



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**XIII INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL**

2010



Producido por: Defensoría del Pueblo

Depósito Legal: 4-4-16-12 P.O.

La Paz, diciembre de 2011

CONTENIDO

Presentación

Siglas y acrónimos usados

Capítulo I

Base jurídica, organizativa y funcional de la Defensoría del Pueblo

1. Marco normativo
2. Visión y misión de la Defensoría del Pueblo
3. Estructura organizativa y funciones

Capítulo II

Balance del trabajo defensorial y nuevas líneas estratégicas institucionales

1. Balance del trabajo defensorial
2. Nuevas Líneas Estratégicas Institucionales

Capítulo III

Protección de los derechos humanos

1. Antecedentes
2. Actuaciones urgentes
3. Investigación de quejas
4. Comportamiento general del SAQ en el 2010
5. Protección de los derechos humanos en las oficinas defensoriales
6. Asesoría Constitucional y Legislativa
7. Recurso de revisión de sentencias penales condenatorias
8. Protección de los derechos humanos en sede judicial internacional
9. Víctimas de violencia política

Capítulo IV

Trabajo en normativa local y tratados

1. Propuestas legislativas o normativas vigentes, seguimiento y resultados
2. Grupos de trabajo
3. Respuesta de la Defensoría del Pueblo a propuestas normativas

Capítulo V**Materias de especial protección**

1. Derechos de las mujeres
2. Derechos humanos de la niñez y adolescencia
3. Derechos humanos de las personas adultas mayores
4. Derechos humanos y autonomías
5. Derechos humanos de las personas con discapacidad
6. Derechos humanos de las personas privadas de libertad
7. Derechos Humanos de los pueblos indígenas y comunidades campesinas
8. Derechos humanos de personas migrantes

Capítulo VI**Intervención defensorial en conflictos**

1. El escenario de los conflictos
2. Acciones de intervención defensorial en conflictos
3. Registro de intervenciones en conflictos sociales
4. Informes Defensoriales

Capítulo VII**Avanzando hacia una cultura de derechos humanos: promoción, difusión y capacitación**

1. Promoción masiva de derechos humanos
2. Diagnóstico y análisis
3. Centro de Información, Documentación y Archivo
4. Educación en derechos humanos

Capítulo VIII**Relaciones institucionales y servidores públicos colaboradores y no colaboradores**

1. Relaciones institucionales de las oficinas defensoriales
2. Convenios suscritos por la Defensoría del Pueblo
3. Relación de viajes del Defensor del Pueblo
4. Servidores públicos “colaboradores” y “no colaboradores”

Capítulo IX**Gestión y transparencia institucional**

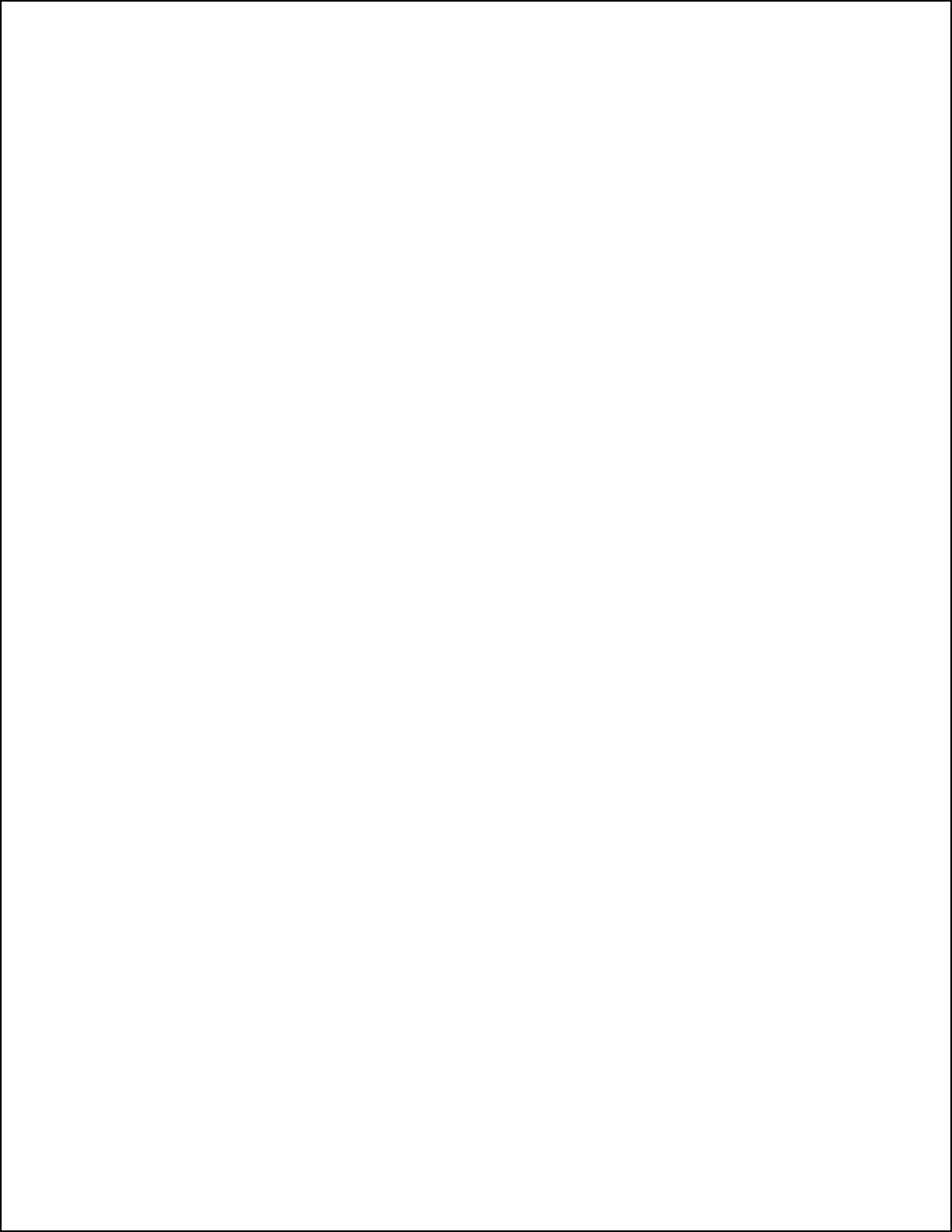
1. Cumplimiento de la programación operativa anual 2010
2. Cooperación internacional
3. Gestión y transparencia institucional
4. Unidad Administrativa
5. Unidad de Sistemas
6. Recursos Humanos
7. Estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2010

Capítulo X**Recomendaciones**

1. Recomendaciones por materia de especial protección

Anexos

Resoluciones Defensoriales



PRESENTACIÓN

Los artículos 224 de la Constitución Política del Estado y 33 y 34 de la Ley N° 1818, del Defensor del Pueblo, señalan la obligación que tiene el titular de la institución de dar cuenta de sus actos a la Asamblea Legislativa Plurinacional en un Informe Anual que deberá ser publicado.

Desde su creación en 1998, se cumplió de forma regular con esta obligación. El presente documento que contiene información sobre las actividades de la Defensoría del Pueblo en el período 2010 es el XIII Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Al igual que los anteriores informes, éste no sólo está dirigido a la Asamblea Legislativa Plurinacional, en observancia de las normas que así lo establecen, sino a toda la sociedad y a sus instituciones, con la intención de socializar el trabajo desarrollado, los avances logrados, las dificultades afrontadas y, sobre todo, los retos para el futuro mediato e inmediato.

En atención a la práctica institucional, este documento se presenta en dos versiones. La primera en formato de libro que, además de entregarse a la Asamblea Legislativa Plurinacional, se distribuye en centros académicos, organizaciones sociales, entidades estatales y organismos internacionales vinculados al trabajo en derechos humanos y Ombudsman. La segunda es el Resumen Ejecutivo, publicación que sintetiza la información más importante, que se distribuye entre autoridades, organizaciones de derechos humanos, líderes de opinión y medios de comunicación.

El XIII Informe Anual de la Defensoría del Pueblo, y el segundo que se entrega a la Asamblea Legislativa Plurinacional, comprende dos tomos. El primero, éste, que contiene diez capítulos en los que se da cuenta del trabajo institucional en todas sus áreas de intervención. El segundo tomo, que se entrega sólo a la Asamblea Legislativa Plurinacional, compila todas las resoluciones defensoriales emitidas en 2010 por la Defensoría del Pueblo, conforme al artículo 30 de la Ley N° 1818. Ambos documentos están a disposición del público en el Centro de Información y Documentación de la Defensoría del Pueblo, tanto en su sede nacional, en La Paz, como en las oficinas de las nueve representaciones departamentales, dos representaciones especiales y cinco mesas defensoriales.

En el primer capítulo se describe el mandato legal de la Defensoría del Pueblo y su organización institucional. En el segundo se esboza, de modo muy general, el estado de los derechos humanos en el país durante 2010, a partir de informes propios y de instituciones internacionales, y se hace un apretado resumen del trabajo defensorial en ese período.

Del capítulo tercero al séptimo se describen, con gran detalle, las actividades desarrolladas y los avances alcanzados por la institución en las áreas de defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, a través de sus tres adjuntorías y de las unidades dependientes de despacho en materia legislativa y jurisdiccional.

El capítulo octavo pormenoriza el trabajo desarrollado en coordinación con otras entidades estatales y, como todos los años, incluye una lista de las y los funcionarios públicos que más y mejor colaboraron con la institución y de aquellas y aquellos que hicieron lo contrario.

El capítulo noveno expone los resultados de la gestión institucional en materia administrativa y financiera, como parte del compromiso de transparencia que siempre demostró la Defensoría del Pueblo.

Finalmente, en el capítulo décimo se hacen varias recomendaciones, tanto a la Asamblea Legislativa Plurinacional como a otras instancias del Estado, con el objetivo de asegurar su contribución al cumplimiento y realización de los derechos humanos.

