciada dispuso la reincorporación inmediata del peticionario a su fuente de trabajo.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Ramiro Quina Asesor Legal SEDEGES	278- OR - 2003PA/ORU/0012/2003/ APLa ciudadana NN indicó que su hijo fue internado en el albergue Mi Casa. Cuando fue a oficinas de SEDEGES para la entrega de su hijo le indicaron que requería pagar valores. Solicitud que no pudo cumplir por la falta de recursos.	El asesor legal ordenó que el menor vuelva con la madre sin el pago de ningún monto económico.
Ing. Héctor Oporto Castelo Gerente Regional COMIBOL Oruro	303- OR- 2003 PA/ORU/0019/2003/AP El ciudadano NN presentó su queja señalando que su solicitud para la extensión de su finiquito legalizado no fue atendida. 194-OR-2003PA/ORU/0002/2003/ APLa peticionaria NN presentó a esa instancia una solicitud de certificación de aportes y récord de servicio de su esposo fallecido. Sin embargo, desde el 12.04.02 no fue atendida su solicitud, a pesar de sus permanentes reclamos.	La autoridad denunciada dispuso la entrega de la documentación al peticionario. El certificado solicitado fue procesado por el centro de documentación y entregado a la peticionaria.
Sr. José Cruz Choque Alcalde Municipal Huachacalla	332- OR-2003 PA/ORU/0029/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque fue transferida al Hospital de Huachacalla para desempeñar sus funciones, sin embargo el Alcalde de Huachacalla impidió que realice sus funciones argumentando que tenía malos antecedentes.	La autoridad permitió que la peticionaria desempeñe sus funciones en el Hospital de Huachacalla.
Dr. Juan José Sarmiento Sánchez Ex Director Departamental de Salud	457 - ORU – 2003 PA/ ORU/00083/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque el Director de CRIDAI se negaba a entregarle su Certificado de Especialidad, luego de cumplir tres años como residente de cirugía en el Hospital San Juan de Dios, dependiente del SEDES.	El Director del SEDES instruyó que se entregue al peticionario su Certificado de Especialidad.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Eddy Laura Yanarico Director Departamental de Trabajo	Se consiguió una alianza estratégica con la Dirección Departamental de Trabajo de manera que las quejas vinculadas a la vulneración del derecho al trabajo fueron atendidas con celeridad.
Lic. Ruth Salazar Directora Regional AFP	Respondió a toda solicitud de información sobre la procedencia o no del pago del BONOSOL e hizo viable en muchos casos el pago de este beneficio.
Dr. Esteban Grandi Director del Hospital Obrero	En los problemas sociales que vivió el país prestó su colaboración en los requerimientos de información, respecto a nóminas de heridos y fallecidos. Por otra parte, ordeno la realización de dos cirugías postergadas por razones administrativas.

Representación Departamental de Pando
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos
con proveídos de archivo

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Walter Lucio Saavedra Zabala Director Departamental de Régimen Penitenciario	1/PND/2003PA/PND/00002/2003/AP El peticionario NN indicó en su queja que desde el 02/08/02 prestaba servicios como sereno de la Penitenciaría Modelo de Villa Busch, sin embargo, no había recibido ningún pago por sus servicios, a pesar de sus reclamos.	La autoridad denunciada gestionó ante la Dirección General de Régimen Penitenciario la asignación de un ítem para el peticionario, designándolo en el cargo de cocinero del penal. La información la recibió el peticionario mediante memorándum de 17/04/03.
Gróver Cuellar Tellería Encargado Regional Cobija AFP Futuro de Bolivia Lic. Teresa Vargas Directora Nacional de Prestaciones y Gastos Funerarios Superintendencia de Pensiones	8/PND/2003PA/PND/0003/2003/AP El ciudadano NN se quejó porque la AFP Futuro de Bolivia no tramitó ni resolvió los problemas sobre sus datos personales, que le impidió cobrar su BONOSOL.	La autoridad denunciada, en coordinación con la Directora Nacional de Prestaciones de la SPVS, atendió los trámites de corrección de datos.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Marylin Higa Directora Departamental de Educación de Pando SEDUCA	10/PND/2003PA/PND/0004/2003/AP El ciudadano NN presentó queja manifestando que, luego de que se le entregara su memorándum de designación para el cargo de profesor, no fue legalmente posesionado en el referido cargo.	La Directora del SEDUCA cumplió con su compromiso de asignarle un ítem de nueva creación y reubicar al peticionario mediante memorándum de designación N° 2051 de 30/04/03.
Martha C. Flores Quinteros Juez de Ejecución Penal y Supervisión Corte Superior de Justicia de Pando	15PND/2003PA/PND/0006/2003/DH El peticionario presentó queja debido a que no se le permitió ningún beneficio desde su encarcelamiento, no obstante haber cumplido con las dos terceras partes de su condena.	Luego de cumplido el procedimiento, la Juez de Ejecución Penal, a través de un proveído de 13/05/03, señaló audiencia de concesión de libertad condicional.
Prof. Regina F. Azad Muñoz Directora del SEDEGES Prefectura de Pando	29/PND/2003PA/PND/0005/2003/DH NN señaló en su queja que sufrió maltrato verbal de parte de una funcionaria cuando fue a visitar a su hija menor que se hallaba internada en un hogar.	La Directora emitió un memorándum de llamada de atención como amonestación a la funcionaria denunciada.
Lic. Teresa Vargas Directora Nacional de Prestaciones (SPVS) Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros Lic. Raúl Guarda Prado Director Administrativo Registro de Identificación Nacional (RIN)	39/PND/2003. PA/ PND/0008/2003/AP La ciudadana NN manifestó en su queja que la Superintendencia de Pensiones rechazó el trámite de cobro de los gastos funerarios de su padre debido a que no contaba con el RUN, sino, únicamente, con el carné de identidad de su padre.	La Directora de Prestaciones emitió la Circular N° 057/02, mediante la cual se dispuso que el peticionario podía cobrar el Bolivida y los gastos funerarios de su padre con la sola presentación del RUN. En fecha 30/06/2003, el Director Administrativo del RIN remitió dos certificaciones que acreditaban que el RUN correspondía al padre de la peticionaria.
Sgto. José Valdivia Jefe de Gabinete de la Dirección Departamental de Identificación Personal Comando Departamental de la Policía Lic. Teresa Vargas Directora Nal. de Prestaciones. Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	99/PND/2003. PA/PND/00012/2003/AP La ciudadana NN se quejó contra el Tte. Oscar Gutiérrez, Director Departamental de Identificaciones, porque esa Dirección no derivó a la Intendencia de Pensiones la certificación del trámite de actualización de sus datos, lo que impidió que cobre su BONOSOL.	El Jefe de Gabinete de la Dirección Departamental de Identificaciones derivó los datos actualizados de la peticionaria a la Intendencia de Pensiones, la cual dispuso, a través de la Directora Nacional de Prestaciones, que se pague el BONOSOL a la peticionaria.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Janneth Vargas T. Directora de Política Tributaria Gobierno Municipal de Cobija	82/PND/2003. PA/PND/00016/2003/AP La ciudadana NN presentó queja contra el Intendente Municipal porque éste le instruyó que desocupe su puesto de venta de hamburguesas. Dicha instrucción habría sido autorizada por la Alcaldía.	La Directora de Política Tributaria normó el espacio de uso de los puestos; la peticionaria pudo continuar trabajando en su puesto de venta.
Lic. Gróver Cuellar Tellería Encargado Regional de la AFP Futuro de Bolivia	102/PND/2003. PA/PND/0017/2003/AP La peticionaria NN señaló en su queja que la Intendencia de Pensiones no disponía el pago de su BONOSOL, pese a haber hecho los correspondientes trámites de actualización de datos personales.	El Encargado de la AFP subsanaó la omisión de la Intendencia de Pensiones que no había registrado a la peticionaria en la base de datos.
Lic. Gróver Cuellar Tellería Encargado Regional de la AFP Futuro de Bolivia.	105/PND/2003 PA/PND/00020/2003/DH NN se quejó contra la Intendencia de Pensiones porque no derivó el trámite de actualización de datos de su madre a la base de datos.	El Encargado de la AFP informó que la actualización de los datos se derivó a la Intendencia de Pensiones, la cual, a su vez, la incorporó a su base de datos con lo que se dispuso el pago del BONOSOL.
Martha C. Flores Quinteros Juez de Ejecución Penal y Supervisión Corte Superior de Justicia de Pando	92/PND/2003 PA/PND/00023/2003/DH El peticionario presentó queja porque solicitó a la Juez de Ejecución Penal y Supervisión la redención de su pena, sin que hasta esa fecha se hubiera resuelto.	La Juez de Ejecución Penal y Supervisión concedió la redención de la pena.
Ing. José Luis Forero M. Jefe de la oficina local de Pando de la Superintendencia Forestal	121/PND/2003 PA/PND/00028/2003/AP La ciudadana NN se quejó contra el Jefe de la oficina local de Pando de la Superintendencia Forestal debido a que, pese a que solicitó formalmente un permiso para el desmonte, su solicitud no fue atendida.	La autoridad denunciada atendió e hizo viable la solicitud de la peticionaria.
Cap. Jorge Vaca Méndez Jefe de UMOPAR - Cobija Ministerio de Gobierno	149/PND/2003. PA/PND/00030/2003/DH El ciudadano NN presentó queja debido a que su esposa y él fueron maltratados verbalmente y amenazados por el Policía Claudio Alberto Calle, efectivo de UMOPAR.	La autoridad remitió al Defensor del Pueblo el memorándum N° 142/2003, que ordenaba el arresto cuartelario del efectivo policial denunciado por haber realizado actividades que afectaban negativamente el prestigio de la institución.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Walter Valenzuela Deromedis Jefe Distrital de DIRCABI - Pando Ministerio de Gobierno José CastedoAsesor Legal Dirección General de DIRCABI Ministerio de Gobierno	152/PND/2003 PA/PND/00031/2003/AP El peticionario NN indicó que por orden de una resolución judicial se ordenó la entrega y devolución de la motocicleta al peticionario, sin embargo, el Jefe Distrital de la Dirección de Registro, Control y Administración de Bienes Incautados se negó a cumplir con dicha resolución.	La autoridad denunciada, en coordinación con el Asesor Jurídico de la Dirección Nacional de DIRCABI, entregó el motorizado al peticionario.

Representación Departamental de Potosí
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos con proveídos de archivo.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Cap. Williams Torrejón Director del Penal Cantamarca Dirección Departamental de Penitenciarias	2-PTS-2003PA/PTS/00013/2003/AP El ciudadano NN, en representación del ciudadano privado de libertad XX, presentó queja debido a que no fue atendida la solicitud de XX para la extensión de un certificado de conducta, necesario para acogerse al beneficio de libertad condicional.	La autoridad dispuso que se elabore el certificado solicitado.
Prof. Rufo Fernández Director Distrital de Educación de Potosí Dirección Departamental de Educación	51-PTS-2003PA/PTS/00025/2003/DH La adolescente NN presentó queja señalando que cuando acudió a inscribirse al colegio Litoral se le negó la inscripción. Se le indicó que al tener 17 años debía inscribirse en un establecimiento nocturno, agregando además que su padre nunca había asistido a las actividades del Colegio. 100-PTS-2003PA/PTS/00056/2003/DHEI ciudadano NN presentó queja señalando que había solicitado su reincorporación como profesor de educación musical, sin recibir la respuesta de las autoridades de educación.	Se realizaron gestiones defensoriales en el colegio y llamadas telefónicas para solucionar el problema. Finalmente, el Prof. Rufo Fernández ordenó la inscripción de la peticionaria en el indicado colegio Litoral. El Director Distrital de Educación de Potosí dispuso la reincorporación del peticionario.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Pol. José Luis Coro Comisaría Policial N° 5 Comando Departamental de Policía de Potosí	52-PTS-2003 PA/PTS/00048/2003/AP El ciudadano NN presentó queja señalando que luego de una pelea callejera fue trasladado a la Comisaría Policial ubicada en la calle Cobija, en la cual permaneció hasta las 8 de la mañana del día siguiente. El policía de turno le indicó que para la devolución de sus documentos y otros objetos tendría que pagar la suma de Bs. 60, caso contrario, debía quedarse otras 24 horas más en arresto.	La autoridad denunciada procedió a la devolución de los documentos y pertenencias al peticionario y no realizó cobro alguno.

Representación Departamental de Santa Cruz
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos
con proveídos de archivo y por otras conductas encomiables

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Ángel Zelada Director de la Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL)	544-SCZ-2002 PA SCZ/0027/2003/AP NN indicó que reclamó el pago indemnizatorio por el extravío de una encomienda. Dicha indemnización no se hizo efectiva, no obstante, haber sido aprobada la autorización de pago.	Se emitió el cheque por indemnización.
Ing. Iván Molina Director Departamental del Plan de Empleos (PLANE)	543-SCZ-2002 PA /SCZ/012/2003/AP NN presentó queja indicando que trabajó 8 meses en la Empresa ANED del PLANE donde la cancelación de salarios era semanal, no obstante, las dos semanas últimas no le pagaron. Solicitó a la institución que intervenga para que le cancelen lo adeudado.	Se solicitó informe a la empresa ANED y se procedió a cancelar los salarios devengados.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Erwin Saucedo Fuentes Director del SEDES	604-SCZ-2002 PA SCZ/0021/2003/AP NN señaló que a petición de esta autoridad trabajó el mes de septiembre y no le cancelaron su sueldo. 616/ SCZ/2002PA/SCZ/0036/2003/AP La ciudadana NN manifestó que fue retirada del SEDES y no le cancelaron su sueldo del mes de octubre.	El Director del SEDES suscribió un convenio de pago con el peticionario y luego se cumplió con el mismo. Se procedió a cancelar el sueldo reclamado.
Lic. Ana Ninet Peña Directora de Gestión Social de la Prefectura.	561-SCZ-2002 PA SCZ/0028/2003/AP Trabajadoras de un Hogar de Niños presentaron queja porque durante cuatro meses no recibieron su salario.	Se realizaron gestiones y durante la fase de la investigación se cancelaron los salarios devengados.
Dr. Oscar Terceros AFP PREVISIÓN	59/SCZ/2003 PA/SCZ/0038/AP La ciudadana NN mencionó que la AFP Previsión remitió una lista al Banco donde se consignaba a la peticionaria como casada, por lo cual le exigieron que presente el correspondiente certificado de matrimonio. Este error le impedía cobrar su BONOSOL.	Se instruyó que se proceda a la cancelación del BONOSOL de la peticionaria.
Arq. Ronald Castedo A. Presidente del Comité de Vigilancia de COTAS LTDA.	109/SCZ/2003/SP PA/SCZ/0044/2003/SP El ciudadano NN señaló que solicitó la devolución de sus aportes por una línea telefónica, sin obtener respuesta de COTAS. 523/SCZ/2003/SP PA/SCZ/0085/2003/SP La ciudadana NN indicó que esta Cooperativa no atendió su solicitud de devolución de aportes.	Se procedió a la devolución de sus aportes. Una vez conocida la situación de la peticionaria se definió la devolución de los aportes.
Cnl. Wagner Prado Pérez Comandante del Batallón de Seguridad Física Policía Departamental de Santa Cruz	136/SCZ/2003 PA /SCZ/00100/2003/DH La ciudadana NN, vendedora de la terminal Bimodal, reclamó porque un Policía le impidió la venta de sus productos, incluso llegó a maltratarla físicamente. Solicitó a la institución que la dejen vender sus productos libremente.	En virtud a la queja se procedió al cambio de dicho funcionario.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Ing. Julio Salek Mery Rector de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno	133-SCZ-2003 PA/SCZ/00101/2003/DH La universitaria NN en representación de los estudiantes de Biología, presentó queja contra el Decano de la Facultad de Ciencias Agrícolas porque les suspendió sus derechos estudiantiles.	El Rector dictó la Resolución ICU No. 006/003 instruyendo al Decano de la Facultad de Ciencias Agrícolas que deje sin efecto la suspensión y que los docentes procedan a tomar exámenes a los estudiantes.
Dr. Jaime Ampuero García. Presidente de la Sala Penal de la Excm. Corte Suprema de Justicia.	290-SCZ-2003 PA /SCZ/00108/2003 NN indicó que el 11.10.00 su expediente fue remitido en grado de casación a la Sala Penal de la Corte Suprema y que desde entonces no fue devuelto.	La citada autoridad informó que el proceso penal fue resuelto mediante el Auto Supremo No. 127 de 19.04.2002 y devuelto a Santa Cruz el 04.05.02 a través de ECOBOL.
Prof. Pedro Fuentes Coimbra Director Distrital de Educación de Portachuelo	149/SCZ/2003 PA/SCZ/00106/2003/AP NN indicó en su queja que se presentó al examen para optar al cargo de Directora de la Unidad Educativa Hans Botler y reprobó. Posteriormente la dejaron sin ítem, no obstante estar embarazada. Solicitó al Defensor del Pueblo que interceda para que la restituyan al ítem como profesora. 159-SCZ-2003 PA/SCZ/00115/2003/ AP La ciudadana NN presentó su queja porque se anuló el memo- rando que la ratificaba como Directora de una Unidad Educativa. Solicitó que se respete la institucionalización.	Se subsanó el hecho denunciado y se informó que la peticionaria ejercía el cargo de Directora hasta nuevo concurso. Además, se rectificó el error de tabulación de datos y la peticionaria ejerció el cargo de Directora. Se reconsideró la medida y reubicaron a la peticionaria como profesora de ciencias naturales.
My. Jorge Cortez Villena Comandante del Grupo Especial de Seguridad de la Policía	22-SCZ-2003 PA /SCZ/0117/2003/DH N en representación de sus trabajadores presentó queja porque fueron detenidos y golpeados sin ningún motivo.	En primer término se pidió disculpas a los peticionarios y posteriormente se sancionó a los policías agresores.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Cnl. Victor Maldonado Comandante del Distrito Policial No. 2	417-SCZ-2003 PA/SCZ/0128/2003/DH Las peticionarias que solicitaron reserva de identidad señalaron que al ingreso a la Cárcel de Palmasola eran sometidas a revisiones corporales diarias que atentaban contra su dignidad.	Se emitió una circular por la que se instruyó que durante las requisas de ingreso se trate con consideración y respeto a las personas. La citada circular se expuso en lugares visibles en los puestos de control.
Cnl. Jorge Mendoza Director Departamental de Identificación	334/SCZ-2003 PA SCZ/0133/2003/AP El ciudadano NN indicó que en el trámite para obtener su cédula de identidad le pidieron certificado de nacimiento de sus hijos y de sus hermanos, además del certificado de bautismo y de matrimonio o cédula de identidad de primos, sin considerar que el peticionario era soltero y no tenía hijos. A pesar de contar con los testigos correspondientes y otros documentos continuaron exigiéndole lo señalado.	Se dio curso al trámite con la documentación presentada.
Prof. Marina Vedía Directora de la Unidad Educativa “Villa Unión”	0439-SCZ-2003 PA SCZ/0149/03/AP La peticionaria NN manifestó en su queja que sus hijos faltaron a clases dos semanas, motivo por el que fueron retirados de esa unidad educativa.	Se instruyó que los niños retornen a pasar clases en la referida unidad educativa.
Dra. Melfy Ríos Céspedes Coordinadora de Defensa Pública	660-SCZ-2002 PA /SCZ/0151/2003/DH NN señaló que el abogado que asistía al privado de libertad XX ya no trabajaba en Defensa Pública, por lo que quedó en indefensión. 319-SCZ-2003PA SCZ/0166/03/DHEI señor NN, privado de libertad en Palmasola, indicó en su queja que solicitó los servicios de Defensa Pública y que le negaron los mismos, en tanto no presentase el pase profesional de su abogado particular.	Se designó a otro profesional para que asista jurídicamente a XX. Se le asignó un profesional para que le asista jurídicamente.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Marcelo Arrázola Director Departamental de Trabajo.	255-SCZ-2003-AP PA /SCZ/00165/2003 NN y XX señalaron que la Dirección del Trabajo no dispuso la verificación al CBA para investigar el incumplimiento de pago a las AFP y Caja Nacional, así como el pago de beneficios sociales.	Se dispuso la inspección de la entidad y se concilió entre los trabajadores y el CBA para que se realice el pago de los beneficios sociales.
Cnl. Jorge Mendoza Director Departamental de Identificación Personal	N° 420-SCZ-2003-AP PA /SCZ/0143/SCZ/2003 NN indicó que presentó todos los requisitos exigidos por ley para tramitar la cédula de identidad de sus hijos, pero en la mencionada Dirección le pidieron más documentos porque sospecharon que tenía nacionalidad peruana.	Se extendieron las cédulas de identidad solicitadas, sin exigir más documentos que los establecidos por ley.
Ing. Salvador Barea Director del SEDUCA	125-SCZ-2003 PA /SCZ/0177/2003 NN indicó que acudió a tres unidades educativas para inscribir a su hija. En todas ellas le negaron la inscripción por falta de espacio.	Se instruyó a la Unidad Educativa “Cañada Pailita” que inscriba a la hija de la peticionaria.
Lic. Trifón Rojas Director del SEDUCA	91-SCZ-2003 PA /SCZ/0199/2003/AP NN manifestó que sus dos hermanas no fueron inscritas en el colegio Mateo Kuljis porque profesaban la religión evangélica.	Se llamó severamente la atención al Director de este Colegio por exigir requisitos que no correspondían a las normas vigentes, recomendándole que esta situación no se repita.
Dr. José Alberto Cossio Coordinador de Defensa Pública.	471-SCZ-2003 PA /SCZ/0206/2003/DH El ciudadano NN, interno en Palmasola, manifestó que desconocía en qué juzgado se encontraba su proceso y que tampoco tenía abogado defensor.	Se le asignó un profesional al peticionario para que asuma su defensa.
Arq. Luis A. Albornoz Jefe de la Unidad Uso de Suelo Gobierno Municipal de Santa Cruz	667-SCZ-2003 PA SCZ/00275/2003/AP NN solicitó a esa Unidad la certificación de que su terreno se encontraba en la UV 111 y no en la UV 11, posteriormente se apersonó a la oficina de Desarrollo Territorial en la cual relató que un funcionario le amenazó y le señaló que su trámite demoraría 20 días más.	Se emitió una Comunicación Interna a los funcionarios recordando el deber que tienen de atender con diligencia al público y resolver con eficiencia los requerimientos de los administrados. Asimismo, se hizo entrega de la certificación al peticionario.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Oscar Terceros Gerente AFP PREVISIÓN	601-SCZ-2003 PA SCZ/00280/2003/AP El ciudadano NN manifestó que la AFP PREVISIÓN no atendió su solicitud de actualización de datos, lo que le impidió cobrar su Bonosol.	La AFP realizó gestiones ante la Superintendencia de Pensiones para que habilite el registro del peticionario y pueda cobrar su Bonosol.
Sr. Jacinto Andreus Ardaya Encargado del Tesoro de Gestión Social Prefectura de Santa Cruz	350-SCZ-2003 PA SCZ/0285/2003/AP NN señaló en su queja que trabajó en el Hogar Talita y cuando fue a recoger su boleta de febrero se le informó que fue revertida a La Paz.	Previo informe de la Directora del Hogar se procedió al pago solicitado.
Prof. José Vaca Director Distrital de Educación de Buenavista	583-SCZ-2003 PA SCZ/0291/2003/AP NN presentó queja debido a que su hija fue agredida físicamente en la calle por una profesora y su madre, hecho que el Director de la Unidad Educativa hizo conocer al Director Distrital para su intervención, sin embargo éste no dio respuesta.	Se informó que el incidente fue solucionado ante autoridad competente y se llamó la atención a la maestra.
Cnl. Fernando Cuéllar Director Departamental del INRA	282-SCZ-2003 PA SCZ/302/2003/AP NN manifestó en su queja que en 1997 realizó el proceso de Saneamiento Simple (SAN SIM) de una propiedad que fue convalidado el mismo año. Luego INRA le pidió adecuar ese trámite al nuevo Reglamento, sin explicarle qué gestiones debía realizar.	Se sostuvieron reuniones con el peticionario en las que se revisó el expediente, reconociendo como válidos algunos trabajos. De igual manera, se aclararon los trámites que debían ser complementados.
José Caballero Iriarte Inspector Regional de Trabajo en San José de Chiquitos	682-SCZ-2003 PA SCZ/0303/2003/DHL La organización NN en representación de los hermanos XX, YY y ZZ manifestó que el referido Inspector no les otorgó la debida protección laboral ante la falta de pago de su empleador.	Se atendió la denuncia de los trabajadores y se logró que sus derechos se respeten en la conciliación laboral
Dr. Hugo Córdoba Mendoza Director del Distrito de Educación III	674-SCZ-2003 PA SCZ/0305/2003/AP NN relató en su queja que esa autoridad no atendió su denuncia acerca de su destitución en estado de gravidez mientras ejercía el cargo de profesora.	La ciudadana fue restituida en un cargo de mayor nivel salarial.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Sra. Erika Zabala Técnica de Recursos Humanos de la Dirección Distrital de Educación	631-SCZ-2003 PA SCZ/00306/2003/AP La ciudadana NN presentó queja debido a que la mencionada funcio- naria no remitió su documentación requerida para que le otorguen su subsidio de lactancia.	La documentación fue remitida y se pagó el subsidio de lactancia a la peticionaria.
Ing. Antonio Vaca Diez Jefe Regional del Servicio Nacional de Caminos	378-SCZ-2003 PA 308/SCZ/2003/AP NN manifestó en su queja que la Empresa Constructora XX de Camiri, al derrumbar una peña, cerró el acce- so a su casa y carpintería, además de ocasionar daños materiales a su vivienda.	Se instruyó atender los reclamos del peticionario. A raíz de ello, le transfirieron un terreno en su favor. Posteriormente, el SNC construyó el muro de protección, alcantarilla y desagüe.
Lic. David Soruco López Oficial Mayor de Medio Ambiente Gobierno Municipal de Santa Cruz	433-SCZ-2003 PA SCZ/320/2003/AP La Junta Vecinal NN presentó queja por el incumplimiento de las ordenanzas municipales N° 36 y 37, ya que se permitió el funcionamiento de chicherías en inmediaciones de establecimientos educativos.	Se verificó la infracción de las normas municipales y ambientales y se procedió a la clausura definitiva de las chicherías aledañas.
Lic. Deysi Hidalgo Jefe del Departamento de Trabajo Social Caja Nacional de Salud	678-SCZ-2003 PA SCZ/339/2003 El ciudadano NN indicó en su queja que solicitó asegurarse en la CNS en mérito a que su esposa era trabaja- dora dependiente y él una persona con discapacidad. Debido a un informe negativo de una trabajadora social, su afiliación no fue aceptada.	Se realizó una nueva verificación e informe para la Comisión Nacional de Prestaciones, la cual autorizó que el peticionario se a asegurado.
Dr. José R. Paniagua Y. Director Municipal de Salud Gobierno Municipal de Santa Cruz	711-SCZ-2003 PA SCZ/0340/2003/AP NN manifestó en su queja que acudió a donar sangre para su madre y le cobraron Bs. 247 por el análisis y tratamiento realizado, sin que previa- mente le hubiesen informado sobre estos costos.	Se instruyó mediante oficio a la Directora del Banco de Sangre Regional que se coloquen letreros para informar a la población sobre el costo de estos servicios.
Arq. Martha Borda Directora del PLANE	923-SCZ-2003 PA SCZ/357/2003/AP NN presentó su queja contra el PLANE porque no le cancelaron la última quincena trabajada.	Se dispuso el pago correspondiente.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Cnl. Federico González Barrios Director de la Unidad Operativa de TránsitoPolicía Nacional	415-SCZ-2003 PA SCZ/358/2003/AP El párroco de Puerto Suárez presentó queja debido a que muchos ciudadanos de esa localidad no tenían posibilidades de tramitar ni renovar su licencia de conducir debido a que la Unidad Operativa de Tránsito hacía más de 6 años que no enviaba una comisión para ello, pese a los constantes reclamos de la zona.	Se envió una Comisión bajo la dirección del Jefe de Licencias, la cual atendió las solicitudes de varios ciudadanos de Puerto Suárez y comunidades aledañas.
Cnl. Ernesto García Subdirector de IdentificaciónPolicía Nacional	955-SCZ-2003PA SCZ/0369/2003/AP La ciudadana NN señaló que le negaron su trámite para renovar su cédula de identidad, aduciendo que no tenía los documentos necesarios, lo que no correspondía porque se trataba de una simple renovación.	La peticionaria se presentó en el despacho del Subdirector, quien revisó la documentación y posteriormente entregó la cédula de identidad.
Dr. Freddy Otero Secretario General Gobierno Municipal de Santa Cruz	El funcionario colaboró permanentemente en las investigaciones por quejas contra el Gobierno Municipal e hizo viable la atención y respuesta a los requerimientos del Defensor del Pueblo.	
Dr. Alvaro Portillo Cónsul de Bolivia en Génova	Ante el fallecimiento de un ciudadano boliviano en Italia, como consecuencia de un accidente, y a solicitud de esta Representación, colaboró con los trámites correspondientes en resguardo de los derechos de los familiares, tales como la investigación de las circunstancias del deceso, la obtención del certificado de defunción y el envío de documentación a esta oficina para su entrega a la peticionaria.	
Lic. Gabriela Ichazo Elcuaz Concejal Municipal Gobierno Municipal de Santa Cruz	Mientras ejerció su cargo colaboró permanentemente y tuvo buena predisposición para atender las diferentes quejas planteadas por la Representación contra el Concejo Municipal.	
José Enrique Chávez Encargado de Recepción y Venta de Valores SENASIR	Se constituyó de gran ayuda en la investigación de quejas referidas a pensiones, proporcionando información, vía telefónica, desde la ciudad de La Paz sobre el estado de los trámites.	
Lenny de Suárez Encargada de Archivo Dirección Departamental de Registro Civil	Fue de gran ayuda su colaboración en toda investigación y, principalmente, subsanando los problemas que tuvieron los ciudadanos en cuanto a inscripciones en esa dependencia.	
Dra. Ruth. Salinas Directora Departamental de Registro Civil	Prestó colaboración y coordinó con la Representación. De manera especial, dispuso que una Oficial de Registro Civil se constituya en el Penal de Palmasola para inscribir a los hijos de los reclusos durante la Campaña Gratuita. También colaboró al instruir que otra Oficial realice inscripciones en la Plaza Principal durante la Feria por el Día de los Derechos Humanos.	