El proceso de elaboración del informe es, en sí mismo, la sistematización y análisis de los resultados que las múltiples actividades de la Defensoría del Pueblo logró alcanzar. Pero además, este documento es un apoyo a las tareas de información y educación en derechos humanos.

Es así que, en cumplimiento del artículo 33 de la Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo, presento ante la Asamblea Legislativa Plurinacional el XIII Informe Anual que contiene información descriptiva y detallada de las actividades institucionales correspondiente a mi gestión como Defensor del Pueblo, en el periodo 2010.

Rolando Villena Villegas
Defensor del Pueblo
Estado Plurinacional de Bolivia

Siglas y acrónimos usados

- ABC** Administradora Boliviana de Carreteras
AC Adjutoría de Atención a la Ciudadanía
ACDI Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (por sus siglas en francés)
ACL Asesoría Constitucional y Legislativa
Acobe Asociación de Cooperación Bolivia España
Acobol Asociación de Concejalas de Bolivia
Adepcoca Asociación de Productores de Coca
Adesproc Asociación Civil de Desarrollo Social y Promoción Cultural “Libertad”
AECID Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AIS Acción Internacional por la Salud
Amibe Asociación de Migrantes Bolivia España
Amupei Articulación de Mujeres por la Equidad y la Igualdad
Anapol Academia Nacional de Policías
APA Adjutoría de Promoción y Análisis
APAE Adjutoría de Programas y Actuaciones Especiales
Apcob Apoyo para el Campesino-Indígena del Oriente Boliviano
APDHB Asamblea Permanente de los Derechos Humanos de Bolivia
APDHL Asamblea Permanente de los Derechos Humanos de La Paz
ASDI Agencia Sueca para el Desarrollo Internacional
BPF Brigada de Protección a la Familia
CADH Convención Americana sobre Derechos Humanos
Cainco Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz
CEDAW Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer
Cedim Centro de Formación y Desarrollo Integral de la Mujer
CEJIL Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (por sus siglas en inglés)
CEJIS Centro de Estudios Jurídicos e Investigación Social
CEOLI Centro de Organización Laboral del Impedido
CEUB Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana
CIAC Centro de Investigación y Apoyo Campesino
Cidem Centro de Información y Desarrollo de la Mujer
CIDH Corte Interamericana de Derechos Humanos
CIES Centro de Investigación, Educación y Servicios
Cipca Centro de Investigación y Promoción del Campesinado
CIPIACI Consejo Indígena sobre Pueblos Indígenas en Aislamiento y Contacto Inicial
CNS Caja Nacional de Salud
Cobopdi Confederación Boliviana de Personas con Discapacidad
Codepedis Comité Departamental de Personas con Discapacidad
Colmilav Colegio Militar de Aviación
Conalpedis Comité Nacional de la Persona con Discapacidad

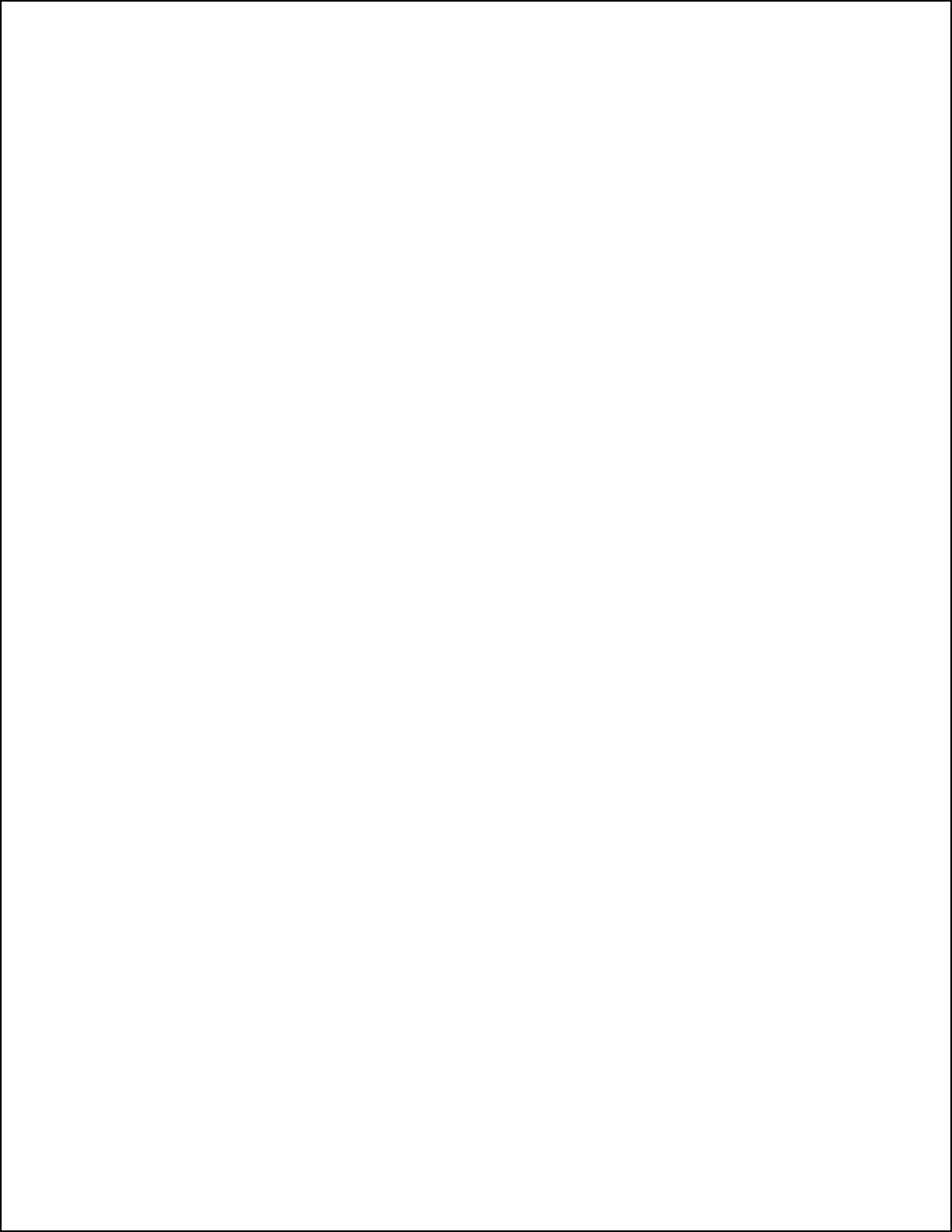
Conamaq Consejo Nacional de Ayllus y Markas del Qollasuyu
Conrevip Comisión Nacional para el Resarcimiento a Víctimas de Violencia Política
Coslam Centro de Orientación Sociolegal para Adultos Mayores
Cossmil Corporación del Seguro Social Militar
Cosude Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación
CPE Constitución Política del Estado
CSUTCB Confederación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Bolivia
DADDH Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre
Danida Agencia Danesa de Desarrollo Internacional (por sus siglas en inglés)
DDHH Derechos Humanos
DED Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica (por sus siglas en alemán)
Digcoin Dirección General de la Hoja de Coca e Industrialización
DIH Derecho Internacional Humanitario
Diprove Dirección de Prevención de Robo de Vehículos
DP Defensor del Pueblo
DS Decreto supremo
DUDH Declaración Universal de los Derechos Humanos
Ecobol Empresa de Correos de Bolivia
Enfe Empresa Nacional de Ferrocarriles
Entel Empresa Nacional de Telecomunicaciones
EPSAS Empresa Pública Social del Agua y Saneamiento
Esbapol Escuela Básica Policial
ETS Enfermedades de transmisión sexual
FAM Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia
FELCC Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen
FELCN Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico
Fenatrahob Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar de Bolivia
FFAA Fuerzas Armadas
FIO Federación Iberoamericana del Ombudsman
Fobomade Foro Boliviano Medio Ambiente y Desarrollo
GLBT Gays, lesbianas, bisexuales y trans
GMLP Gobierno Municipal de La Paz
HAM Honorable Alcaldía Municipal
Idai Instituto de Adaptación Infantil
IDH Impuesto directo a los hidrocarburos
Inases Instituto Nacional de Seguros de Salud
INE Instituto Nacional de Estadística
Infocal Instituto de Formación y Capacitación Laboral (Fundación)
Infoper Instituto de Formación Permanente
INRA Instituto Nacional de Reforma Agraria
INS Instituto Normal Superior
IRI Instituto de Rehabilitación Infantil

ISEAT Instituto Superior Ecueménico Andino de Teología
Itei Instituto de Terapias e Investigación sobre las Secuelas de la Tortura Estatal
JICA Agencia de Cooperación Internacional del Japón (Japan International Cooperation Agency)
LEPS Ley de Ejecución Penal y Supervisión
LOFA Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas
MAE Máxima Autoridad Ejecutiva (Defensor del Pueblo en ejercicio)
MAS Movimiento al Socialismo (partido político)
MNP Mecanismo Nacional de Protección
Musef Museo Nacional de Etnografía y Folklore
Nats Niños, niñas y adolescentes trabajadores
NNA Niños, niñas y adolescentes
NSPR Normal Superior de Puerto Rico
OACNUDH Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
Odepro Organización para el Desarrollo Social y Productivo
OIM Organización Internacional para las Migraciones
OMS Organización Mundial de la Salud
ONG Organización no gubernamental
ONU Organización de las Naciones Unidas
OTB Organización territorial de base
Padem Programa de Apoyo a la Democracia Municipal
Padep Programa de Apoyo a la Gestión Pública Descentralizada y Lucha Contra la Pobreza
Pasoc Comisión Arquidiocesana de Pastoral Social Cáritas del Arzobispado de Santa Cruz
PEI Plan Estratégico Institucional del Defensor del Pueblo
PIEB Programa de Investigación Estratégica en Bolivia
PL Proyecto de ley
PMH Pastoral de Movilidad Humana
PNIEO Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades
PNPAM Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores
PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Podemos Poder Democrático Social (partido político)
PPIOCC Programa de Pueblos Indígenas Originarios y Comunidades Campesinas del Defensor del Pueblo
Prosanf Programa de Salud Municipio y Familia
PRU Programa de Regulación Urbana
Redbol Red Boliviana de Personas Viviendo con VIH y/o Sida
Redvihda Red Cruceña de Apoyo Integral a Personas que Viven con el VIH y el Sida de Santa Cruz
Repac Representación Presidencial para la Asamblea Constituyente
RIC Centro de Rehabilitación Integral en la Comunidad
SAQ Sistema de Atención de Quejas
SC Sentencia Constitucional
Sedeges Servicio Departamental de Gestión Social
Sedes Servicio Departamental de Salud
Seduca Servicio Departamental de Educación