Representación Departamental de Tarija
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos con proveídos de archivo y por otras conductas encomiables.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Dra. Rita Sandoval Asesora Jurídica Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	224/TRJ/2003/AP. PA/TRJ/00160/2003/AP El ciudadano NN presentó queja porque la AFP Previsión - Regional Tarija no calificó la renta de invalidez que reclamaba, pese a que se corrigieron las observaciones realizadas.	La asesora instruyó de inmediato a la Unidad Médica Calificadora que emita el dictamen 432/2003 sin tener que presentar más requisitos.
Sr. Guillermo Antonio. Encargado de BONOSOL Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	418/TRJ/2003/AP. PA/TRJ/00208/2003 AP El ciudadano NN presentó queja porque no pudo cobrar su BONOSOL oportunamente debido a que el sistema reportaba su nombre como "Nombre Inválido". Pese a que el peticionario envió toda la documentación para subsanar la observación no tuvo respuesta.	Se gestionó la inmediata habilitación de los datos personales del peticionario en el sistema informático de la Intendencia de Pensiones.
Sra. Norma Alfaro Responsable de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Gobierno Municipal de Bermejo	Colaboró a la Representación Departamental en la organización de la Feria Educativa "El Defensor en Bermejo" y en el "Taller de Capacitación a Brigadistas Defensoriales". También prestó apoyo la puesta en marcha, en Bermejo, de la campaña "Por una Tarija integradora y de brazos abiertos", a través de visitas a establecimientos educativos para difundir la convocatoria al certamen de ensayo, habiéndose logrado, gracias a este trabajo, la participación de varios ensayos en el certamen.	
My. Emilio Loza Responsable de Derechos Humanos Batallón Chorolque	Se coordinó con este funcionario la realización de capacitación en derechos humanos de las personas con discapacidad a instructores militares. Organizó la jornada informativa sobre derechos humanos en los cuarteles para conscriptos del Batallón Chorolque. Coordinó permanentemente con la Representación la realización de actividades de promoción y difusión de derechos humanos.	

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Virginia Quiroz Mamani Funcionaria de la Jefatura Técnica. Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)	1001-ALT-2002 PA/ALT/00052/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque durante cuatro años esperó la calificación de renta de jubilación sin que atiendan su solicitud.	Se facilitó el trámite sin remitirlo a expedientes “observados”. Se hizo la calificación de las rentas en las diferentes instancias para que la peticionaria pueda cobrar su renta. En la revisión del expediente se estableció que la peticionaria tenía certificadas cotizaciones para renta básica y pago global de la renta complementaria. La peticionaria cobró sus rentas en menos de un mes.
Cnl. José Luis Centellas Carrión Director Servicio Nacional de Identificación Personal Regional El Alto	1473-ALT-2002 PA/00181/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque no le extendía su cédula de identidad con la sola presentación del certificado de nacimiento.	En conocimiento del caso y la situación de la peticionaria se ordenó que se extienda inmediatamente la cédula de identidad.
Cap. Marco Antonio Espinoza Pozo Director de Investigaciones y Archivo Servicio Nacional de Identificación Personal - Regional El Alto	853-ALT-2003-AP PA/ALT/00232/2003/AP NN reclamó porque no se dio curso a la renovación de su cédula de identidad.	Se revisó el caso y se ordenó a un funcionario otorgar la cédula de identidad en el día.
Lic. Juan Carlos Fanola Aliaga Administrador General de Registro Civil Corte Departamental Electoral Sala Provincias	1105-ALT-2002-AP PA/00258/2003/AP NN presentó queja por la demora en el trámite administrativo de corrección de datos en la partida de nacimiento de su hijo.	Se revisó el libro de inscripción de partida, verificando que el hijo del peticionario se registraba como Juan Carlos y cotejando los documentos, en todos se registraba igual, excepto en un certificado de nacimiento antiguo otorgado en provincia. Previo acuerdo con el interesado, se decidió mantener el registro de libros para evitar un trámite judicial y, en el día, se le otorgó el certificado de nacimiento.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Lic. Víctor Argandoña Director de Documentación Corporación Minera de Bolivia- Regional Oruro	1428-ALT-2002-AP PA/ALT/00428/2003/AP NN se quejó porque Justo Oropeza, funcionario de COMIBOL Oruro, no respondió a su solicitud de certificación de aportes durante más de siete meses.	Se conversó con el Director sobre el caso y este funcionario el 15/01/03 llamó para informar que en la fecha presentó la certificación de aportes al Gerente para su firma.
Lic. Sonia Leytón Silva Oficial Mayor Admi- nistrativa Gobierno Municipal de El Alto	1249-ALT-2003-AP PA/ALT/00374/2003/AP La ciudadana NN, ex funcionaria municipal, aceptó el plan de pago para cobrar sus beneficios sociales. Sin embargo, se incumplió con este acuerdo.	En diciembre se le pagó el total de los montos adeudados a la peticionaria.
Dr. Juan del Granado Cossío Alcalde Municipal de La Paz	702 - ALT - 2002 PA/ALT/00326/2003/AP NN presentó su queja en contra del Gobierno Municipal de La Paz por no haber respondido al reclamo de devolución de pérdida de dinero ocurrida por un desastre natural.	El Alcalde Municipal respondió oportunamente y subsana el derecho vulnerado.
Dr. Jorge Lora Urcullo Hospital Obrero No. 1 Director General a.i.Caja Nacional de Salud	601-ALT.2002 PA/ALT/00458/2003/AP La ciudadana NN señaló en la queja que como rentista asegurada a la Caja Nacional de Salud no quisieron atenderla.	Se logró que la petionaria fuera atendida y se adoptaron medidas para corregir este tipo de situaciones, incluso se extendió un memorándum de llamada de atención al Jefe de Oncología.
Lic. Pablo Saínz Ortíz Liquidador FONVIS en liquidación	0542-ALT-2002 PA/ALT/00443/2003/AP NN manifestó en la queja que tenía una vivienda que fue ocupada arbitrariamente por terceros, por ello acudió al FONVIS, sin embargo esta instancia no la atendió ni le dio ninguna respuesta.	La autoridad denunciada respondió a la petición efectuada y solucionó el caso.
Dr. José Luis Paredes Muñoz Alcalde Municipal de El Alto	773-ALT-2002 PA/ALT/00459/2003/AP NN indicó en su queja que suscribió un contrato con el Gobierno Municipal de El Alto para realizar la ampliación del Centro de Referencia Ambulatoria (C.R.A.). La obra fue entregada antes del tiempo acordado, empero no le pagaron. Su reclamó a la Alcaldía no fue atendido.	Se logró la atención favorable de la petición ya que se le canceló la totalidad de lo convenido.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Cap. Aldo Herrera Ortega. Investigador de la Policía Técnica Judicial de El Alto	1230-ALT-2003 PA/ALT/00423/2003/DH La ciudadana NN señaló que, el 30 de agosto de 2003, agentes de la PTJ de El Alto, con orden del Dr. Rodolfo Gutiérrez, allanaron indebidamente el domicilio de sus padres.	La autoridad colaboró en la investigación. Se consiguió que el Cap. Aldo Herrera Ortega de la Policía Técnica Judicial de El Alto haga entrega de Bs 250.- a la peticionaria por concepto de los gastos emergentes de la reparación de la puerta dañada en el allanamiento.

Servidores públicos renuentes

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Cnl. Edgar Choque Fernandez Jefe de Unidad Oficina Municipal de Defensa del Consumidor (OMDECO)Gobierno Municipal de El Alto	836-ALT-2003 La Asociación NN señaló en la queja que el Cnl. Choque realizó operativos nocturnos violentos en contra de sus asociados de la Av. Alfonso Ugarte - Zona 16 de Julio, sin previa notificación ni orden judicial. Decomisó parlantes, equipos de sonido, cometió agresiones y creó pánico. 788-ATL-03NN presentó queja por los actos irregulares cometidos en la clausura de restaurantes y locales de expendido de comidas y bebidas.	El Cnl. Choque no subsanó los derechos vulnerados. Su conducta también fue renuente en otros casos. La autoridad no asumió la responsabilidad sobre los excesos cometidos en el ejercicio de sus funciones. También hubo negligencia en la tramitación de reclamos y denuncias en la oficina de OMDECO. Por último, no se proporcionó la información solicitada.
Eliodoro Tinini Espinoza Director Distrital de Educación de El Alto – Zona Sur	466-LT-2003 Padres de familia del colegio NN señalaron en su queja que los propietarios del colegio no remitieron los libros de notas a la Dirección Distrital para que los estudiantes puedan realizar sus trámites de diploma de bachiller, debido a que la resolución de funcionamiento de dicho establecimiento fue anulada por el Ministerio de Educación, pese a ello el colegio continuó funcionando sin que se pronuncie el Director Distrital al respecto.162-ALT-03NN presentó su queja por la falta de atención a su denuncia sobre irregularidades cometidas por el Director de la unidad educativa “Fe y Alegría de Villa Alemania” de El Alto. 923-ALT-2003APNN manifestó que, pese a existir una Resolución del Tribunal Disciplinario Nacional que dispuso la reincorporación del peticionario en su cargo de portero, la autoridad no cumplió con la resolución dictada ni consideró que el peticionario es discapacitado, de la tercera edad y analfabeto.	Los padres presentaron la queja al Prof. Tinini, quien no tomó las medidas oportunas para velar por el derecho de los estudiantes.No se respondió a los requerimientos de informe y se negó a recibir a los investigadores del Defensor del Pueblo. La autoridad denunciada no subsanó el derecho vulnerado.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Hugo Mercado Director Administrativo del Concejo Municipal Gobierno Municipal de El Alto	1052/2003 La ciudadana NN denunció que el Concejo Municipal de El Alto no le pagó por la prestación de servicios de fotocopia y, además, se le informó que su cheque había sido revertido.	El funcionario fue renuente al cumplimiento de sus obligaciones y obstruyó en las tareas defensoriales.

Representación Especial del Chapare
Servidores públicos colaboradores en función a casos
resueltos con proveídos de archivo y por otras conductas encomiables.

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA COLABORADORA
My. Rufo Andia Terrazas Director Regional del Organismo Operativo de Tránsito del Trópico de Cochabamba	65-CHP-2003 PA/CHP/00075/200/DH El ciudadano NN presentó queja porque su vehículo fue retenido en la ex tranca de aduana por una patrulla caminera debido a que no había adquirido el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.	La autoridad dispuso la inmediata devolución del vehículo retenido.
Raúl Alcoba Tuaque Concejal de la Alcaldía de Chimoré	Participación activa en el Programa del Adulto Mayor, constituyéndose en un aliado estratégico del Defensor del Pueblo en toda actividad institucional.	
Felipe L. Cáceres García Alcalde Municipal de Villa Tunari	A petición urgente del Comité Cívico de Villa Tunari se gestionó la fumigación de toda la zona para evitar una epidemia de dengue. La autoridad prestó toda la colaboración solicitada.	
Rimer Agreda Claros Agente Cantonal de Shinahota	Dicho Agente apoyó en la implementación del Seguro Médico Gratuito de Vejez e inscripción de beneficiarios para el suministro del servicio en Shinahota.	
Abog. Mery Carmen Soria Quinteros Responsable de Servicios Legales Integrales	Prestó colaboración en la atención y trámite judicial gratuito para la obtención de certificados de nacimiento de adultos mayores. Dichos certificados, a su vez, sirvieron para acceder al pago del BONOSOL.	

Mesa Defensorial de Llallagua
Servidores públicos renuentes

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE QUEJA RESUMEN DE LA QUEJA	CONDUCTA RENUENTE
Prof. Félix Sánchez Director de Educación de Llallagua	59-LLG-2002 La peticionaria se presentó a un concurso de méritos, no obstante haber ganado dicha convocatoria no le otorgaron el cargo. Más aún, sufrió agresiones verbales. 106-LLG-003 La ciudadana NN señaló en su queja que desde octubre de 2001 no recibió el pago por concepto de prenatal. Hizo el reclamo correspondiente, pero no fue atendida. 102-LLG-003 La ciudadana NN presentó queja debido a que la Dirección Departamental de Educación de Llallagua no le pagó sus honorarios profesionales en virtud del contrato de prestación de servicios por 90 días, suscrito en junio de 2002 con esa Dirección.	La autoridad no respondió a los requerimientos de la institución. La autoridad no respondió a los requerimientos de informe escrito ni a las llamadas que efectuó la Mesa. Pese a emitirse dos requerimientos y efectuarse llamados telefónicos la autoridad no dio respuesta a los mismos.
Sr. Hector Soliz Camacho Alcalde Municipal de Llallagua (2002)	53-LLG-002 El ciudadano NN señaló que realizó varios reclamos a la Alcaldía Municipal por los ruidos estridentes de un local de baile en su barrio que perjudicaba a los vecinos.	La autoridad fue renuente porque, pese a los requerimientos de información que se le enviaron, no dio respuesta.
Sr. Walter Claros Alcalde Municipal de Llallagua	122-LLG-002. El peticionario NN señaló que presentó un memorial para el resarcimiento de daños por la demolición ilegal de su vivienda en febrero del 2002. Sin embargo, no fueron atendidos. 125-LLG-002. El ciudadano NN señaló que funcionarios de la Alcaldía Municipal secuestraron una motosierra de su propiedad, la cual, pese a sus reclamos, no fue restituida.	La autoridad no dio solución al caso, aún con los requerimientos y otras acciones defensoriales. Pese a los reclamos mediante requerimientos, llamadas telefónicas y conversaciones directas no se solucionó el caso.

Mesa Defensorial de Puerto Suárez
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos
con proveídos de archivo

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Erwin Chávez Recaudador de Migración en Arroyo Concepción	53-PSZ-2003 PA/PSZ/00009/2003/AP El ciudadano NN presentó queja por habersele realizado cobros por concepto de multas y no habersele extendido el correspondiente recibo valorado.	Se extendieron los respectivos comprobantes de pago.
Yhonny Menacho Frías Subprefecto de la Provincia Germán Busch	55-PSZ-2003 PA/PSZ/00012/2003/AP La ciudadana NN presentó una queja por cobros indebidos y actos de nulidad de parte de la responsable de Gestión Social de Puerto Suárez, quien, según informe emitido por la Directora de Gestión Social de la Prefectura del Departamento de Santa Cruz, había dejado sin efecto su respectivo nombramiento debido a que trabajaba en un cargo <i>ad honorem</i> prohibido por la Ley Safco.	Se realizaron las gestiones correspondientes que permitieron el cierre de la oficina de Gestión Social que funcionaba irregularmente con atribuciones que correspondían a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.
Yavaina Gamez Ruíz Administradora de la Cooperativa de Servicios Públicos “La Porteña” Ltda.	58-PSZ-2003 PA/PSZ/00015/2003/SP El ciudadano NN presentó un reclamo ante la Cooperativa de Agua La Porteña” Ltda. sin que el mismo haya sido atendido.	Se dio solución a la queja presentada ante la cooperativa, disponiendo la compensación de pagos a favor del peticionario.
Sgto. Edwuin Cossío Policía de Puerto Quijarro Policía Departamental de Santa Cruz	75-PSZ-2003 PA/PSZ/00020/2003/AP La ciudadana NN presentó denuncia a la Policía de Puerto Quijarro por violencia doméstica, siendo en principio detenido el agresor y luego puesto en libertad sin cumplir el procedimiento establecido en la Ley 1674.	El policía denunciado rectificó el procedimiento, elevando un informe y remitiendo los antecedentes ante el Juez Instructor de la Provincia Germán Busch.

Mesa Defensorial de Riberalta
Servidores públicos colaboradores en función a casos resueltos
con proveídos de archivo

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	N° DE CASO N° DE PROVEÍDO DE ARCHIVO RESUMEN	CONDUCTA COLABORADORA
Miriam Zenaide Linares de Antelo Directora Distrital de Riberalta	136-RBT-2003 PA/RBT/00001/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque fue destituida de manera irregular, no se le permitió optar al cargo mediante procedimientos transparentes.	La autoridad reubicó a la peticionaria en otra unidad educativa.
Víctor Hugo Abularach Domínguez Alcalde Municipal de Riberalta	125-RBT-2003 PA/RBT/00003/2003/AP La ciudadana NN presentó queja porque realizó reclamos sin obtener respuesta respecto a las deficiencias en el alumbrado público y la falta de reparación de una luminaria en inmediaciones de su domicilio.	La sección de Alumbrado Público de la Alcaldía reparó la luminaria.
Edgar Alam Pérez Director del Distrito de Salud de Riberalta	142-RBT-2003 PA/RBT/00007/2003/DH La ciudadana NN presentó queja porque fue retirada de su trabajo de manera irregular y sin considerar su estado de embarazo.	Se emitió el correspondiente memorándum de reincorporación.
Luis Antonio Casso Casso 9 Director de la PJT - Riberalta Enrique Barroso Melgar Fiscal Adjunto de Riberalta	163-RBT-2003 PA/RBT/00004/2003/DH El ciudadano NN presentó denuncia de robo y las pruebas de la investigación no fueron enviadas a la fiscalía.	Las autoridades procedieron a subsanar el hecho vulneratorio remitiendo las pruebas mencionadas.

Mesa Defensorial de Yacuiba
Servidores públicos colaboradores por conductas encomiables

FUNCIONARIO CARGO INSTITUCIÓN	CONDUCTA COLABORADORA
Dr. Wálter Flores Espinoza Médico Forense de Yacuiba Hospital Regional del Pueblo-DILOS	De manera permanente coadyuvó en la revisión médico legal y en la extensión gratuita de más de 20 certificados en favor de los ciudadanos.
Lic. Edgar Rodo Aguilera Subprefecto de la provincia Gran Chaco	Colaboró a la Mesa defensorial y participó en la búsqueda de soluciones concertadas a los diferentes conflictos sociales sobre temas agrario, laborales y otros.
Sr. Adolfo Reynoso Maire Alcalde Municipal Gobierno Municipal de Yacuiba	Cooperó con la institución a través de la información que proporcionó para los Programas Especiales del Defensor del Pueblo en Niñez y Adolescencia, Adultos Mayores y otros.
Prof. Rolando Gil Ladino Boyá Lic. Alex Soliz Mundocarrero Directores de la Dirección Distrital de Educación de la Primera Sección Distrital de Educación.	Demostraron una amplia voluntad por el respeto de los derechos de los estudiantes frente a las acciones vulneradoras de derechos de los directores y profesores de establecimientos educativos, especialmente de estudiantes mujeres embarazadas. Asimismo, el Profesor Rolando Gil Ladino Boyá colaboró en la apertura para dar charlas sobre derechos humanos a los estudiantes de diferentes establecimientos educativos.
Rvdo. P. Godofredo Musúa Párroco Parroquia San Francisco Solano Villamontes	Esta autoridad eclesiástica proporcionó un espacio físico (biblioteca) para atender al público en la presentación de quejas al Defensor del Pueblo los días viernes de cada semana. Con este apoyo, el personal de la Mesa pudo atender casos los fines de semana en la localidad de Villamontes.



ANEXOS

ANEXO 1
Títulos producidos por el Defensor del Pueblo
en más de cinco años de actividad

INFORMACIÓN GENERAL DERECHOS HUMANOS Y DEFENSOR DEL PUEBLO	PAQUETE SERVIDORES PÚBLICOS	DERECHOS HUMANOS, CAMPESINADO Y PUEBLOS INDÍGENAS
<i>Ley 1818.</i>	<i>Cartilla: Derechos Humanos y Servidores Públicos (1era. versión).</i>	<i>Resúmen: Convenio 169/OIT.</i>
<i>Cartilla: Declaración Universal de los DDHH.</i>	<i>Cartilla: Derechos Humanos y Servidores Públicos (2da. versión)</i>	<i>Convenio 169/OIT.</i>
<i>Desplegable: Derechos Humanos y Defensor del Pueblo.</i>	<i>Manual Derechos Humanos y Servidores Públicos (distribución limitada)</i>	<i>Tríptico Los derechos humanos son derechos de todos.</i>
<i>Cartilla: Convención sobre los Derechos del Niño.</i>	<i>Afiche: Servidores públicos</i>	<i>Cartilla 1: Los derechos humanos, son derechos de todos.</i>
	<i>Cartilla: Derechos Humanos en los Municipios</i>	<i>Cartilla 2: Somos iguales, tenemos los mismos derechos.</i>
		<i>Cartilla 3: El derecho a la tierra.</i>
		<i>Cartilla 4: El derecho a la participación.</i>
		<i>Cartilla 5: La ley es la misma para todos.</i>
		<i>Cartilla 6: DDHH de los pueblos campesinos e indígenas.</i>
		<i>Afiche: DDHH Campesinos e Indígenas Padre.</i>
		<i>Afiche: DDHH Campesinos e Indígenas CPE.</i>
		<i>Cartilla: DDHH en el Chapare.</i>

PAQUETE POBLACIÓN PENITENCIARIA	PAQUETE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAQUETE ADULTO MAYOR	PAQUETE MUJERES
Ley de Ejecución Penal – Reg. Tratamiento Mínimo a Reclusos.	Dossier: <i>Situación Actual de las Personas con Discapacidad.</i>	Dossier: <i>Derechos Humanos y Envejecimiento en Bolivia.</i>	Dossier: <i>Brigadas de Protección a la Familia.</i>
Afiche: <i>DDHH de las personas privadas de libertad.</i>	Ley: <i>Persona con Discapacidad</i>	Investigación de Oficio: <i>Seguro Médico Gratuito de Vejez</i>	Cartilla: <i>CEDAW (Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer).</i>
Afiche: <i>DDHH de las visitas.</i>	Convención Interamericana Personas con Discapacidad	Tríptico: <i>Ley 1886.</i>	Cartilla: <i>El Defensor del Pueblo y los DDHH de las mujeres.</i>
	Afiche: <i>Personas con Discapacidad.</i>	Afiche: <i>Ley 1886</i>	Afiche: <i>Trabajadoras del Hogar.</i>
	Adhesivos: <i>Unidos venciendo barreras.</i>		
A F I C H E S	CAMPAÑA DERECHO A LA IDENTIDAD	CAMPAÑA ANTI DISCRIMINACIÓN	EDUCACIÓN
Afiche: <i>Declaración Universal de los Derechos Humanos.</i>	Tríptico: <i>Derecho a la identidad.</i>	Afiche: <i>Parejas.</i>	<i>Manual de capacitación de estudiantes de las Normales (distribución limitada).</i>
Afiche: <i>DDHH de las personas migrantes.</i>	Afiche: <i>Derecho a la identidad.</i>		<i>Manual sobre Derechos Humanos para el docente en aula (distribución limitada).</i>
Afiche: <i>DDHH de los Jóvenes.</i>	Adhesivo: <i>Derecho a la identidad.</i>	<i>Manual Práctico contra la discriminación.</i>	<i>Manual ¡Ponte en acción! Derechos Humanos para alumnos en el aula (distribución limitada).</i>
Afiche: <i>DDHH de los Pacientes.</i>	Botones: <i>Derecho a la identidad.</i>		
PAQUETE DERECHOS HUMANOS DE LAS FUERZAS ARMADAS	PAQUETE DERECHOS HUMANOS DE LA POLICÍA NACIONAL	INFORMES AL H. CONGRESO NACIONAL	AGENDA DEFENSORIAL
<i>Manual de capacitación en derechos humanos de las Fuerzas Armadas (distribución limitada).</i>	Afiche: <i>Derechos Humanos y Ciudadanos en la Policía Nacional (distribución limitada).</i>	<i>I Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional (distribución limitada).</i>	<i>“Los Derechos Humanos de los jóvenes infractores a la ley”.</i>
	Cartilla: <i>Derechos Humanos y Ciudadanos en la Policía Nacional (distribución limitada).</i>	<i>II Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional (distribución limitada).</i>	<i>“Derechos Humanos y participación política de las mujeres”.</i>
	<i>Manual de capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos en la Policía Nacional (distribución limitada).</i>	<i>III Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional (distribución limitada).</i>	Coloquio: <i>“Discriminación y Derechos Humanos”.</i>
		<i>IV Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional (distribución limitada).</i>	Certamen: <i>“Ensayos sobre Derechos Humanos – Derecho a la Identidad”.</i>
		<i>V Informe Anual de la Defensora del Pueblo al Congreso Nacional (distribución limitada).</i>	

MIRADAS A LA REALIDAD Y LÍNEA EDITORIAL	EDICIÓN AGOTADA EN PROCESO DE REIMPRESIÓN	BOLETÍN: EL DEFENSOR DEL PUEBLO	MATERIAL INFORMATIVO DE PRODUCCIÓN INTERNA
Libro: <i>Derechos Humanos en el Alto.</i>	Memoria: <i>El Defensor del Pueblo de la teoría a la práctica.</i>	Boletín: <i>El Defensor del Pueblo N° 1</i> (agotado).	<i>Declaración Universal</i>
Libro: <i>Ley contra la violencia intrafamiliar.</i>	Afiche: <i>DDHH Campesinos e Indígenas (imagen Mujer).</i>	Boletín: <i>El Defensor del Pueblo N° 2</i> (agotado).	<i>SÍ y NO del Defensor del Pueblo</i> (castellano).
Libro: <i>Desafíos de la equidad.</i>	Folleto: <i>Las personas con discapacidad tienen una ley</i>	Boletín: <i>El Defensor del Pueblo N° 3</i> (agotado).	<i>SÍ y NO del Defensor del Pueblo</i> (aymara).
Libro: <i>Niñez y adolescencia presente y futuro</i>	Cartilla: <i>Para vivir con dignidad</i> (paquete Adulto Mayor).	Boletín: <i>El Defensor del Pueblo N° 4</i> (agotado).	<i>Ley de Regulación de las trabajadoras del hogar</i>
Saber para actuar	Cartilla: <i>El Defensor del Pueblo y los Derechos Humanos de las Mujeres</i>	Boletín: <i>El Defensor del Pueblo N° 5</i>	Resumen: <i>Ley personas con discapacidad.</i>
	Afiche informativo: <i>Derechos de las trabajadoras sexuales</i>	Boletín: <i>El Defensor del Pueblo N° 6</i>	Resumen: <i>Convenio 169</i>
	Cartilla: <i>Derechos humanos en los cuarteles</i>		<i>Ley 1674 contra la violencia doméstica.</i>
	Afiche: <i>Campaña antirracismo</i> (manos).		Convención: "Niño, niña y adolescente".
	Afiche: <i>Campaña antirracismo</i> (caras).		<i>Qué es el Defensor del Pueblo</i> (castellano).
	Afiche: <i>Defensor del Pueblo</i> (rostros en sepia).		<i>Qué es el Defensor del Pueblo</i> (aymara).
	Afiche: <i>Defensor del Pueblo: Ley 1818</i>		
	Afiche: <i>Todos los días tenemos derechos.</i>		
	Volante: <i>Competencias institucionales y dirección</i> (resumen).		
	Tríptico blanco: <i>SÍ y NO del Defensor del Pueblo.</i>		
	Tríptico: <i>Qué es el Defensor del Pueblo</i> (quechua/español).		