Senasir Servicio Nacional del Sistema de Reparto
Sepecam Servicio Prefectural de Caminos
Sernap Servicio Nacional de Áreas Protegidas
Siremu Sistema de Regulación y Supervisión Municipal
SLIM Servicio Legal Integral Municipal
SNAP Servicio Nacional de Administración de Personal
SPVS Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros
SSPAM Seguro de Salud para las Personas Adultas Mayores
TB Tuberculosis
TCO Tierra comunitaria de origen
TGN Tesoro General de la Nación
UAGRM Universidad Autónoma Gabriel René Moreno
UAP Universidad Amazónica de Pando
UEB Universidad Evangélica Boliviana
Unifranz Universidad Franz Tamayo
Umapdis Unidad Municipal de Personas con Discapacidad (Tarija)
UMSA Universidad Mayor de San Andrés
UMSS Universidad Mayor de San Simón
Unicef Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
USFX Universidad San Francisco Xavier
VGAG Viceministerio de Género y Asuntos Generacionales
VIH-sida Virus de inmunodeficiencia humana-síndrome de inmunodeficiencia adquirida
YPFB Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos

CAPÍTULO I

BASE JURÍDICA, ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



CAPÍTULO I

BASE JURÍDICA, ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1. MARCO NORMATIVO

La Defensoría del Pueblo ha sido creada constitucionalmente en 1994 para velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas en relación con la actividad administrativa de todo el sector público y, asimismo, para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos. Es una institución independiente que no recibe instrucciones de los poderes públicos. Su ámbito de competencia nacional comprende la administración pública centralizada, descentralizada, entidades autónomas, desconcentradas, gobiernos departamentales, municipales y todo organismo del Estado, cualquiera fuera su naturaleza jurídica. Esta competencia se extiende a las cooperativas y empresas privadas que prestan servicios públicos.

La entidad inició sus labores el 1 de abril de 1998, luego que el Congreso Nacional eligiera a la periodista Ana María Romero de Campero como primera Defensora del Pueblo. El 11 de diciembre de 2003, los congresistas eligieron por cinco años al abogado Waldo Albarracín Sánchez. Fue posesionado el 18 de diciembre del mismo año y concluyó su gestión el 18 de diciembre de 2008.

El 13 de mayo del 2010 la Asamblea Legislativa Plurinacional posesionó a Rolando Villena Villegas como Defensor del Pueblo del nuevo Estado Plurinacional de Bolivia, fecha a partir de la cual ejerce sus funciones ininterrumpidamente.

El mandato de la Defensoría del Pueblo se desprende de una serie de normas de distinta jerarquía, entre las que destacan la Constitución Política del Estado y la Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo, del 22 de diciembre de 1997. En la Carta Magna, vigente hasta antes del 9 de febrero de 2009, en la Parte Segunda, Título IV (Defensa de la Sociedad), Capítulo II (Defensor del Pueblo), contiene cinco artículos (127-131) que establecen ese mandato.

En la Constitución vigente desde el 9 febrero de 2009, Segunda Parte, Título V (Funciones de Control, de Defensa de la Sociedad y de Defensa del Estado), Capítulo II (Función de Defensa de la Sociedad), Sección I (Defensoría del Pueblo), han sido incorporados siete artículos (218 al 224) que trazan las principales características del mandato, la naturaleza, las atribuciones esenciales, las condiciones de elegibilidad y forma de elección del titular de la institución, garantías en el ejercicio del trabajo de la o el Defensor, y el deber de colaboración de las entidades públicas.

En el documento constitucional se establece que cada año se informará a la Asamblea Legislativa Plurinacional sobre la situación de los derechos humanos en el país y sobre la gestión de su administración.

Por otro lado, el artículo 222 de la Constitución Política del Estado plantea las siguientes atribuciones de la Defensoría del Pueblo, además de las que establecen la Constitución y la ley:

1. Interponer las acciones de Inconstitucionalidad, de Libertad, de Amparo Constitucional, de Protección de Privacidad, Popular, de Cumplimiento y el recurso directo de nulidad, sin necesidad de mandato.
2. Presentar proyectos de ley y proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales en materia de su competencia.
3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público al inicio de las acciones legales que correspondan.
4. Solicitar a las autoridades y servidores públicos información respecto a las investigaciones que realice la Defensoría del Pueblo, sin que puedan oponer reserva alguna.
5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, sin que pueda oponerse objeción alguna.
7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.
8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.
9. Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Por otro lado, en el artículo 11 de la Ley 1818 se señala que las atribuciones institucionales son:

- 1) Interponer, conforme establece la Constitución Política del Estado en su artículo 129, Recursos de Inconstitucionalidad, Directo de Nulidad, de Amparo y Hábeas Corpus, sin necesidad de mandato.
- 2) Investigar y denunciar, de oficio o como consecuencia de una queja, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado boliviano.
- 3) Solicitar a las autoridades y servidores públicos información relativa al objeto de sus investigaciones, sin que éstos puedan oponer reserva alguna.
- 4) Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de correctivos y medidas a todos los órganos de la administración pública, al Consejo de la Judicatura o la Fiscalía General de la Nación cuando los hechos se relacionen con la administración de justicia o constituyan delito.

- 5) Proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales, relativos a los derechos humanos.
- 6) El Defensor del Pueblo deberá vigilar la situación de las personas privadas de libertad, para velar por el respeto de los límites de la detención. Para este efecto, y para fines de registro, el Defensor del Pueblo deberá ser informado por escrito de todo arresto, apresamiento o detención que se realiza en el territorio nacional.
- 7) Recomendar al Poder Ejecutivo la suscripción de tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos y su aprobación al Poder Legislativo.
- 8) Tener libre acceso a los centros de detención, reclusión, internamiento y confinamiento sin que pueda oponérsele objeción alguna.
- 9) Velar por el respeto de la naturaleza multiétnica y pluricultural del Estado boliviano y promover la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas y originarios del país.
- 10) Promover y recomendar en sus actuaciones la observancia a las convenciones y tratados internacionales relativos a los derechos humanos de la mujer.
- 11) Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de sitio.
- 12) Solicitar a cualquier dependencia de la administración pública la declaratoria en comisión de funcionarios técnicos, cuyos servicios, específicos y temporales, sean requeridos por el Defensor del Pueblo.
- 13) Diseñar, elaborar, ejecutar y supervisar programas para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, así como establecer mecanismos de coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para estos efectos.
- 14) Velar por los derechos y deberes fundamentales de las personas en el ámbito militar y policial.
- 15) Gestionar convenios de cooperación técnica o financiera con organizaciones nacionales e internacionales.
- 16) Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

La Ley del Defensor del Pueblo también contiene disposiciones que norman el procedimiento de investigación de quejas e investigación de oficio (artículos 18-32) y que imponen a los servidores públicos el deber de coadyuvar con el trabajo de la institución (artículos 25-28); y otras referidas a las bases de su estructura interna (artículos 14-17, 35-37).

Al margen de estas dos normas, el 26 de agosto de 1998 el Senado aprobó el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo, instrumento que fue modificado el 16 de enero de 2002 mediante la Resolución Camaral 57/01/02.

Otras disposiciones también otorgan una serie de atribuciones a la Defensoría del Pueblo. La Ley N° 1970 (Código de Procedimiento Penal) señala en su artículo 422 que la institución está facultada para interponer el Recurso de Revisión de Sentencia Condenatoria Ejecutoriada. La Ley N° 2640 de Resarcimiento a Víctimas de la Violencia Política establece en su artículo 17 que el Defensor del Pueblo está legitimado para solicitar los beneficios previstos en esa norma a favor de las personas cuyos derechos humanos fueron violados durante las dictaduras militares. El Decreto Supremo 28168/2005, en su artículo 16, dispone que en caso de restricción ilegal al derecho a la información, los ciudadanos peticionarios podrán presentar una queja ante el Defensor del Pueblo.

2. VISIÓN Y MISIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En 2006, con la adopción del Plan Estratégico Institucional (2007-2011) de la Defensoría del Pueblo, se modificaron la misión, visión y objetivos estratégicos para el nuevo quinquenio.

La misión institucional de la Defensoría del Pueblo es:

“Que el Estado y la sociedad hagan del respeto y la defensa de los derechos humanos una opción de vida, de pensamiento y acción, de manera individual y colectiva”.

La visión es constituirse en:

“Una institución reconocida por su independencia, solidaridad e integridad, que protege los derechos humanos de las personas propugnando una sociedad con justicia social, incluyente y no discriminadora”.

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONES

3.1. Organización de la Oficina Nacional

La Ley N° 1818 señala que el titular de la institución estará asistido en el desempeño de sus funciones por tres Delegados Adjuntos de igual jerarquía, en los que podrá delegar funciones.

La institución también contará con un Secretario General y un Coordinador Nacional con personal técnico y administrativo, para el desenvolvimiento de sus labores (ver el organigrama general al final de este capítulo). Asimismo, define a la ciudad de La Paz como sede principal (Oficina Nacional) y la posibilidad de abrir oficinas en cualquier lugar del país.

Las funciones de las cinco áreas mencionadas se detallan a continuación.

3.1.1 Despacho

Tiene bajo su cargo la conducción y representación institucional y las más altas funciones ejecutivas. El Defensor o Defensora —también denominado en este informe como Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)— define, además, las políticas, objetivos y estrategias institucionales en el orden sustantivo y administrativo, tomando las decisiones que correspondan para el logro de la misión y visión antes comentadas.

El Despacho del Defensor está integrado por cuatro unidades: Unidad de Gabinete, Auditoría Interna, Asuntos Jurídicos y Asesoría de Asuntos Constitucionales y Legislativos.

La Unidad de Gabinete tiene a su cargo coordinar, interna y externamente, la agenda del Defensor o Defensora, así como apoyar en la realización de actividades y tareas inherentes al Despacho.

Las unidades de Auditoría Interna y de Asuntos Jurídicos cumplen las funciones correspondientes a oficinas análogas de cualquier otra entidad pública.

La Unidad de Asesoría de Asuntos Constitucionales y Legislativos se ocupa de proponer reformas normativas, en el ámbito de los derechos humanos, a la Defensoría del Pueblo; de elaborar recursos constitucionales (directo de nulidad, abstracto de inconstitucionalidad, amparo constitucional y acción de libertad); de tramitar los recursos de Revisión de Sentencia condenatoria en materia penal; de canalizar las solicitudes de beneficios en el marco de la Ley Nº 2640 que crea el Consejo Nacional de Resarcimiento de Víctimas de Violencia Política (Conrevip); y recibir consultas del Defensor o Defensora del Pueblo y demás personal de la institución sobre temas constitucionales y de derechos humanos¹.

3.1.2. Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía (AC)

Esta Adjuntoría tiene a su cargo el Sistema de Atención de Quejas (SAQ), componente medular del trabajo de la Defensoría del Pueblo, a través del cual la institución cumple su atribución de investigar los reclamos presentados por la ciudadanía, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley Nº 1818 y en los reglamentos internos de la Defensoría.

El SAQ también es un instrumento fundamental para otros propósitos, gracias a la información estadística que genera, ya que permite conocer en forma continua una serie de datos vinculados con 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, entre otros.

A partir de esta información, la institución refuerza, reencauza o modifica sus acciones, respecto de una determinada entidad, grupos de peticionarios o situación. Por otra parte, la información estadística generada por el SAQ permite identificar 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 en los programas especiales, tanto con acciones de protección como de promoción de derechos humanos.

La Adjuntoría está encargada de la Unidad Nacional de Servicios a la Ciudadanía, que se ocupa de coordinar y uniformar el tratamiento de la investigación de quejas a nivel nacional y brinda orientaciones a los funcionarios sobre cómo proceder en casos particulares. Se encarga también de coordinar y dirigir al SAQ, estableciendo políticas, estrategias institucionales y procedimientos de atención a la ciudadanía para disminuir las vulneraciones de derechos. Por último, supervisa todos los procesos de revisión y actualización del SAQ para que éste no pierda su cualidad de herramienta adecuada a las necesidades de la institución.

¹ A partir de 2007, la Asesoría empieza a desempeñar funciones relacionadas con la interposición de casos sobre vulneración de derechos humanos a instancias internacionales y con el seguimiento y exigencia al Estado boliviano del cumplimiento de convenios y tratados sobre derechos humanos. Estas tareas eran ejecutadas por la Asesoría en Derechos Humanos, que fue disuelta ese mismo año.

También depende de la AC la Unidad Nacional de Seguimiento y Análisis. Sus funciones son: diseño, supervisión, aplicación y desarrollo de políticas en el área de quejas. Además, realiza el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones defensoriales ante autoridades nacionales y la Asamblea Legislativa Plurinacional y monitorea la aplicación de recomendaciones ante autoridades departamentales y locales, a fin de lograr la subsanación de derechos vulnerados.

3.1.3. Adjutoría de Promoción y Análisis (APA)

La Adjutoría de Promoción y Análisis tiene la misión de lograr avances en la construcción de una cultura de derechos humanos, a través de actividades de difusión, promoción, educación y capacitación.

Cuenta con las siguientes unidades: Comunicación y Difusión, Capacitación y Educación, Diagnóstico y Análisis, e Información y Documentación.

La Unidad Nacional de Comunicación y Difusión trabaja en 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. Lo hace a través de la planificación, diseño y ejecución de planes estratégicos de promoción y difusión de derechos humanos, traducidos en una serie de eventos interactivos; la producción de material audiovisual e impreso y el lanzamiento de campañas masivas de comunicación e información.

La Unidad Nacional de Capacitación y Educación realiza tareas de educación y capacitación en derechos humanos, a los servidores públicos en general, a los miembros de las Fuerzas Armadas, de la Policía Nacional y a todos los sectores de la sociedad boliviana que deseen participar en este ámbito.

La Unidad Nacional de Diagnóstico y Análisis proporciona insumos para la identificación y definición de temas y situaciones particulares, estructurales y coyunturales, que ameriten la especial atención de la Defensoría. Realiza además análisis y diagnósticos solicitados por la Adjutoría y el Comité de Coordinación.

A partir de la eliminación de la Asesoría en Derechos Humanos (dependiente de Despacho) en 2007, se le asignó la responsabilidad de elaborar documentos de reflexión sobre derechos humanos y otros materiales especializados, así como el informe de la Defensoría del Pueblo a la Asamblea Legislativa Plurinacional.

El Centro de Información y Documentación atiende las demandas externas e internas sobre información en derechos humanos, Ombudsman y otros temas jurídicos y sociales. También alimenta y actualiza el portal institucional: www.defensoria.gob.bo.

3.1.4. Adjutoría de Programas y Actuaciones Especiales (APAE)

Esta Adjutoría tiene bajo su dependencia a la Unidad de Programas Especiales y a la Unidad de Prevención y Atención de Conflictos. La Unidad Nacional de Programas Especiales está integrada por seis programas que tratan los derechos humanos de mujeres, niñez y adolescencia, personas adultas mayores, personas privadas de libertad, personas con capacidades especiales y de indígenas, originarios y campesinos.

Su trabajo combina los diversos componentes del mandato institucional, a través de acciones de protección y promoción de los derechos humanos de las poblaciones y grupos indicados. Al mismo tiempo, canaliza y coordina permanentemente con las instituciones del sector público y articula alianzas estratégicas con las organizaciones de la sociedad civil. La finalidad, en ambos casos, es la vigilancia social sostenida del cumplimiento de las políticas públicas y responsabilidades estatales, lo que, adicionalmente, fomenta la participación activa de los grupos poblacionales involucrados con el fortalecimiento de sus organizaciones y su inclusión en las discusiones con las respectivas entidades del Estado.

En el ámbito de trabajo de los programas especiales, el principal espacio de concertación entre la institución, las entidades públicas y organizaciones sociales y privadas (ONG), son las “mesas de trabajo”. La institución las organiza para analizar temas puntuales y generales, proponer soluciones y formular recomendaciones a los participantes y a otras instancias competentes, siempre en función a los asuntos y políticas priorizados por cada programa especial. Las autoridades públicas que integran las mesas de trabajo asumen compromisos para el cumplimiento de las recomendaciones, cuyo seguimiento se hace efectivo en esos mismos espacios.

Además, los insumos recogidos y las conclusiones a las que se arriban sirven de base para la programación de actividades de corto, mediano y largo plazo, o para generar la emisión de recomendaciones y exhortaciones a diversas instituciones del sector público.

El trabajo de los programas especiales se complementa con la generación y apoyo consensuado a propuestas normativas; con la divulgación, promoción y educación en materia de derechos humanos, dirigidas a los seis grupos priorizados y a las instituciones que trabajan con ellos; y con actuaciones urgentes, coordinadas con la unidad responsable y tendientes a evitar o buscar la subsanación inmediata a vulneraciones de los derechos de las personas que forman parte de estos grupos y poblaciones priorizadas.

La Unidad de Programas Especiales, define sus líneas de acción desde la Oficina Nacional para ser ejecutadas en el resto del país. Operativamente, las oficinas departamentales priorizan los temas más importantes en función de las circunstancias propias de cada contexto y desarrollan las acciones defensoriales respectivas.

La Unidad de Prevención y Atención de Conflictos² tiene como función intervenir en situaciones de conflicto social, a petición de partes o de oficio, cuando pueden generarse escenarios de violencia en los que se comprometa la vigencia de los derechos humanos, especialmente la vida, la integridad y la seguridad personal. Su labor es apoyada por otras unidades de la institución y gracias a este trabajo, se impulsa la facilitación del diálogo, media entre las partes antagónicas y participa en la pacificación de escenarios de violencia y en la atención humanitaria, en coordinación con entidades de atención a la salud.

También es función primordial de esta unidad la identificación y monitoreo de conflictos sociales que puedan afectar los derechos humanos de grupos o poblaciones. A partir de ello, propone acciones preventivas en el ámbito de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

Además, identifica y recomienda a los Representantes Departamentales de la Defensoría del Pueblo la realización de actuaciones urgentes, que se dan cuando es necesaria una intervención inmediata en el lugar

² Denominada antes Unidad de Actuaciones Urgentes.

donde se desarrollan hechos vulneratorios, para evitar su consumación o lograr su reversión. Con este tipo de intervenciones, ejecutadas también por todas las oficinas defensoriales, se logró en muchos casos prevenir consecuencias irreparables a los derechos de los ciudadanos.

Para concluir, la APAE tiene bajo su responsabilidad la conducción de las investigaciones de oficio conforme a los artículos 11.2, 18 y 32 de la Ley N° 1818. Las indagaciones se realizan cuando la institución advierte la necesidad de analizar y pronunciarse sobre temas referidos, generalmente, al funcionamiento de un servicio público y a problemas estructurales que afectan o pueden afectar los derechos de grandes colectivos.