ANEXO 2
Difusión a escala nacional

Nº	REDES TELEVISIVAS NACIONALES		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 9 A.T.B. RED NACIONAL Noticiero Nocturno 20:30 a 21:00	700 segundos mes.	Tarifa preferencial
2	RED UNITEL. Noticiero Nocturno 20:30	600 segundos mes.	Tarifa preferencial
3	RED P.A.T. Noticiero Nocturno 20:00 a 21:00	400 segundos mes.	Eventualmente se incluye cortesía en noticiero matinal. Tarifa preferencial
4	CANAL 7 T.V.B. Noticiero nocturno 20:00 a 21:00	600 segundos mes.	Eventualmente se incluye cortesía. Tarifa preferencial
5	RED UNO. Noticiero nocturno	500 segundos mes.	Tarifa preferencial
6	RED BOLIVISION. Noticiero nocturno	500 segundos mes.	Tarifa preferencial
6	TOTAL DIFUSIÓN NACIONAL	3.300 segundos mes	SEGUNDAJE ADICIONAL NO CONTABILIZADO

Nº	RADIOEMISORAS ALCANCE NACIONAL		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO FIDES - Cobertura nacional en «La Hora del País 1» 7:00 a 8:00	2 pases día, lunes a viernes	TARIFA PREFERENCIAL
2	RADIO PANAMERICANA Cobertura nacional en noticiero matinal y meridiano	4 pases lunes a viernes	TARIFA PREFERENCIAL Inicio contrato marzo e incluyen 20 menciones de cortesía en emisiones de fútbol
3	RED ERBOL Cobertura nacional 25 emisoras afiliadas Noticiero 7:30 a 8:00	1 pase lunes a viernes 1 pase adicional de cortesía en Noticiero Meridiano Nacional.	TARIFA PREFERENCIAL
3	TOTAL DIFUSIÓN NACIONAL	7 pases	1 pase adicional diario no contabilizado

Nº	CANALES DE TELEVISIÓN LA PAZ		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 27 Noticiero matinal y central nocturno. COBERTURA SEMI NACIONAL	600 segundos mes.	Difusión de frecuencia moderada tarifa preferencial.
2	CANAL 4 Noticiero nocturno.	600 segundos mes.	Difusión de frecuencia moderada tarifa preferencial.
3	CANAL 18. Noticiero nocturno.	500 segundos mes.	Difusión de frecuencia moderada tarifa preferencial.
3	Total difusión	1.700 SEGUNDOS MENSUALES	

Nº	RADIOEMISORAS LA PAZ		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO CRISTAL lunes a sábado noticieros meridiano y nocturno.	6 pases	Tarifa preferencial
2	RADIO METROPOLITANA	8 pases lunes a viernes en noticiero matinal y meridiano.	8 pases Tarifa preferencial
3	RED COMUNITARIA APRAC Panorama, Achocalla, Taipichullo Rio Abajo, Nueva Generación, San Felipe Corpa, Wali Desaguadero, San Pedro Tihuanacu, RHP Siglo 21 El Alto, José Ballivián, Samy Peñas, Wara Wara Santiago de Huata, Litoral Guaqui, Jachá Suyu.	8 pases en cada emisora rural departamento de La Paz	Tarifa preferencial. Cada emisora incluye pases adicionales de cortesía, principalmente en emisiones dominicales
3	TOTAL DIFUSIÓN LA PAZ	16 pases diarios	No se consideran pases adicionales difundidos sin costo.

Nº	CANALES CHUQUISACA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 2 RED UNO	4 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
2	CANAL 4 UNITEL	4 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.

3	PRIMICIAS CANAL 13	4 a 6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
4	CANAL 19	4 a 6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
4	TOTAL DIFUSIÓN CHUQUISACA	Promedio 24 pases diarios lunes a viernes	Horarios a elección y tarifas preferenciales.

Nº	RADIOEMISORAS CHUQUISACA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO ACLO Difusión quechua y castellano.	6 a 8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
2	RADIO VIDA NUEVA Difusión quechua y castellano	6 a 8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
3	RADIO LA BRUJA	6 a 8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
4	RADIO INOXIDABLE	6 a 8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
5	RADIO GLOBAL Y RADIO COLOR	6 a 8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
6	RADIO LA PLATA	6 a 8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
7	RADIO GUADALUPE	8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
8	RADIO ANTENA 2000	8 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
9	RADIO LIBERTAD	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
10	RADIO SUDAMERICANA	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
11	RADIO MUNDIAL Y RADIO CHARCAS	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
12	RADIO PROGRAMA SAMARICUJ	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
13	RADIO REAL AUDIENCIA	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
14	RADIO LA PLATA FM	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
15	RADIO PROGRAMA TRIBUNA	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
16	RADIO PROGRAMA PRIMERA LINEA	6 pases	Horarios a elección y tarifas preferenciales.
16	TOTAL CHUQUISACA	98 pases radiales día en promedio.	No se contabilizan pases de cortesía convenidos en algunas radioemisoras.

Nº	CANALES COCHABAMBA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 9 RED UNO	4 a 6 pases	Frecuencia sujeta a tiempo de cada spot. Tarifa Preferencial.
2	CANAL 4 A.T.B.	4 pases	Frecuencia sujeta a tiempo de cada spot. Tarifa Preferencial.
3	CANAL 13 UNITEL	4 a 6 pases	Frecuencia sujeta a tiempo de cada spot. Tarifa Preferencial.
4	CANAL 21 SITTEL	8 a 10 pases	Frecuencia sujeta a tiempo de cada spot. Tarifa Preferencial.
4	TOTAL COCHABAMBA	20 pases televisivos diarios en promedio.	No se contabilizan pases de cortesía acordados con cada medio.

Nº	RADIOEMISORAS COCHABAMBA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO FIDES PUNATA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
2	RADIO PIO XII	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
3	RADIO BANDERA TRICOLOR	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
4	RADIO CULTURA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
5	KANCHA PARLASPA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
6	FIDES - COCHABAMBA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
7	CLASICA 100.3	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
8	RADIO LATINA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.

9	RADIO ESTRELLA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
10	RADIO RITMO FM 97.5	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de cuñas radiales.
10	TOTAL COCHABAMBA	60 pases radiofónicos en promedio difusión diaria Lunes a Viernes.	No se contabilizan pases de cortesía acordados con cada medio y sujetos a disponibilidad de horarios.

Nº	CANALES SANTA CRUZ		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RED UNO	2 pases	Tarifa preferencial.
2	BOLIVISION	3 pases	
3	UNIVERSITARIO	3 pases	Tarifa preferencial.
4	RED ATB	3 pases	Tarifa preferencial.
4	TOTAL SANTA CRUZ	11 pases televisivos diarios.	No se incluyen pases de cortesía acordados con cada canal.

Nº	RADIOEMISORAS SANTA CRUZ		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO SANTA CRUZ	8 pases	Tarifa preferencial.
2	RADIO STEREO 92	6 pases	Tarifa preferencial.
3	RADIO ENLACE	10 pases	Tarifa preferencial.
4	RADIO ACTIVA	7 pases	Tarifa preferencial.
5	RADIO NUEVO MILENIO	7 pases	Tarifa preferencial.
6	RADIO AMBORÓ	10 pases	Tarifa preferencial.
7	RADIO FAMA	5 pases	Tarifa preferencial.
8	RADIO FIDES SANTA CRUZ	7 pases	Tarifa preferencial.
9	RADIO INFINITA (SOL)	10 pases	Tarifa preferencial.
10	RADIO ALTERNATIVA	10 pases	Tarifa preferencial.
11	RADIO LA TREMENDA	10 pases	Tarifa preferencial.
12	RADIO ORIENTAL	10 pases	Tarifa preferencial.
12	TOTAL SANTA CRUZ	100 pases radiales diarios.	

Nº	CANALES POTOSÍ		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 21 INTERACTIVA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
2	CANAL 33 SATEL	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
3	CANAL 11 A.T.B	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
4	CANAL 9 T.E.U.	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
5	CANAL 15 POTOSI TV	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
6	CANAL 5 BOLIVISIÓN	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
7	CANAL 30 P.A.T.	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
8	CANAL 18 CATÓLICA T.V.	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
9	CANAL 13 UNITEL	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
10	CANAL 36 S.C.P.	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
11	CANAL 9 VILLAZÓN	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
12	CANAL 5 VILLAZÓN	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.

13	CANAL 13 VILLAZÓN	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
14	CANAL 13 UYUNI	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
15	CANAL 9 UYUNI	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
16	CANAL 11 UYUNI	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
17	CANAL 9 TUPIZA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
18	CANAL 13 TUPIZA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
19	CANAL 11 TUPIZA	6 a 8 pases	Tarifa Preferencial, frecuencia diaria sujeta a duración de spots de televisión.
19	TOTAL POTOSÍ	114 pases televisivos diarios, incluyendo difusión interior departamento	No se contabilizan pases de cortesía.

Nº	RADIOEMISORAS SANTA CRUZ		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO PATRIMONIO	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
2	RADIO FIDES	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
3	RADIO AMANECER	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
4	RADIO KOLLASUYO	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.

5	RADIO LIDER	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
6	RADIO INDOAMÉRICA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
7	RADIO IMPERIAL	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
8	RADIO MELODÍA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
9	RADIO ANDINA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
10	RADIO MÁGICA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
11	RADIO ACTIVA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
12	RADIO POTOSÍ	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
13	RADIO REBELDE	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
14	RADIO HIT	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
15	RADIO CARISMA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
16	RADIO GENTE	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
17	RADIO SAN BENITO	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.

18	RADIO HUAYNA POTOSÍ	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
19	RADIO GALAXIA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
20	RADIO GUADALPE	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
21	DIFUSIÓN RURAL RADIO MULTICENTER VILLAZÓN	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
22	DIFUSIÓN RURAL RADIO MELODIA VILLAZÓN	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
23	DIFUSIÓN RURAL RADIO JUAN XXIII UYUNI	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
24	DIFUSIÓN RURAL RADIO PREDILECTA UYUNI	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
25	DIFUSIÓN RURAL RADIO CONCIERTO UYUNI	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
26	DIFUSIÓN RURAL RADIO FIDES TUPIZA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
27	DIFUSIÓN RURAL RADIO WARA TUPIZA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
28	DIFUSIÓN RURAL RADIO WDJ TUPIZA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
29	RADIO ESTELAR TUPIZA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
30	RADIO PANAMERICANA TUPIZA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.

31	RADIO CENTRO TUPIZA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
32	RADIO YURA DE YURA	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
33	RADIO ACLO POTOSÍ	6 a 10 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
33	TOTAL POTOSÍ	198 pases radiales, incluyendo difusión interior del departamento.	No se contabilizan pases de cortesía.

Nº	MASE DEFENSORIAL RIBERALTA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 6 UNITEL	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
2	CANAL 9 RED UNO	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
3	CANAL 13	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
4	CANAL 18	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
5	CANAL 2	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
6	CANAL 5 GUAYARAMERÍN	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
7	CANAL 10 GUAYARAMERÍN	4 a 6 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de spots.
7	TOTAL RIBERALTA	28 pases televisivos difusión diaria Lunes a Viernes.	No se incluyen pases de cortesía acordados con cada medio.

Nº	MASE DEFENSORIAL RIBERALTA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO VERANO	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
2	RADIO BUENAS NUEVAS	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
3	RADIO ABAROA	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
4	RADIO GILMAR	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
5	RADIO FIDES RIBERALTA	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
6	RADIO BAMBÚ GUAYARAMERÍN	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
7	RADIO PAITITI GUAYARAMERÍN	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
8	RADIO FM GUAYARAMERÍN	6 a 8 pases	Tarifas preferenciales, frecuencia sujeta a duración de cuñas.
8	TOTAL RIBERALTA	48 pases frecuencia diaria en radio.	No se incluyen pases de cortesía acordados con cada emisora.

Nº	CANALES LLALLAGUA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 6 TV LLALLAGUA	8 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
2	CANAL 4 TV UNIVERSITARIO	8 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
3	CANAL 2 TV UNCIA	8 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
4	CANAL 2 DE HUANUNI	8 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
4	TOTAL LLALLAGUA	32 pases televisivos promedio frecuencia diaria.	No se incluyen pases de cortesía acordados con cada medio.

Nº	RADIOEMISORAS LLALLAGUA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	FM 105 UNCIA (Difusión Lunes a Domingo).	10 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
2	FM 104.5 REFLEJOS	12 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
3	FM 100 UNIVERSITARIO	10 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
4	RADIO SAN PEDRO DE BUENA VISTA	8 a 10 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
5	RADIO CHALLAPATA FM	8 a 10 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
6	RADIO HORIZONTE HUANUNI	8 a 10 pases	Incluyen pases cortesía y tarifas preferenciales.
6	TOTAL LLALLAGUA	56 pases frecuencia diaria	No se incluyen pases de cortesía acordados con cada medio.

Nº	CANALES YACUIBA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 2 TELEVIDA	8 pases	Tarifas preferenciales.
2	CANAL 4 UNITEL	8 pases	Tarifas preferenciales.
3	CANAL 6 COTELYA	8 pases	Tarifas preferenciales.
4	CANAL 9 SUREÑA	8 pases	Tarifas preferenciales.
5	CANAL 11 PRIMAVERA	6 pases	Tarifas preferenciales.
6	CANAL 13 A.T.B.	8 pases	Tarifas preferenciales.
6	TOTAL YACUIBA	48 pases televisivos frecuencia diaria.	

Nº	RADIOEMISORAS YACUIBA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	FIDES FM 89.1	8 pases	Tarifas preferenciales.
2	NUEVO HORIZONTE	8 pases	Tarifas preferenciales.
3	EMISORAS FRONTERA	8 pases	Tarifas preferenciales.
4	PILCOMAYO	8 pases	Tarifas preferenciales.
5	SOBERANÑA	8 pases	Tarifas preferenciales.
6	POPULAR	8 pases	Tarifas preferenciales.
7	LASER	8 pases	Tarifas preferenciales.
8	CONCIERTO	8 pases	Tarifas preferenciales.
8	TOTAL YACUIBA	48 pases radiales frecuencia diaria.	