Las pesquisas concluyen con una Resolución Defensorial, cuyo cumplimiento se promueve de forma conjunta con la institución y los sectores sociales, beneficiarios de las recomendaciones contenidas en aquella.

3.1.5. Secretaría General

La Secretaría General está encargada de los aspectos financieros y administrativos de la institución. Tiene bajo su responsabilidad cuatro unidades: Finanzas, Administración, Recursos Humanos y Sistemas. Las funciones de cada una son las propias de las unidades correspondientes en otras instituciones estatales.

3.1.6. Coordinación de Gestión Institucional

Esta dependencia tiene dos funciones centrales. Por un lado, sirve de nexo entre el titular de la institución y sus representantes en las diferentes oficinas del país, en cuanto a la planificación, ejecución de actividades y vinculación con organismos de la cooperación internacional. Por otro lado, apoya los procesos de planificación estratégica y operativa de la institución, al efectuar seguimiento y evaluación de los resultados de gestión alcanzados en todas las unidades organizativas al recomendar cursos de acción para el logro de los objetivos y la máxima efectividad.

3.2. Organización desconcentrada

La Defensoría del Pueblo cuenta con nueve representaciones departamentales: Beni, Cochabamba, Chuquisaca, La Paz, Oruro, Pando, Potosí, Santa Cruz y Tarija; dos representaciones especiales: El Alto y Chapare; y cinco mesas defensoriales: Llallagua, Puerto Suárez, Riberalta, Yacuiba y Yungas.

3.2.1. Representaciones defensoriales departamentales

Tienen una estructura organizacional similar a la de la Oficina Nacional, lo que les permite ocuparse de las siguientes tareas: investigación de quejas e investigaciones de oficio, en coordinación con la APAE; intervención en actuaciones urgentes y conflictos sociales; protección y promoción de los derechos humanos de las poblaciones y grupos priorizados en los seis programas especiales; y difusión, divulgación y educación en derechos humanos. Estas dependencias están a cargo de un representante departamental designado directamente por la MAE.

Todos los representantes responden directamente al Defensor, aunque en lo estrictamente funcional las representaciones siguen las líneas y directrices establecidas por cada una de las tres adjuntorías. De esta manera,

la programación definida en la Oficina Nacional se ejecuta a nivel nacional, sin perjuicio de la priorización de temas o demandas y necesidades propias de cada región.

3.2.2. Representaciones especiales

Están a cargo de representantes especiales, designados por la MAE. Fueron creadas en noviembre de 1998 para atender, en el caso de la Representación Especial de El Alto, a la enorme población de esa ciudad, al masivo número de inmigrantes y a los pobladores de localidades y municipios aledaños (Achocalla, Viacha, Guaqui, Puerto Pérez, Pucarani, etc.). La Representación Especial del Chapare, con sede en Villa Tunari, fue abierta para prestar servicios a los habitantes del trópico cochabambino, zona que en las últimas décadas fue escenario de un permanente clima de tensión social por las tareas de erradicación de coca excedentaria y lucha contra el narcotráfico, a raíz de las cuales la vigencia de los derechos humanos se vio comprometida.

Estas dos representaciones especiales, sobre todo la de El Alto, están organizadas, en gran medida, como la Oficina Nacional; por lo tanto, operativamente, las tareas que cumplen son semejantes a las de la sede. En lo funcional, la Representación Especial del Chapare depende de la Representación Departamental de Cochabamba y la de El Alto a la de La Paz.

3.2.3. Mesas defensoriales

Su creación responde a la necesidad institucional de alcanzar al área rural y las zonas fronterizas del país. La ubicación se definió luego del análisis de necesidades de cada región, de manera similar al procedimiento seguido para la instalación de las representaciones especiales.

En el caso de Llallagua, se busca garantizar la presencia institucional en el Norte Potosí, una de las regiones del país más deprimidas económicamente y que, además, fue escenario de hechos de violencia interétnica, revividos en el marco de pugnas históricas y territoriales. Por tanto, la Mesa Defensorial también fue abierta para contribuir a la pacificación de la región.

En Riberalta, la inauguración de la Mesa Defensorial fue producto de la preocupación institucional de velar, esencialmente, por los derechos de campesinos y pueblos indígenas amazónicos, cuyos derechos sociales y territoriales se ven permanentemente amenazados por grandes intereses y poderes económicos.

En Puerto Suárez y Yacuiba la instalación de las respectivas mesas obedeció a la necesidad de atender a la ciudadanía de dos importantes localidades fronterizas con Brasil y Argentina, respectivamente; ambas, de gran actividad industrial y comercial, y de cercanía geográfica a varias comunidades y pueblos indígenas del oriente y sur del país.

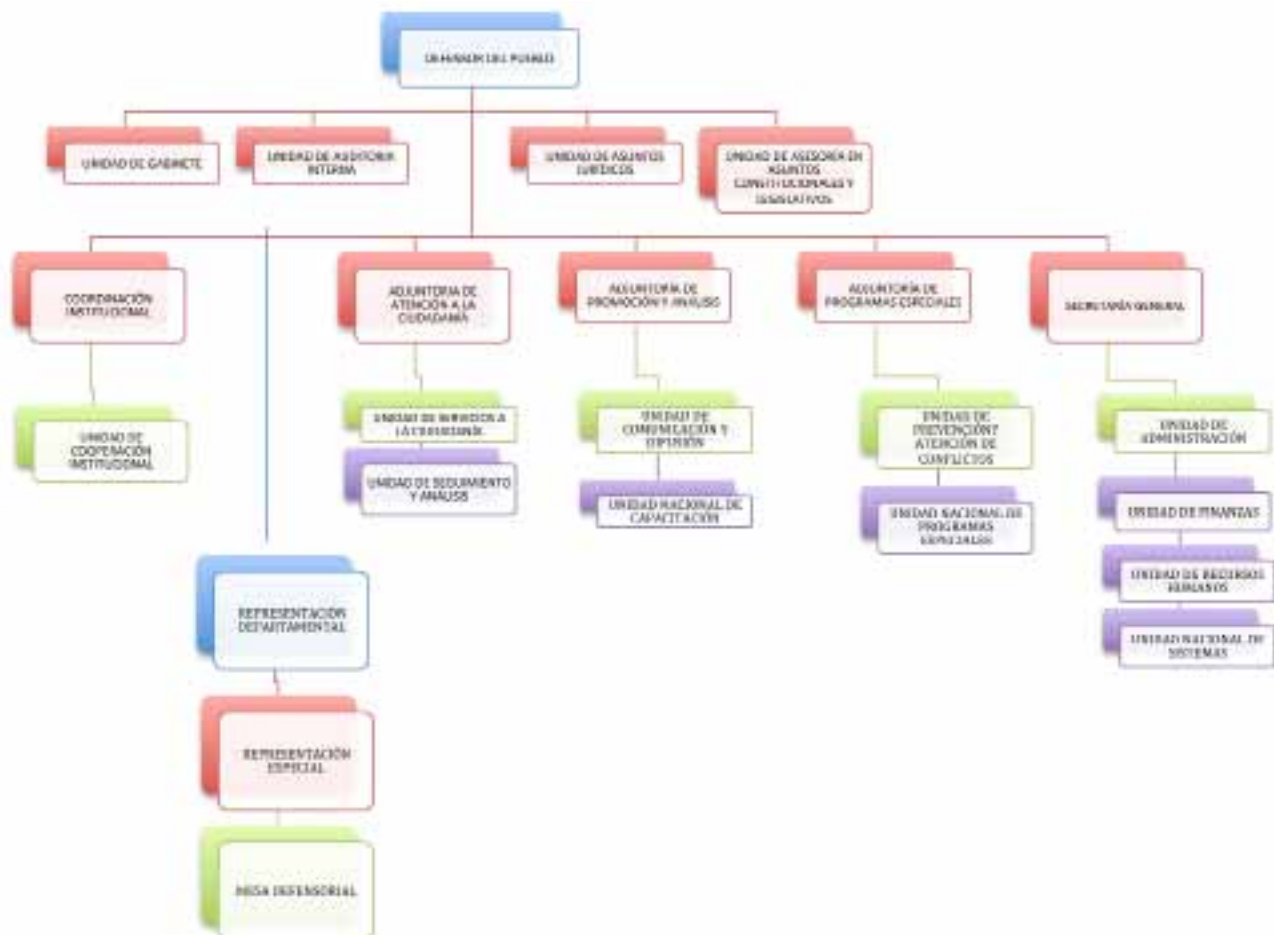
La Mesa Defensorial de Yungas fue creada en atención a diversos factores, entre los que se cuentan la distribución de la tierra, la marginación de las comunidades afrobolivianas y la expansión de los cultivos de coca que, como en el caso del Chapare, abrió nuevos escenarios de violencia.

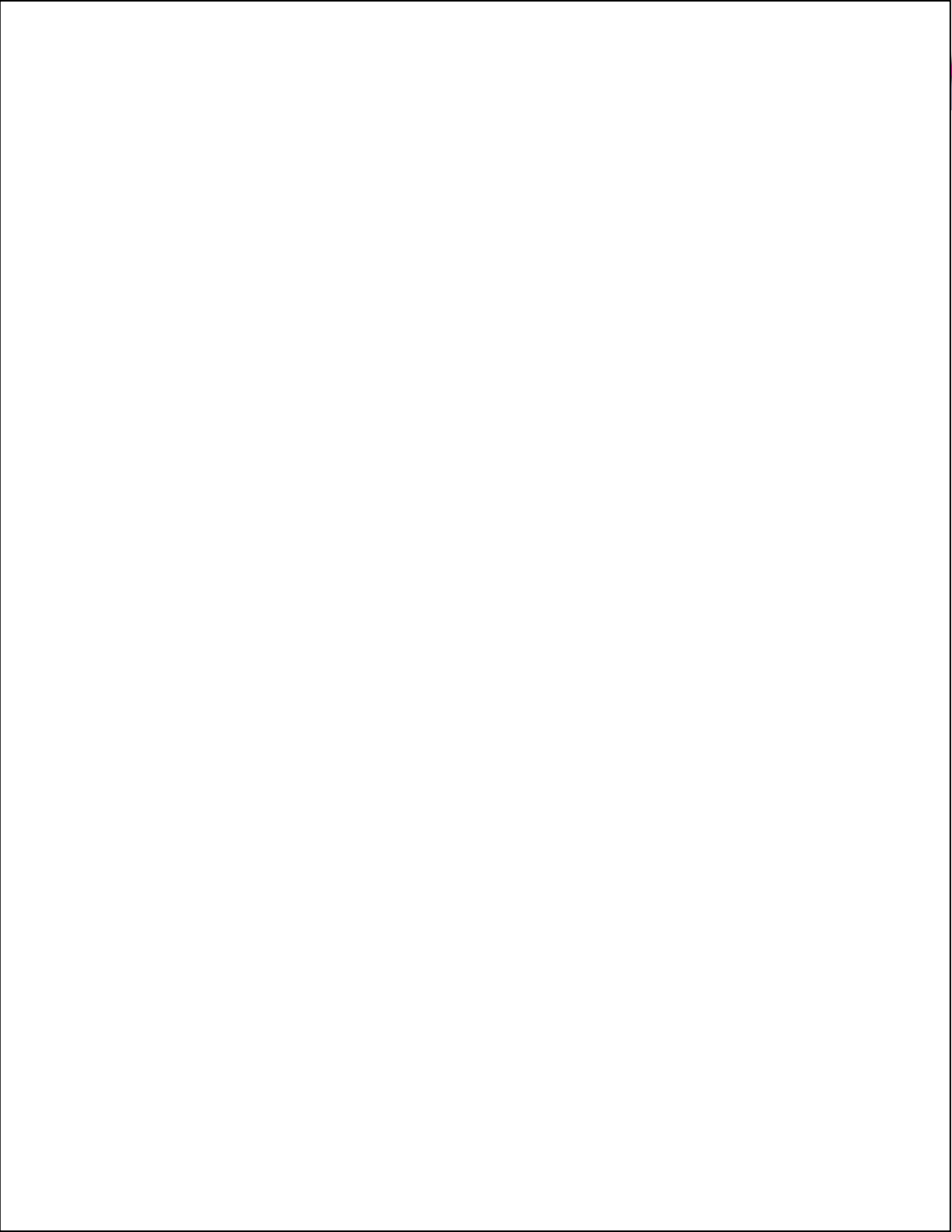
Si bien los responsables de las mesas defensoriales son designados y responden directamente a la MAE, en lo funcional cada una depende de la respectiva Representación Departamental, salvo en el caso de la Mesa Defensorial de Llalagua que, aunque geográficamente está en Potosí, depende de la Mesa Departamental de Oruro por hallarse más cerca de la ciudad del mismo nombre.

En cuanto a su estructura organizacional, las mesas no pueden replicar el esquema del resto de las oficinas defensoriales, básicamente por su magnitud. Sin embargo, en lo que corresponde y está dentro de sus posibilidades, cada una procura cumplir con la mayor parte de las actividades y tareas definidas como líneas prioritarias de acción por la Oficina Nacional.

El siguiente organigrama sintetiza gráficamente a la Defensoría del Pueblo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2010.

ORGANIGRAMA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO 2010





CAPÍTULO II

BALANCE DEL TRABAJO DEFENSORIAL Y NUEVAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

1. Balance del trabajo defensorial

Luego de un análisis de coyuntura nacional, la actual gestión defensorial decidió optimizar la eficacia y efectividad de sus acciones a partir de la comprensión de problemáticas y realidades nacionales, con el fin de posibilitar una gestión oportuna y eficiente en el uso de recursos disponibles que apoye la construcción del Estado Plurinacional.

El 2010 se inició con pugnas diversas, visiones diferentes y conflictos sociales en un contexto signado por intereses encontrados. En ese escenario, cinco millones de bolivianos decidieron la elección de nueve gobernadores y más de trescientos alcaldes, iniciando así el proceso de la organización política autonómica del Estado Plurinacional y reconfigurando no sólo el mapa político sino además los distintos equilibrios regionales a nivel nacional.

Esta gestión, caracterizada por la inseguridad ciudadana, permanentes contiendas entre grupos opositores y el partido oficialista, extrema politización de la agenda pública, solicitudes e imposiciones de determinados grupos, organizaciones y poblaciones, impidió la generación de espacios de reencuentro y diálogo entre los distintos actores, posibilitando por el contrario procesos de desencuentros e intolerancia, que en muchos casos desembocaron no sólo en conculcaciones de derechos humanos, y/o afectaciones a bienes materiales, sino en extremos e incluso pérdidas de vidas humanas.

La actitud permanente de reclamar por derechos, haciendo abstracción o soslayando deberes u obligaciones aún es un fenómeno frecuente. En consecuencia, correspondió a la Defensoría del Pueblo demandar del Gobierno central la oferta de diálogos para viabilizar consensos que posibiliten su implementación; y, de la oposición, creatividad y una actitud propositiva para facilitar sus propias reivindicaciones.

En este panorama, se generaron posibilidades concretas de dar pasos agigantados en la vigencia de derechos, principalmente con iniciativas legislativas que coadyuvarán en la construcción de una realidad con identidad propia, donde la institucionalidad y las instituciones puedan emerger como verdaderos instrumentos del Estado Plurinacional. Citar por ejemplo algunas leyes importantes como la Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, de la Procuraduría, Poder Judicial, Madre Tierra, Ley Avelino Siñani y Elizardo Pérez.

Otros datos, como los del Informe de Desarrollo Humano (IDH) de las Naciones Unidas que indican que la clase media creció de 30 a 36% y que, cada año, 138.000 ciudadanos dejan de ser pobres para ubicarse en el estrato medio, de los cuales, el 40% son indígenas; la adopción de acciones concretas de un planteamiento cosmocéntrico que implicó para el Estado Boliviano demandar de la comunidad internacional, “evitar el genocidio del planeta tierra”; o que la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas (ONU) declare el acceso al agua y al saneamiento como derecho humano irrevocable³, se constituyen en aspectos para destacar en la gestión.

³ ONU reconoce el agua como derecho humano, Matutino “Los Tiempos” 28/07/2010.

Por otro lado, el denominado “gasolinazo” dejó ver claramente que las medidas impuestas desencadenan crisis que afectan las condiciones de vida de las personas más pobres y se demostró una vez más, que la permanente y sostenida labor de exigencia de diálogo y concertación que la Defensoría viene desplegando, constituye un reto institucional fundamental para superar los continuos obstáculos, mediante una genuina vocación de reencuentro y paz.

El objetivo final es llegar a compromisos y puntos de coincidencia plasmados en una actitud de cohesión nacional, democrática y de irrestricto respeto a los derechos humanos de todos y cada uno de las bolivianos y bolivianas.

En el marco contextual de la gestión 2010, se hace imperativo realizar un examen autoevaluativo y autocrítico, que permita fortalecernos y cohesionarnos, a partir de nuestras prioridades e identificar aspectos a mejorar para traducirlos en efectivas acciones defensoriales, a fin de convertirse en el “referente nacional más importante” en la defensa y difusión de los derechos humanos.

Hoy en día, la institución tiene la responsabilidad de actuar bajo el marco de una independencia ética, solidaria, responsable, honesta, de respeto y de utilidad efectiva para el pueblo; generando espacios que promuevan el diálogo, velando por la paz social, la plena vigencia de los derechos constitucionales y la democracia, buscando a través de la consolidación de los instrumentos democráticos y desde los derechos humanos la necesaria contribución en la construcción del Estado Plurinacional.

2. Logros, dificultades y desafíos

La gestión defensorial se caracterizó por un enfoque que supera la visión técnico-jurídica y asume un trabajo integral y de construcción colectiva, para generar logros que posibiliten la consecución de efectos e impactos en la línea de la defensa, protección, difusión y vigencia de los derechos humanos, dentro las cuales se destacan:

2.1 Reposicionamiento institucional ante la población: Casos emblemáticos

Al comenzar su gestión, el primer Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, tuvo gran resistencia externa, con argumentos políticos que intentaban deslegitimizar su mandato frente a la opinión pública. Ante este panorama, la ciudadanía estaba expectante a las acciones de la nueva MAE de la Defensoría del Pueblo que se hizo cargo de una debilitada institución debido a un prolongado interinato. Cualquier acción de Rolando Villena podía, en ese momento, terminar de hundir o sacar a flote a la institución encargada de velar por la vigencia de los derechos humanos. El postulado inicial de su gestión planteó desde un inicio su compromiso con la comunidad, bajo la siguiente premisa “del pueblo, por el pueblo y para el pueblo”.

Apenas posesionado, el Defensor del Pueblo, enfrentó su primer gran desafío con lo que se denominó el CASO UNCÍA, sobre la captura y linchamiento de cuatro efectivos de la Policía Boliviana por comunarios de ayllus del norte potosino, en mayo de 2010. Pese a lo arriesgado de la situación, la Defensoría ingresó al ayllu Qaracha, cerca de Uncía, para reunirse con autoridades del lugar y establecer pautas de diálogo; sin embargo,

la delegación recibió reprimendas y hostilidad, incluso amenazas de retenerlos en la cancha deportiva de la población. El Defensor, junto a los familiares de las víctimas, llevó adelante las negociaciones y posibilitó el rescate de cuerpos, “...Hemos querido destacar el trabajo que ha realizado la Defensoría, porque hemos logrado abrir el diálogo...”⁴.

El informe de la Defensoría demostró que Rolando Villena denunciaría cualquier acción u omisión del Gobierno que vulnera derechos humanos: “...El fracaso de las autoridades competentes en la devolución de los cuerpos constituye grave atentado en contra del derecho fundamental que es la vida protegida por la propia jurisdicción indígena, originaria, campesina establecida en el Art. 190 de la CPE...”⁵. Más no solo se limitó a cuestionar el lento accionar gubernamental, sino que mostró lo que más adelante se convertiría en una línea de acción de la Defensoría del Pueblo: la lucha por los derechos colectivos de los Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos.