Nº	CANALES TRINIDAD		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	A.T.B. CANAL 4	4 a 8 pases	Tarifas preferenciales, incluye pases de cortesía.
2	UNITEL CANAL 9	4 a 8 pases	Tarifas preferenciales, incluye pases de cortesía.
3	TV UNIVERSITARIA CANAL 11	4 a 8 pases	Tarifas preferenciales, incluye pases de cortesía.
3	TOTAL BENI	12 pases promedio diario difusión.	

Nº	RADIOEMISORAS TRINIDAD		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO FIDES	6 pases	Tarifas preferenciales.
2	RADIO PATUJU	12 pases	Tarifas preferenciales.
3	RADIO DIFUSORAS TRÓPICO	10 pases	Tarifas preferenciales.
4	RADIO LA LIBERTAD	6 pases	Tarifas preferenciales.
5	RADIO MOXOS	10 pases	Tarifas preferenciales.
6	RADIO GANADERA	12 pases	Tarifas preferenciales.
7	RADIO FRECUENCIA VERDE I.	10 pases	Tarifas preferenciales.
7	TOTAL DIFUSIÓN BENI	66 pases promedio diario difusión.	

Nº	CANALES EL ALTO		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	CANAL 13	15 pases	Tarifas preferenciales.
1	TOTAL EL ALTO	15 pases frecuencia diaria difusión.	

Nº	RADIOEMISORAS EL ALTO		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO INTEGRACIÓN	5 pases	Tarifas preferenciales.
2	RADIO INCA	8 pases	Tarifas preferenciales.
3	RADIO PACHAMAMA	8 pases	Tarifas preferenciales.
4	RADIO LIBERTAD	5 pases	Tarifas preferenciales.
5	RADIO MAJESTAD	8 pases	Tarifas preferenciales.
6	RADIO CELESTIAL	5 pases	Tarifas preferenciales.
7	RADIO FAMA VIACHA	8 pases	Tarifas preferenciales.
8	RADIO WALY DESAGUADERO	8 pases	Tarifas preferenciales.
9	RADIO ACHOCALLA	8 pases	Tarifas preferenciales.
10	RADIO TAHUANTINSUYO LAJA	8 pases	Tarifas preferenciales.
11	RADIO ONDAS DEL TITICACA DE HUARINA	6 pases	Tarifas preferenciales.
12	RADIO VOZ DE LOS ANDES DE BATALLAS	8 pases	Tarifas preferenciales.
13	RADIO PANORAMA ACHOCALLA	8 pases	Tarifas preferenciales.
13	TOTAL EL ALTO	93 pases frecuencia diaria difusión radiofónica.	No se contabilizan pases de cortesía acordados con cada emisora.

Nº	RADIOEMISORAS CHAPARE		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO SOBERANÍA	10 pases	Tarifas preferenciales.
2	RADIO AMAZONIA	10 pases	Tarifas preferenciales.
3	RADIO HORIZONTES	10 pases	Tarifas preferenciales.
4	RADIO INTEGRACIÓN	10 pases	Tarifas preferenciales.
5	RADIO MILENIO	10 pases	Tarifas preferenciales.
5	TOTAL CHAPARE	50 pases frecuencia diaria difusión radiofónica.	No se contabilizan pases de cortesía acordados con cada emisora.

Nº	CANALES TARIJA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	Canal 13 RED A.T.B.	5 pases	Tarifas preferenciales.
2	RED UNO	5 pases	Tarifas preferenciales.
3	BOLIVISIÓN	4 pases	Tarifas preferenciales.
4	RED P.A.T. Empresa Tarijeña de Comunicaciones	6 pases	Tarifas preferenciales.
5	TELEVISIÓN UNIVERSITARIA	6 pases	Tarifas preferenciales.
5	TOTAL TARIJA	26 pases frecuencia diaria difusión televisiva.	

Nº	RADIOEMISORAS TARIJA		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO FIDES	5 pases	Tarifas preferenciales.
2	RADIO NUEVA ANDALUCÍA	6 pases	Tarifas preferenciales.
3	RADIO LUIS DE FUENTES	6 pases	Tarifas preferenciales.
4	RADIO GUADALQUIVIR	6 pases	Tarifas preferenciales.
5	RADIO LIBERTAD	6 pases	Tarifas preferenciales.
6	RADIO SIGLO XXI	6 pases	Tarifas preferenciales.
7	RADIO TARIJA	4 pases	Tarifas preferenciales.
7	TOTAL TARIJA	39 pases frecuencia diaria difusión radiofónica.	

Nº	CANALES ORURO		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RED UNITEL	4 pases	Tarifas preferenciales.
2	CANAL 15	4 pases	Tarifas preferenciales.
3	CANAL 13 SISTEMA RADIO Y TV UNIVERSITARIA	5 pases	Tarifas preferenciales.
4	CANAL 9 A.T.B.	6 pases	Tarifas preferenciales.
4	TOTAL ORURO	19 pases frecuencia difusión diaria en televisión.	No se contabilizan pases de cortesía acordados con cada medio.

Nº	RADIOEMISORAS ORURO		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO GENTE	6 pases	Tarifas preferenciales.
2	RADIO FIDES	4 pases	Tarifas preferenciales.
3	RADIO CORAL	6 pases	Tarifas preferenciales.
4	RADIO WKM	6 pases	Tarifas preferenciales.
5	RADIO TOPATER	6 pases	Tarifas preferenciales.
6	RADIO PIO XII	6 pases	Tarifas preferenciales.
7	RADIO OCCIDENTAL	6 pases	Tarifas preferenciales.
8	RADIO KANTUTA DIGITAL	6 pases	Tarifas preferenciales.
9	RADIO ALTERNATIVA	6 pases	Tarifas preferenciales.
10	RADIO BOLIVIA	4 pases	Tarifas preferenciales.
10	TOTAL ORURO	56 pases frecuencia diaria difusión radial.	

Nº	RADIOEMISORAS YUNGAS		
	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA O SEGUNDAJE	OBSERVACIONES
1	RADIO YUNGAS	6 pases	Tarifas preferenciales.
1	TOTAL YUNGAS	6 pases	

ANEXO 3

Cuadro No. 1
Eventos a los que fue invitado el Defensor del Pueblo

Fecha	Institución	Evento	Cantidad público
12-Mar	Coordinadora de la Mujer Red Ada Plataforma de la Mujer AMUPEI CDC Defensor del Pueblo Asamblea Permanente de DDHH Zulma Yugar	Marcha pacífica “Voces por la Paz” de mujeres contrarias a los hechos de violencia en el país y en el mundo.	300 personas
12-Mar	Zulma Yúgar Embajadora por la Paz y Defensor del Pueblo.	Velada Cultural “Voces por la Paz” 450 personas Los artistas mediante su canto muestran su posición contraria a la violencia en el país y en el mundo.	
09-Ago	EcoSolidar Bolivia	Jornada Masiva en la Plaza Villarroel en el Festival del módulo de comunicación.	100 niños y niñas
05-Dic	EcoSolidar Bolivia	VI Festival de Desarrollo Humano Jornada Masiva en la Plaza Avaroa	150 niños/as

Cuadro No. 2
Otras visitas y jornadas en a establecimientos educativos,
hospitales e instituciones de la administración pública

Fecha	Institución	Evento	Cantidad público
	Hospital Distrital La Paz. Plaza Garita de Lima. Hospital Obrero.	Distribución directa al público del almanaque 2003.	48 pacientes de los hospitales y a 100 personas de la zona.
10 de mayo	Medios de comunicación masiva.	Desayuno trabajo: Presentación de la III Campaña Multimedia “Yo no me dejo tu no te dejes”, con cobertura informativa en: 8 canales de televisión. 8 radios. 3 agencias informativas. 1 red de radios nacional y provincial.	44 Representantes de Medios de Comunicación.
14 de mayo	Prefectura de la ciudad de La Paz. Palacio Prefectural / oficina central. Gestión Social	Jornada informativa Competencias del Defensor del Pueblo.	330 funcionarios/as
19 y 20 mayo	Colegio Marién Garden	Jornada informativa focalizada en Convención sobre los Derechos del niño, Se incluyó prueba.	166 alumnos/as de octavo grado.
28 y 29 de mayo	Colegio Marién Garden	Encuentro con padres de familia de alumnos de octavo grado Cuáles son los derechos de los y las niñas. Cuál es el papel de los padres en el tema de derechos.	120 padres de familia.
10 de junio	Colegio Marién Garden	Emisión de una película y debate sobre el tema de derechos humanos y violencia intrafamiliar Derechos de los niños y Derechos y deberes de los jóvenes.	370 personas, entre madres, padres y alumnos/as del colegio
Del 16 al 20 de junio	Funcionarios/as del Defensor del Pueblo, oficina central.	Material que más sirve. Sugerencias para la próxima campaña. Sugerencias para textos. Afiche más gustado. Sugerencias para mejorar el material.	79 funcionarios/as del Defensor del Pueblo, oficina central.

09-Dic	Bibliotecas y Centros de Documentación de Instituciones y organizaciones públicas y privadas	Dotación de material producido por la institución sobre derechos humanos y Defensor del Pueblo.	100 personas, representantes de instituciones y organizaciones de base. 28 Bibliotecas públicas e instituciones privadas. 22 Organizaciones no Gubernamentales. 11 Instituciones del Estado. 10 Medios de Comunicación.
--------	--	---	---

Cuadro No. 3
Visitas de información y distribución de material

Mes	Institución	Resultado
FEBRERO	<p>Visitas informativa y entrega de material Hospital Distrital La Paz. Maternológico de Chamoco Chico. Hospital Obrero</p> <p>Visitas de información sobre las competencias del Defensor: Hospital de Clínicas Unidad de cirugía plástica y quemados Banco de Sangre Laboratorios Unidad de Neurocirugía Emergencias Hospital de Gastroenterología Hospital de la Mujer</p>	<p>Los y las pacientes cuentan con información específica sobre sus derechos y sobre el Defensor del Pueblo.</p> <p>En estos Centros de Salud se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, se ha dejado afiches y trípticos que explican los derechos de los pacientes y material informativo sobre discriminación.</p>
	<p>Visitas de información y entrega de material para la biblioteca:</p> <p>Colegio Villarroel Colegio Sánchez Bustamante Colegio Franz Tamayo Colegio Marien Garden Colegio Holanda (turno mañana). Colegio Holanda (turno tarde).</p>	<p>En estas Unidades Educativas se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, y se ha explicado el contenido y formas de uso de cada uno de los materiales donados a sus bibliotecas.</p>

Mes	Institución	Resultado
MARZO	Seguimiento a materiales y distribución de trípticos sobre derechos y deberes de los jóvenes: Colegio Villarroel Colegio Sánchez Bustamante	Sentar presencia del Defensor del Pueblo y promover la difusión en derechos humanos.
	Visitas de información y entrega de material para la biblioteca: Unidad Educativa Alcides Arguedas Unidad Educativa Parroquial San José Instituto Americano (particular). Instituto Americano (fiscal).	En estas Unidades Educativas se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, y se ha explicado el contenido y formas de uso de cada uno de los materiales donados a sus bibliotecas.
	Seguimiento al uso de materiales sobre derechos y deberes de los jóvenes en: Colegio Villarroel Colegio Sanchez Bustamante Colegio Franz Tamayo Colegio Marien Garden Colegio Holanda (turno mañana). Colegio Holanda (turno tarde).	Se potencia la difusión en derechos humanos y competencias institucionales.
ABRIL	Visitas de informativas y entrega de material: Hospital de Clínicas Maternológico de Chamoco Chico Hospital de El Tejar	Los y las pacientes cuentan con información específica sobre derechos humanos de los pacientes y competencias del Defensor del Pueblo.
	Visitas de coordinación: Hospital de Clínicas Hospital de la Mujer	Coordinación para realizar en mayo una jornada informativa y de sensibilización con el personal y cuerpo administrativo.
MAYO	Visitas de información sobre las competencias del Defensor Centro de Salud El Tejar Centro de Salud La Portada Centro de Salud Obispo Indaburo	En estos Centros de Salud se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, se entregó afiches y trípticos sobre derechos de los pacientes y material impreso de la campaña contra la discriminación.
	Visitas de información y entrega de material para la biblioteca. Kinder Mi Castillito de Colores Colegio Bolivia 1 Colegio San Patricio Colegio Desmaissieres Unidad Educativa Gil Tapia Rada	En estas Unidades Educativas se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, y se ha explicado el contenido y formas de uso de cada uno de los materiales donados a sus bibliotecas.
JUNIO	Visita informativa y entrega de material informativo a pacientes, visitantes y personal médico y administrativo en: Centro de Salud El Tejar Centro de Salud La Portada Centro de Salud Obispo Indaburo	El personal de los centros conoce más de las competencias institucionales. Los pacientes cuentan con información sobre sus derechos humanos y Defensor del Pueblo.