“...La débil presencia del Estado se agrava con hechos que ingresan en la ilicitud, las mismas que son de conocimiento de las instancias estatales, como es el contrabando de vehículos en los ayllus del norte de Potosí...”⁶, “...hay debilidad en las instituciones del Estado, Fiscalía y la Policía y en los últimos seis años se ha visto una ausencia total del Estado en esas comunidades donde no se ha tomado en cuenta varias denuncias de comunarios, víctimas de varios delitos. Es una señal de la ausencia del Estado...”⁷.

Su imparcialidad se puso a prueba con el **CASO CARANAVI**, sobre el que se emitió un Informe Defensorial en el que denunciaba la violación de derechos humanos en los luctuosos sucesos ocurridos el 7 y 8 de mayo de 2010 en esa población paceña y demostró su nítida distancia de cualquier partido político. El informe señala que el Ministro de Gobierno no actuó a tiempo y que tampoco se respetaron los derechos humanos. “...Hay elementos discordantes que desentonan, como es el uso de la fuerza y sus secuelas que desencadenaron en dos muertes...”⁸.

La Defensoría del Pueblo intervino también en el **CASO OLORIO APAZA**, sospechoso del robo agravado a las oficinas de Vías Bolivia en el peaje de El Alto quién falleció en circunstancias no esclarecidas en dependencias de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) de El Alto en julio de 2010. El informe presentado, señala que el cuerpo de la víctima presentaba “...signos de asfixia mecánica e incluso sofocación...”, por lo que se descartó que haya sido una muerte “súbita” o “accidental”.

En esa oportunidad el Defensor cuestionó de manera directa a la Policía, “...esta situación conduce a interpelar a la Policía a que realice cambios para recuperar la confiabilidad y credibilidad en la ciudadanía sobre su mandato constitucional...”⁹. El informe precisa, de acuerdo a la Convención Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), que “...toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano...”, lo cual significa que quien sea detenido tiene derecho a vivir en condiciones compatibles con su dignidad personal y el Estado está obligado a garantizar el derecho a la vida y a la integridad.

4 Rolando Villena. Matutino “El Diario” 18/06/2010.

5 Idem.

6 Rolando Villena. Matutino “El Diario” 29/09/2010.

7 Idem.

8 Rolando Villena. Matutino “Los Tiempos” 24/08/2010.

9 Rolando Villena. Matutino “Los Tiempos” 20/09/2010.

En otro caso, a raíz de la difusión de un video en el que se observa al ex conscripto del Regimiento Ranger Méndez Arcos de Challapata en Oruro, **GUIDO ÁLVARO LÓPEZ CÓRTEZ**, ser sometido a un castigo denominado “submarino” o “té de sopar”¹⁰, en septiembre de 2010, se realizó una investigación que evidenció la vigencia de principios de subordinación y maltrato físico en las unidades militares, que derivan en acciones atentatorias a los derechos humanos de las personas. El Defensor del Pueblo cuestionó el accionar de algunos miembros de las Fuerzas Armadas y se pronunció por llevar el caso a la justicia ordinaria “...porque son delitos gravísimos. Ahora si los resultados del Tribunal Militar sancionan y hacen cumplir la sanción sería loable pero es mucho mejor que vaya a la justicia penal para que haya una sanción ejemplarizadora...”¹¹.

Finalmente, el Defensor del Pueblo se puso del lado de la verdad y cuestionó a la Policía y al Régimen Penitenciario en el **CASO CARLOS JUNCO**, “...Nos hemos dirigido mediante acciones defensoriales para solicitar la información pertinente a las autoridades del Régimen Penitenciario sobre el asesinato de Junco, que está mostrando un cuadro sumamente deplorable debido a que crea una situación de mayor inseguridad...”¹². A su juicio, ese caso reflejó los altos niveles de corrupción y de violencia en los que la Policía estaría implicada. Ese ciudadano peruano fue acribillado a tiros por otro privado de libertad en el penal de Máxima Seguridad de Chonchocoro en noviembre de 2010, cuando retornaba de una audiencia judicial. Según su viuda y su abogada, fue victimado porque tenía información sobre los autores del robo a la empresa Vías Bolivia.

Todos estos casos ayudaron a reposicionar a la Defensoría de Pueblo en el escenario nacional, en la búsqueda permanente de velar por la integridad personal y el respeto a la vida, cuestionando e interpellando permanentemente al Estado boliviano, ante cualquier circunstancia contraria a lo planteado.

2.2 La Defensoría del Pueblo exige la desclasificación de archivos

En la búsqueda de esclarecer delitos de lesa humanidad ocurridos en el pasado y velando porque la verdad sea siempre conocida, el Defensor del Pueblo exigió al Alto Mando Militar de las Fuerzas Armadas acatar la disposición judicial establecida en el Auto Supremo N° 125 de la Sala Penal Plena de la Corte Suprema de Justicia, dentro de la demanda de desclasificar los archivos militares y llamó a “...pasar la página de la historia del país con dignidad para hacer justicia...”, a tiempo de recordar que Bolivia ratificó la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas y la Convención Internacional Contra las Desapariciones Forzadas.

Argumentó que “...en principio no se puede aceptar que las Fuerzas Armadas no tengan documentos (reveladores) sobre las dictaduras. Hay una orden expresa para la entrega de los archivos militares y simplemente las Fuerzas Armadas tienen que acatar porque ya no estamos en épocas de hace 20 años, hay estado de derecho en el país, entonces el acceso a la información es fundamental...”¹³. Finalmente, puntualizó que “...no puede ser que sigamos siendo vistos en el escenario internacional como si en Bolivia hubiera una cosa extraña y que nadie entiende sobre cómo se administra la justicia...”.

2.3 Discriminación y pobreza, el caso de Juan Manuel Custodio

La Defensoría del Pueblo, mediante una queja registrada en su Representación de Cochabamba, intervino procurando el bienestar del niño Juan Manuel Custodio; logrando que sea atendido sin discriminación y en forma adecuada en el hospital “Manuel Ascencio Villarreal”, hasta finalizar la búsqueda de especialistas que puedan operarlo.

10 Es descolgado de cabeza en un bote de agua mientras recibe golpes de sus superiores.

11 Rolando Villena, Matutino “El Diario” 29/09/2010.

12 Agencia Boliviana de Información – 29/11/2010.

13 Rolando Villena, Matutino “El Diario” 04/05/2010.

El drama de este niño es un ejemplo más de los casos de negligencia médica en hospitales públicos de nuestro país. Fue operado en el Hospital “Manuel Ascencio Villarroel” de la ciudad de Cochabamba para retirar el material de osteosíntesis que le fue colocado un año antes por una fractura de mandíbula. Luego de la operación, sufrió un paro cardio respiratorio, momento en el que personal médico de turno efectuó una mala praxis.

Como consecuencia de esta intervención, Juan Manuel no puede hablar, come recostado y necesita de alguien que le alcance la comida a la boca, presenta dificultad de movimiento en las extremidades izquierdas, no tiene oclusión bucal adecuada, no puede tragar ni deglutir correctamente y además no puede retener saliva.

Ante esta situación, la Defensoría promovió la creación de un comité interinstitucional conformado por representantes del Ministerio de Salud y Deportes, los Servicios Departamentales de Salud (SEDES) y de Gestión Social (SEDEGES) de Cochabamba, del Hospital “Manuel Ascencio Villarroel” y de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio cochabambino con la misión de buscar profesionales especializados para su atención.

Asimismo, coordinó con la Unidad de la Promoción de la Salud y la Lotería Nacional de Beneficencia y Salubridad para conseguir recursos destinados al costo de las cirugías. Además, a través del hospital y el representante en Bolivia de la Clínica “Las Condes” de Chile, se solicitó información al hospital de la Universidad Católica de Santiago de Chile sobre especialistas que puedan intervenir a Manuel.

Este caso refleja el mal funcionamiento del sistema de salud pública en la actualidad y que sin duda precisa, en el marco del Estado Plurinacional Comunitario, brindar un Sistema Único de Salud de calidad y con enfoque humano, de tal forma que frente a un caso de negligencia médica como el referido, existan los mecanismos suficientes para una investigación efectiva.

2.4 Por el derecho a un trabajo digno: Caso Lozano

El señor Lozano, trabajador despedido de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB), obtuvo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, la Resolución Administrativa N° 276/09, que dispone la reincorporación del trabajador más el pago de haberes devengados. La Resolución Administrativa 276, fue impugnada por YPFB mediante los recursos de revocatoria y jerárquicos. No obstante, ambos fueron rechazados manteniéndose firme la orden de reincorporación y pago de haberes devengados a favor del trabajador.

De esta manera, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social declara el agotamiento de la vía administrativa de conformidad con el artículo 69 de la Ley de Procedimiento Administrativo, pudiendo las partes acudir a la vía judicial correspondiente (amparo constitucional) a efectos de pedir la ejecución de la Resolución Ministerial N° 552/09 de 14 de agosto de 2009 o efectuar la demanda contenciosa administrativa (la parte perdedora). No obstante, existía la duda acerca de si la resolución del Ministerio de Trabajo se enmarcaba en el procedimiento administrativo siendo susceptible de tutela constitucional o, si por el contrario, se trataba de un procedimiento conciliatorio (como originalmente fue concebido) y ante la imposibilidad de resolución del conflicto las partes debían ir necesariamente a la vía judicial.