Mes	Institución	Resultado
JUNIO	<p>Visita de información y entrega de material para bibliotecas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colegio María Auxiliadora Colegio Boliviano-Japonés Colegio Beata Plácida (particular). Colegio Beata Plácida (fiscal). Colegio Saint Peter's 	<p>En estas Unidades Educativas se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, y se ha explicado el contenido y el sentido de cada uno de los materiales que se donan a la biblioteca.</p>
	<p>Visita de información sobre derechos humanos de los pacientes y verificación de uso de materiales informativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Salud Materno Infantil Pro Salud Villa Victoria Centro de Salud Villa Victoria Centro de Salud Bajo Tejar 	<p>El personal de los centros conoce más de las competencias institucionales. Los y las pacientes cuentan con información sobre sus derechos humanos y Defensor del Pueblo.</p>
JULIO	<p>Visitas de información sobre las competencias del Defensor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Salud Alto Mariscal Santa Cruz Centro de Salud Munaypata Centro de Salud Rincón Portada Centro de Salud Hospital Juan XXIII 	<p>En estos Centros de Salud se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, se ha dejado afiches y trípticos que informan sobre derechos humanos de los pacientes.</p>
	<p>Visitas de información y entrega de material para la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colegio Benedetto Vincenti Colegio Emma Canaday Colegio Adventista Bello Horizonte Colegio Mario Mercado Vaca Guzmán Colegio República del Japón. 	<p>En estas Unidades Educativas se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, y se ha explicado el contenido y el sentido de cada uno de los materiales que se donan a la biblioteca.</p>
AGOSTO	<p>Visitas de información y entrega de material para la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colegio Amoreti Colegio Gregorio Reynold Colegio San Marcos Colegio República del Perú 	<p>En estas Unidades Educativas se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, y se ha explicado el contenido y el sentido de cada uno de los materiales que se donan a la biblioteca.</p>
SEPTIEMBRE	<p>Visitas de Coordinación y entrega de material para su biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colegio Los Pinos Colegio La Salle Colegio San Ignacio de Loyola Colegio Saint Andrew's Colegio Alemán 	<p>Con estos colegios se va implementar un proyecto el 2004, con el objetivo de potenciar el conocimiento en derechos humanos y analizar valores fundamentales para su ejercicio y defensa.</p>
OCTUBRE	<p>Visitas de información sobre las competencias del Defensor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Salud Ferroviario Centro de Salud Agustín Valero Centro de Salud Panticirca Centro de Salud Said 	<p>En estos Centros de Salud se ha realizado una explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo, se ha dejado afiches y trípticos informativos sobre derechos humanos de los pacientes.</p>

Mes	Institución	Resultado
NOVIEMBRE	Visitas de Coordinación: Colegio Ayacucho Liceo Venezuela Colegio Germán Buch Colegio Marien Garden Colegio Luis Espinal	Con estos colegios se va implementar un proyecto el 2004, con el objetivo de potenciar el conocimiento en derechos humanos y analizar valores fundamentales para su ejercicio y defensa.

ANEXO 4

Construcción edificio propio del Defensor del Pueblo

1. Antecedentes

Desde la posesión de Ana María Romero de Campero en 1998, contar con un edificio propio para el funcionamiento de la oficina central del Defensor del Pueblo fue un objetivo permanente debido a las dificultades e incomodidades que implicaba el funcionamiento de la institución en casas arrendadas, la falta de presupuesto y el gasto en alquileres.

En 1999 se iniciaron las gestiones para conseguir del Estado la asignación de un inmueble. Estos trámites se cristalizan el 5 de mayo de 2000 con la promulgación de la Ley 2090 que dotó al Defensor del Pueblo de un edificio, propiedad hasta ese entonces del ex Fondo de Vivienda Social.

Una vez promulgada la Ley 2090 se inició el proceso de elaboración del proyecto para la refacción del inmueble, absolutamente necesario por el precario estado en el que se encontraba y por haber sido originalmente diseñado y construido para edificio multifamiliar.

2. Lanzamiento del concurso

En cumplimiento a la normativa vigente y en coordinación con el Colegio Departamental y el Colegio Nacional de Arquitectos, se prepararon los términos y las condiciones para la convocatoria a profesionales interesados en presentar propuestas de diseño para la refacción del edificio.

Este concurso, que contó con la participación de importantes profesionales, fue ganado por la Arq. Eloisa Arce Paravicini quien inmediatamente firmó un contrato de consultoría con el Defensor del Pueblo para la elaboración del proyecto, los planos y el presupuesto requerido para la refacción. La arquitecta Arce convocó a un equipo multidisciplinario de ingenieros (estructuralista, sanitario y electromecánico) que, en conjunto, presentaron el proyecto a diseño final.

3. Financiamiento

A finales de 1998 arribó a La Paz una misión oficial del gobierno de Dinamarca a la cabeza del Ministro de Cooperación, quien en visita realizada a la Defensora del Pueblo y en conocimiento de la necesidad institucional de contar con recursos para la refacción de un edificio propio, se comprometió a realizar gestiones ante su gobierno y el de Suecia para financiar conjuntamente este requerimiento a través de un proyecto integral.

En diciembre de 1999, el gobierno de Dinamarca, a través de su embajada en Bolivia, suscribió un convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto en apoyo al “Programa de Asistencia al Defensor del Pueblo”. El convenio contenía un componente de financiamiento para la refacción de un inmueble para la oficina central. Dicho financiamiento alcanzaba a DKK (coronas danesas) 1.416.650. En julio de 2000, el Gobierno de Suecia suscribió el cofinanciamiento del programa con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, cuyo apoyo para encarar la refacción del inmueble alcanzaba a SEK (coronas suecas) 1.761.600. El equivalente total en dólares americanos alcanzó a \$us. 370.704.- al tipo de cambio vigente a la firma de los convenios. La vigencia de los convenios estaba prevista hasta diciembre de 2002, tiempo prudente para encarar la fase de reconstrucción y equipamiento del edificio.

Posteriormente y como consecuencia del estudio del diseño final, se solicitó la enmienda a los convenios. En consecuencia, se incrementó el monto del componente de refacción a \$us. 687.293, cofinanciado en partes iguales por Suecia y Dinamarca, y se amplió la vigencia hasta diciembre de 2003.

4. Proceso de licitación y adjudicación

El proyecto a diseño final de la Arq. Eloisa Arce fue presentado al Defensor del Pueblo a fines del mes de julio del año 2001, iniciándose inmediatamente las gestiones para la aprobación de los planos tanto en la Alcaldía Municipal como en los Colegios de Arquitectos e Ingenieros de Bolivia.

Recién en el mes de octubre la Alcaldía Municipal aprobó los planos y otorgó el permiso para proceder a la licitación pública del proyecto. Esta licitación, a la que se presentaron varias empresas interesadas en la construcción y supervisión, se lanzó el 1° de noviembre de 2001.

La primera convocatoria fue declarada desierta debido a que las empresas constructoras que presentaron ofertas no cumplieron con la presentación de los documentos legales y financieros exigidos en el pliego de condiciones. También se declaró desierta la primera convocatoria para la supervisión debido a que la única empresa que logró habilitarse para la apertura del sobre “B” presentó una oferta económica muy por encima del precio de referencia.

En enero de 2002 se lanzó la segunda convocatoria pública, adjudicándose la construcción del edificio a la empresa Pórtico Ltda. y la supervisión a la empresa consultora Arquitectura e Ingeniería SRL.

5. Inicio y ejecución de obras

Debido a retrasos en la presentación de las boletas de garantía y suscripción del contrato, el acta de inicio de la construcción se firmó el 3 de mayo de 2002. La propuesta de la empresa constructora Pórtico Ltda. alcanzaba a \$us. 367.478,- un poco menos del 20% por debajo del precio de referencia fijado por el estudio de la Arq. Arce, que ascendía a \$us. 456.645.-

La propuesta original de la empresa Pórtico Ltda. comprendía la refacción de la planta baja, el mezanine y los dos primeros niveles del edificio, así como la construcción de un pequeño sótano, refuerzo de la estructura existente y demolición y construcción nueva de las dos últimas plantas.

Sin contar el sótano, destinado al área de máquinas del edificio, la superficie construida original alcanzaba a 1.916 metros cuadrados de construcción, lo que significaba un costo

por metro cuadrado construido de \$us. 191,79.-, casi \$us. 50 dólares por debajo del precio de referencia.

6. Primer ajuste al proyecto

Durante la última quincena del mes de junio de 2002 y una vez que se descubrieron las zapatas, vigas y columnas para proceder a su reforzamiento, se evidenció que la calidad del vaciado de las lozas y el hormigón estructural eran absolutamente pobres en fierro que, además, estaba oxidado y expuesto. Asimismo, las zapatas eran insuficientes en número y no tenían el tamaño ni la profundidad para garantizar la estructura planteada en el proyecto.

A partir del informe de la empresa constructora, se solicitó a la supervisión elaborar otro informe en el que se recomendó la demolición del edificio por motivos de seguridad y costos. Para confirmar este dictamen, se contrataron los servicios de un especialista en estructura que recomendó la demolición, al igual que la arquitecta proyectista.

Esta situación fue puesta a consideración de las embajadas de Suecia y Dinamarca quienes, luego de realizar las correspondientes consultas con sus oficinas centrales, autorizaron la demolición y el ajuste del proyecto toda vez que las condiciones estructurales del primer proyecto habían desaparecido.

El ajuste arquitectónico fue encomendado a la Arq. Eloisa Arce, por ser la ganadora del concurso; el proyecto estructural al Ing. Reynaldo Ballivián que también participó en el primer equipo multidisciplinario. Para los ajustes de ingeniería eléctrica y sanitaria se contrató un equipo dirigido por el Arq. Oscar Ortega, quien también se encargó de la redistribución del edificio en función a las nuevas necesidades que habían surgido a partir de la implementación del *Basket Funding*.

Como resultado de estos estudios, el nuevo edificio cuenta con un sótano que cubre toda la superficie de aproximadamente 400 metros cuadrados y en el que funciona el centro de documentación, la cafetería, los depósitos de la Adjutoría de Promoción y Análisis, tableros de distribución eléctrica, almacenes de Secretaría General y el depósito del auditorio, que en el proyecto original no existían.

La construcción del sótano fue una necesidad ineludible debido a las restricciones impuestas por la norma municipal que, a partir del ancho de calzada y tamaño del terreno, sólo permite una cantidad limitada de metros cuadrados construidos y una altura máxima del edificio, normas a las que se tuvo que ajustar el nuevo proyecto arquitectónico.

El nuevo proyecto también contempla el traslado del auditorio ubicado en el piso tres, a la planta baja. También se modificó y amplió un nivel de mezanine en el que se ubicó la Dirección Departamental de Quejas que antes se encontraba en la planta baja.

En el nuevo proyecto se reubicaron los baños y se optimizó el pozo de luz y aire del proyecto original. Sin alterar el concepto arquitectónico inicial, se eliminó la cortina flotante de vidrio y se la sustituyó por una pared de vidrio, lo que permitió ganar en superficie construida y en amplitud de las oficinas que albergan cerca a 100 funcionarios, contra aproximadamente 80 estimados en el primer proyecto.

Con estos ajustes e incorporando la construcción del sótano, la demolición y remoción de escombros, se suscribió un contrato ampliatorio que incrementaba el costo del proyecto a \$us. 449.675 y la superficie construida a 2.447 metros cuadrados, representando un incremento del 22% del presupuesto original adjudicado y un costo por metro cuadrado construido de \$us. 183,77.-, inferior en \$us. 8,- al costo por metro cuadrado del proyecto adjudicado (ver el Cuadro No. 1).

Cuadro No. 1
Construcción edificio propio del Defensor del Pueblo

A) PROYECTO ORIGINAL		
1.-Superficie construida	M2	1.916
2.-Monto referencial primera etapa	\$us.	456.645
3.-COSTO POR M2 REFERENCIAL	\$US/M2	238,33
B) PROYECTO ADJUDICADO		
1.-Superficie construida	M2	1.916
2.-Monto adjudicada	\$us.	367.477
5.-COSTO POR M2 ADJUDICADO	\$US/M2	191,79
C) PRIMER AJUSTE AL PROYECTO		
1.-Superficie construida	M2	2.447
2.-Monto ajustado	\$us.	449.675
8.-COSTO POR M2 AJUSTADO	\$US/M2	183,77
D) SEGUNDO AJUSTE AL PROYECTO MONTO FINAL DE EJECUCIÓN		
1.-Superficie construida	M2	2.447
2.-Monto ajustado	\$us.	478.215
11.-COSTO POR M2 EJECUTADO FINAL	\$US./M2	195,47

Como consecuencia de los ajustes y crecimiento del proyecto, el plazo de contrato de construcción se amplió hasta fines del mes de junio del 2.003, así como el monto y el plazo del contrato de la supervisión que, en cumplimiento a las normas vigentes, sufrió el mismo incremento porcentual que el contrato principal de construcción.

7. Segundo ajuste al proyecto

Durante la ejecución se tuvieron que enfrentar otros ajustes menores, fundamentalmente estructurales y normales en este tipo de proyectos, como la construcción de un muro de hormigón ciclópeo y luego de hormigón armado para garantizar la estabilidad del terreno colindante con el vecino de la parte posterior, cuyo predio resultó ser un antiguo relleno.

Sin embargo, el principal problema que se enfrentó en esta segunda fase de la construcción fue la inundación del sótano debido al elevado nivel freático de la zona de San Pedro y la aparición de corrientes subterráneas que antes de la excavación no pudieron ser detectadas.

De la misma manera que en la primera fase, se solicitaron informes técnicos a la empresa constructora y supervisora y se contrató los servicios de un profesional independiente especialista en ingeniería hidráulica, quienes luego de sendos estudios recomendaron la impermeabilización del sótano mediante un sistema que comprendía: una red de recolección de aguas que rodea a todo el perímetro del sótano, la construcción de cuatro pozos recolectores intercomunicados que descargan sus aguas a un cárcamo de bombeo, sobre estos una capa de grava, una manta geotextil, una loza de cemento, luego manta butílica y, por último, otra loza de hormigón armado. Este tratamiento sube hasta 50 centímetros en las paredes de todo el sótano.

Con este tratamiento, que garantiza de manera óptima la impermeabilización del sótano, más algunos otros ajustes, el monto final del proyecto de construcción alcanzó a \$us. 478.215,- que representa el 30% del monto adjudicado y un costo de \$us. 195,- por metro cuadrado construido.

8. Entrega provisional

Solucionados los problemas del sótano se tenía prevista la recepción provisional para fines del mes de octubre del 2003, sin embargo debido a los conflictos sociales de ese mes se realizó la recepción provisional el 9 de noviembre. De acuerdo a los plazos establecidos en las normas básicas, se tiene prevista la entrega definitiva para el mes de febrero del 2004, tres meses después de la entrega provisional.

A partir del 18 de noviembre se inició el traslado del personal a las nuevas oficinas, habiendo sido inauguradas oficialmente el 24 de noviembre.

9. Equipamiento

Adicionalmente a los contratos de construcción y supervisión con recursos del componente de refacción del edificio propio del Defensor del Pueblo, se financió la adquisición de mobiliario y equipo necesarios para el normal funcionamiento de las oficinas, como se puede apreciar en el Cuadro No. 2.

Cuadro No. 2
Ejecución del proyecto construcción edificio propio
del Defensor del Pueblo por etapas:
Financiamiento de Suecia y Dinamarca en dólares americanos

DESCRIPCIÓN /ETAPA	TOTAL	%
Primera etapa	31.434	4,63
Anteproyecto y proyecto	23.090	3,40
Otros estudios	6.455	0,95
Aprobación de planos	1.889	0,28
		-
Segunda etapa	520.193	76,59
Construcción del edificio	478.215	70,41
Supervisión	41.978	6,18
		-
Tercera etapa	127.566	18,78
Equipamiento Complementario	53.048	7,81
Mamparas tapizadas	17.875	2,63
Mamparas de vidrio	29.343	4,32
Transformador	5.830	0,86
		-
Muebles y equipos varios	74.518	10,97
Verificación transformador	150	0,02
Servicios de instalación eléctrica ELECTROPAZ	3.361	0,49
Servicios de instalación sanitaria A.I.	528	0,08
Central telefónica	7.660	1,13
Secadores de manos	2.228	0,33
Zócalos edificio	3.046	0,45
Persianas Sector A y B	7.182	1,06
Muebles recepción	2.243	0,33
Muebles empotrados	2.232	0,33
Sillas Auditorio	3.845	0,57
Mesas Auditorio	5.240	0,77
Muebles de comedor	5.365	0,79
Zócalos y perfiles de gradas	1.517	0,22
Instalación de jambas de ascensor	625	0,09
Equipamiento de cocina	1.203	0,18
Juegos de living	4.644	0,68
Instalación de tomas de aire auditorio	632	0,09
Mobiliario en general	2.584	0,38
Compra de aparatos telefónicos	1.071	0,16
Iluminación	12.435	1,83
Espejos para baños	633	0,09
Extractores, ventiladores y bombas	1.864	0,27
Servicios de instalaciones eléctricas y otros	2.949	0,43
Revestimiento de paredes del sótano	1.279	0,19
GRAN TOTAL	679.193	100,00

De todo este equipamiento, destaca la provisión de mamparas de vidrio que permiten contar con ambientes claros y transparentes. El costo de estas mamparas adquiridas mediante procesos de invitación pública alcanzó a \$us. 29.343,-.

Se debe mencionar también la provisión de mamparas tapizadas que permiten dividir los diferentes ambientes de las oficinas, brindando privacidad necesaria para el buen desempeño de las actividades. El costo total de las mamparas tapizadas alcanzó a \$us. 17.875,-.

También se pueden mencionar la adquisición del transformador de energía eléctrica, en conformidad con las exigencias y normas de la Alcaldía y ELECTROPAZ, y que tuvo un costo de \$us. 5.830,-; y la adquisición e instalación de luminarias en todo el edificio, que no estaban incluidas en el contrato de construcción y que tuvieron un costo de \$us. 12.435,-

10. Costo total del edificio

Como se puede apreciar en el cuadro No. 2, la ejecución del componente de refacción del edificio propio del Defensor del Pueblo se dividió en tres fases:

Primera fase. Comprende los costos incurridos en estudios, gastos del concurso, aprobación de planos, gastos de legalización, supervisión del equipamiento, etc., que alcanzan a \$us. 31.434,- es decir el 4,58 % del costo total del proyecto.

Segunda fase. Comprende los costos de construcción y supervisión, que alcanzan a \$us. 520.193,- y que representa el 76,59% del costo total del proyecto. Del total de esta segunda fase, corresponden a la construcción \$us. 478.215,- y a la supervisión \$us. 41.978,-.

Tercera fase.

Corresponde a los costos de adquisición de equipamiento constructivo complementario, equipos y muebles, que alcanzó a \$us. 127.566,- y que representó el 18,78 % del costo total del proyecto.

El costo total del proyecto en las tres fases alcanzó a \$us. 679.193,- , es decir que se gastó el 98.82 % del total destinado para este componente dentro del convenio de donación de los gobiernos de Suecia y Dinamarca.

11. Plazo del proyecto

A partir de la orden de inicio dada el 3 de mayo del 2002, hasta el 9 de noviembre de 2003, el tiempo de duración de la construcción fue de un año y medio, periodo en el que se tuvieron que superar varias dificultades para que al final el Defensor del Pueblo, gracias al apoyo de los gobiernos de Suecia y Dinamarca, la participación de sus funcionarios y la voluntad de sus ejecutivos, cuente con oficinas totalmente adecuadas a sus necesidades y equipadas con la más moderna tecnología.

SIGLAS

ABOIC =	Asociación Boliviana de Investigadores de la Comunicación
ABOPANE =	Asociación Boliviana de Padres y Amigos de Personas con Discapacidad Mental
ACLO =	Acción Cultural Loyola
AFP =	Administradora de Fondos y Pensiones
ALCA =	Área de Libre Comercio de las Américas
AMDECO =	Asociación Municipal de Concejalas
AMUPEI =	Articulación de Mujeres por la Equidad e Igualdad
AOS =	Ayuda Obrera Suiza
APA =	Adjutoría de Promoción y Análisis del Defensor del Pueblo
APAE =	Adjutoría de Programa Especiales y Actuaciones Especiales del Defensor del Pueblo.
APG =	Asamblea del Pueblo Guaraní
ASISORPAZ =	Asociación de Integración de Sordos de La Paz
ASORPAZ =	Asociación de Sordos de La Paz
ASP – B =	Administración de Servicios Portuarios – Bolivia
BONOSOL =	Bono Solidario
BPF =	Brigadas de Protección a la Familia
CADH =	Convención Americana sobre Derechos Humanos
CADP =	Consejo Andino de Defensores del Pueblo
CAJ =	Comisión Andina de Juristas
PIDI =	Proyecto Integral de Desarrollo Infantil
PROCOSI =	Programa de Coordinación en salud Integral
CCCH =	Consejo de Capitanías Guaraníes de Chuquisaca
CDC =	Capacitación y Derechos Ciudadanos
CDI =	Consejo de Desarrollo Institucional
CDR =	Centro de Desarrollo Regional
CEDAW =	Eliminación de la Discriminación contra la Mujer
CEDIM =	Centro de Educación y Desarrollo Integral de la Mujer
CEITHAR =	Centro Integral Técnico Humanístico Acelerado Rural
CEJIP =	Centro de Estudios sobre Justicia y Participación
CEJIS =	Centro de Estudios Jurídicos en Investigación Social
CEMSE =	Centro de Multiservicios Educativos
CENCAP =	Centro Nacional de Capacitación de la Contraloría General de la Republica
CEPAL =	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CEPES =	Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior
CER =	Cooperativa Eléctrica de Riberalta
CEREFE =	Centro de Rehabilitación Física y Educación Especial
CEUB =	Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana
CF =	Código de Familia
CICODE =	Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (Univ. de Alcalá, España)
CID – DP =	Centro de Investigación y Documentación del Defensor del Pueblo
CIDOB =	Confederación de Pueblos Indígenas de Bolivia
CIEPP =	Comité de Investigación, Evaluación y Políticas de Protección y Desarrollo
CIES =	Centro para la Información, Educación y Servicios

CILS =	Comité Interinstitucional de Lenguaje de Señas
CIPCA =	Centro de Investigación y Promoción del Campesinado
CIPOAP =	Central Indígena de Pueblos Originarios Amazónicos de Pando
CIPTA =	Consejo Indígena del Pueblo Tacana
CIRABO =	Central Indígena de la Región Amazónica de Bolivia
CJM =	Concejos Municipales de la Juventud
CNE =	Corte Nacional Electoral
CNNA =	Código del Niño, Niña y Adolescente
CNS =	Caja Nacional de Salud
COA =	Control Operativo Aduanero
COB =	Central Obrera Boliviana
COBOPDI =	Confederación Boliviana de Personas con Discapacidad
COCADIS =	Centro de Orientación, Capacitación y Asesoramiento en Discapacidades
CODEPEDIS =	Comité Departamental de la Persona con Discapacidad
COMIBOL =	Corporación Minera de Bolivia
COMTECO =	Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba
CONALPEDIS =	Comité Nacional de la Persona con Discapacidad
CONAMAC =	Consejo de Ayllus y Markas de Kollasuyo
COTAS =	Cooperativa de Teléfonos Automáticos Santa Cruz
DESC =	Derechos Económicos, Sociales y Culturales
COTEL =	Cooperativa de Teléfonos La Paz
COTEOR =	Cooperativa de Teléfonos de Oruro
COTERI =	Cooperativa de Teléfonos de Riberalta
CPE =	Constitución Política del Estado
CPESC =	Coordinadora de Pueblos Étnicos de Santa Cruz
CPIB =	Central de Pueblos Indígenas del Beni
CPM =	Código Penal Militar
CPP =	Código de Procedimiento Penal
CPPM =	Código de Procedimiento Penal Militar
CRA =	Centro de Referencia Ambulatoria
CRE =	Cooperativa Rural de Electrificación
CRIDAI =	Comité Regional de Investigación Docente Asistencial de Investigación
CSS =	Código de Seguridad Social
CSUTCB =	Confederación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Bolivia
DED =	Agencia Alemana de Ayuda Técnica – Social
DIRCABI =	Dirección de Registro, Control y Administración de Bienes Incautados
DNI =	Defensa de los Niños Internacional
ECOBOL =	Empresa de Correos de Bolivia
ELECTROPAZ =	Empresa de Electricidad de La Paz S.A.
ELFEC =	Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba S.A.
ELFEO =	Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A.
EMTA =	Empresa Municipal de Transporte Automotor
ENTEL =	Empresa Nacional de Telecomunicaciones
ERBOL =	Escuelas Radiofónicas de Bolivia
ESBAPOL =	Escuela Básica Policial
FAM =	Federación de Asociaciones Municipales
FANCESA =	Fabrica Nacional de Cemento S.A.
FECAR =	Federación de Comunidades Agroecológicas de Rurrenabaque

FEJUVE =	Federación de Juntas Vecinales
FENATRAHOB =	Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar
FES =	Federación de Estudiantes de Secundaria
FIO =	Federación Iberoamericana de Ombudsman
FOBEPA =	Fondo de Pensiones Básicas
FONVIS =	Fondo Nacional de Vivienda Social
FRUTCAS =	Federación Regional/nica de Trabajadores Campesinos del Altiplano Sud
FSTMB =	Federación Sindical de Trabajadores Mineros de Bolivia
FSUTCGCH =	Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos del Gran Chaco
FSUTO-NP =	Federación Sindical Única de Trabajadores Originarios del Norte de Potosí
FUNDAPPAC =	Fundación de Apoyo al Parlamento y a la Participación Ciudadana
GADA =	Grupo de Artillería y Defensa Antiaérea
GES =	Grupo Especial de Seguridad de la Policía Nacional
GLARP =	Grupo Latinoamericano para la Participación, Integración é Inclusión de Personas con Discapacidad
GRACO =	Grandes Contribuyentes
HAM =	Honorable Alcaldía Municipal
IBC =	Instituto Boliviano de la Ceguera
ICMY =	Instituto de Capacitación de la Mujer Yungueña
IDAI =	Instituto de Adaptación Infantil
IIDH =	Instituto Interamericano de Derechos Humanos
INASES =	Instituto Nacional de Seguros de Salud
INCOS =	Instituto Nacional comercial Superior
INDICEP =	Instituto de Investigación Cultural para Educación Popular
INE =	Instituto Nacional de Estadística
INRA =	Instituto Nacional de Reforma Agraria
IPC =	Índice de Precios al Consumidor
IPTK =	Instituto Politécnico Tomas Katari
IRI =	Instituto de Rehabilitación Infantil
JICA =	Agencia de Cooperación Japonesa
LEPS =	Ley de Ejecución Penal y Supervisión
LOJM =	Ley Orgánica Judicial Militar
LOMP =	Ley Orgánica del Ministerio Publico
LSND =	Ley del Servicio Nacional de Defensa
LSNSC =	Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
MEDMIN =	Fundación Medio Ambiente y Minería
MNR =	Movimiento Nacionalista Revolucionario
MST =	Movimiento sin Tierra
NAT =	Niños y Adolescentes Trabajadores
NFR =	Nueva Fuerza Republicana
ODECO =	Oficina de Defensa del Consumidor
OMDECO =	Oficina Municipal de Defensa del Consumidor
OTB =	Organizaciones Territoriales de Base
PAC =	Patrulla de Auxilio Ciudadano
PAN =	Programa de Atención a Niñas y Niños menores a seis años
PASOC =	Pastoral Social Cáritas
PAVI =	Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar

PDA =	Proyecto de Desarrollo del Área
PGN =	Presupuesto General de la Nación
PIEB =	Programa de Investigación Estratégica en Bolivia
PLANE =	Plan Nacional de Empleos
POA =	Programa Operativo Anual
PRADPI =	Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica
PRONAT =	Red Pro Niñez y Adolescentes Trabajadores
PTJ =	Policía Técnica Judicial
PVVS =	Personas Viviendo con el VIH-SIDA
RIN =	Registro de Identificación Nacional
RUN =	Registro Único Nacional
SAQ =	Sistema de Administración de Quejas
SARC =	Servicio de Atención, Reclamos y Consultas
SARH =	Sistema de Administración de Recursos Humanos
SECRAD =	Servicio de Capacitación en Radio y Televisión para el Desarrollo (Univ. Católica)
SEDEGES =	Servicio Departamental de Gestión Social
SEDES =	Servicio Departamental de Salud
SEDUCA =	Servicio Departamental de Educación
SENADECI =	Servicio Nacional de Defensa Civil
SENAMIG =	Servicio Nacional de Migración
SENAPE =	Servicio Nacional de Patrimonio del Estado
SENASIR =	Servicio Nacional de Sistema de Reparto
SENATER =	Servicio Nacional de Telecomunicaciones Rurales
SIDA =	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirido
SLI =	Servicios Legales Integrales (municipales)
SMGV =	Seguro Médico Gratuito de Vejez
SNV =	Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo
SRPACS =	Sistema de Registro de Personas Afectadas en Conflictos Sociales
SUMI =	Seguro Universal Materno Infantil
TARI =	Talleres Abiertos sobre Reciprocidad e Interculturalidad
TC =	Tribunal Constitucional
TCO =	Tierras Comunitarias de Origen
TGN =	Tesoro General de la Nación
TIPNIS =	Territorio Indígena del Parque Nacional Isidoro Sécuré
UCAP =	Unión del Concejo de los Ayllus La Paz
UFV =	Unidad de Fomento a la Vivienda
UMOPAR =	Unidad Móvil de Patrullaje Rural
UMSA =	Universidad Mayor de San Andrés
UNFPA =	Fondo de Población de Naciones Unidas
UPEA =	Universidad Pública de El Alto
USFA =	Universidad San Francisco de Asís
VIF =	Violencia Intrafamiliar