En ese sentido, en una interpretación pro homine, la Defensoría del Pueblo consideró que el accionar del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, era una intervención mixta entre la conciliación y el procedimiento

administrativo, por lo que sus determinaciones debían ser tuteladas por el amparo constitucional ya que es la única forma de resguardar efectivamente los derechos de los trabajadores y por ello planteó una acción constitucional. Una vez, radicado el caso ante la Sala Civil Tercera de la Respetable Corte Superior de Justicia del Distrito de La Paz, el recurso fue declarado improcedente, bajo el razonamiento de que el trabajador debía acudir previamente a la vía judicial antes de acudir al amparo constitucional, lo cual significaba negar la tutela judicial efectiva y pronta a los trabajadores.

Sin embargo, a partir del **CASO LOZANO**, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, acorde con la interpretación de la Defensoría del Pueblo apartándose del cuestionado fallo Constitucional, gestionó la aprobación del Decreto Supremo 0495, de 1 de mayo de 2010, mediante el cual se establece que:

ARTICULO ÚNICO.

- I. Se modifica el Parágrafo III del Artículo 10 del Decreto Supremo N° 28699, de 1 de mayo de 2006, con el siguiente texto:

“III. En caso de que el trabajador opte por su reincorporación podrá recurrir a este efecto ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, donde una vez constatado el despido injustificado, se conminará al empleador a la reincorporación inmediata al mismo puesto que ocupaba la trabajadora o trabajador al momento del despido, más el pago de los salarios devengados y demás derechos sociales que correspondan a la fecha de la reincorporación, a través de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo.”

- II. Se incluyen los Parágrafos IV y V en el Artículo 10 del Decreto Supremo N° 28699, de 1 de mayo de 2006, con los siguientes textos:

“IV. La conminatoria es obligatoria en el cumplimiento a partir de su notificación y únicamente podrá ser impugnada en la vía judicial, cuya interposición no implica la suspensión de su ejecución.”

“V. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Parágrafo IV el presente Artículo, la trabajadora o trabajador podrá interponer las acciones constitucionales que correspondan, tomándose en cuenta la inmediatez de la protección del derecho constitucional de estabilidad laboral”.

Con lo cual queda asentado un precepto normativo nuevo de una intervención mixta que siendo conciliatoria, tiene vinculatoriedad, favoreciendo al trabajador en su ejecución y tutela constitucional y evitando tenga que acudir a una vía judicial interminable.

2.5 Diálogo intercultural en el Chaco boliviano

En el marco de las nuevas líneas estratégicas y la construcción del Estado Plurinacional, es pertinente y relevante dar a conocer el acompañamiento que hizo la Defensoría del Pueblo a la **Brigada Solidaria del Chaco Boliviano**, que permitió establecer un diálogo directo con pueblos indígenas, comunidades campesinas y otros colectivos para conocer la situación de los derechos humanos en estas regiones.

El horizonte utópico que planteamos está basado en un enfoque integral y complementario que permita dar el salto cualitativo “...de la difusión de información, a la construcción de conocimientos...”, que necesariamente implica asumir un proceso reflexivo dirigido a desarrollar el sentido crítico, construir y revalorizar conocimientos en una dinámica de diálogo de saberes permanentemente retroalimentada.

El objetivo principal de la Brigada Solidaria fue brindar a las poblaciones fronterizas atención médica integral, cedulación, promoción y difusión de los derechos humanos.

La Defensoría del Pueblo pudo evidenciar que en esas comunidades alejadas no existe presencia del Estado y hay carencia de los más elementales servicios como agua potable, energía eléctrica, telecomunicación, servicios médicos y medicamentos, además de equipamientos en unidades educativas y centros de salud.

Se constató además, que el problema de la identidad está latente, identificándose doble registro de partidas de nacimiento, errores en nombres y apellidos, falta de registro de sus anteriores cédulas de identidad en los sistemas informáticos (RUN) y la imposibilidad de renovación de sus documentos. Un caso extremo identificado es el de una persona adulta mayor de aproximadamente cien años que nunca tuvo derecho a una identidad.

También se determinó que los pueblos indígenas mantienen su esperanza en el proceso de cambio que vive el país, a pesar de que reconocen que hay debilidades en el Gobierno, por cuanto no se está aplicando el derecho a la consulta¹⁴ respecto a leyes que les afectan y que se están implementando.

Dados los hechos, se solicita mayor presencia institucional en el área rural para la vigencia de los derechos humanos y se mantiene la confianza y respeto a la Defensoría del Pueblo para que se convierta en un ente articulador de todas esas demandas insatisfechas, velando por los derechos a: la identidad, acceso a servicios básicos y la consulta. En este sentido, el reto para la institución está planteado y sólo será necesario ahondar esfuerzos colectivos para mejorar la calidad de vida de esas poblaciones y hacer prevalecer sus derechos.

2.6 Más cerca del pueblo: Diseño del Sistema de Servicio al Pueblo

Con el fin de cambiar el perfil individual y legalista del modelo de Atención a la Ciudadanía a un enfoque acorde a la nueva realidad política, social y constitucional del país y de la misma institución, se diseñó el Sistema de Servicio al Pueblo.

Este nuevo sistema básicamente presenta cinco ejes de trabajo que se encuentran presentes a lo largo del diseño:

- Enfoque intercultural, comunitario y descolonizador.
- Autonomía funcional y complementariedad con las instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad.

¹⁴ Debido a la inobservancia por parte de las instancias competentes del Gobierno del derecho a la consulta de los pueblos indígenas en el Parque Nacional Aguara-güé provincia Gran Chaco de Tarija, las organizaciones del pueblo guaraní demandaron la paralización de obras en un túnel en el cerro de Aguara-güé y por otra parte organizaciones de transportistas, cívicas, vecinales y de campesinos reclaman la otorgación de la licencia ambiental y la ejecución de la obra lo que puede constituirse en un potencial conflicto.

- Salir en busca de un encuentro con el pueblo.
- Oportunidad y trato humano del servicio.
- Transversalizar la responsabilidad del servicio al pueblo

Es así que el nuevo objetivo de este sistema es servir al pueblo de forma integral y oportuna en respuesta a las exigencias del Estado Plurinacional y basándose en mecanismos de incidencia colectiva a partir de los casos individuales para luego generar políticas públicas. Además, romper con el uso de criterios de atención restrictivos y sobre todo afirmar la presencia institucional en áreas no urbanas y rurales del país, con la aspiración última de profundizar la interculturalidad y la descolonización como instrumento destinado a generar espacios de igualdad “real” entre estos ciudadanos.

2.7 De la información a la construcción integral de conocimientos: Estrategia Educomunicativa Plurinacional, Intercultural y Descolonizadora

En la línea de formación política con visión y concepción plurinacional de los derechos humanos se diseñó la estrategia educomunicativa plurinacional para adecuarse al nuevo escenario social, que promueve procesos educomunicativos en el marco de la interculturalidad y parte de nuevas lógicas conceptuales basadas en dinámicas participativas y un enfoque integral, además de complementario.

El planteamiento apunta a pasar de la era de la información a la era del conocimiento, lo que implica asumir un proceso en el que las actividades educomunicativas se constituyen en espacios de reflexión, construcción y revalorización de conocimientos y no son sólo escenarios de acumulación de información y datos, a partir de una dinámica de diálogo de saberes.

Con esta estrategia educomunicativa se promueve un salto cualitativo y de adecuación al nuevo escenario social, promoviendo procesos educomunicativos en el marco de la interculturalidad y a partir de nuevas lógicas conceptuales de comprensión y respuesta a las necesidades de cambio actual.

En esta estrategia se incorporan los siguientes paradigmas de las funciones educomunicativas: formación política con visión y concepción plurinacional de los derechos humanos, acciones de vigilancia, incidencia y exigibilidad para el respeto y ejercicio de los derechos humanos e información para la acción, con visión plurinacional, intercultural y descolonizadora. Estas funciones sin duda apuntan al giro discursivo institucional sustentado en la transición del discurso de los derechos humanos de una concepción androcéntrica y antropocéntrica hacia un enfoque cosmocéntrico y despatriarcalizador. Por supuesto, la construcción participativa de contenidos y materiales educomunicativos se basa en las ocho líneas estratégicas.

3. Nuevas líneas estratégicas institucionales

La institución pasó por varias etapas que caracterizaron su rol en la sociedad boliviana. Cuando nació como Defensor del Pueblo en la década de los noventa, su mandato apuntaba fundamentalmente a la protección de los ciudadanos frente a los abusos de la administración pública y también a la defensa y promoción de los derechos humanos.

El 2009, como resultado de la aprobación de la Constitución Política del Estado cambió su denominación a Defensoría del Pueblo. Durante los 12 años de existencia, la Defensoría estuvo dirigida por cuatro autoridades que con aciertos y desaciertos consolidaron a esta institución como referente nacional de protección, promoción y vigencia de los derechos humanos¹⁵. Sin embargo, no tuvo la virtud de plantear una lectura social y política acorde al momento que vivía el país en el proceso histórico que desembocó en una necesidad imperiosa de modificar no sólo nuestra realidad sino también nuestra subjetividad.

En la gestión evaluada, la Asamblea Legislativa Plurinacional eligió a Rolando Villena Villegas como el primer Defensor del Pueblo del naciente Estado Plurinacional; quien de manera inmediata impulsó los cambios institucionales, acordes con los desafíos del escenario político-social boliviano y sobre todo con el propósito de ser actores de la vida política boliviana como referente de los derechos humanos, tarea que no fue fácil por las trabas burocráticas, administrativas e incluso personales que presentó la institución; no obstante, era evidente la necesidad de cambiar la forma de trabajo institucional.

Las transformaciones más profundas se visibilizaron en la obligatoriedad del trabajo, en la coordinación integral de todas las áreas de la Institución y en la implementación de cuatro Nuevas Líneas Estratégicas que son la muestra más palpable del rumbo, sin retorno, que toma la Defensoría del Pueblo.

Estos cambios institucionales no ocurren por coincidencia, sino gracias a la dinámica y al impulso del nuevo Defensor, que en el horizonte temporal inmediato vio la necesidad de acompañar y ser parte de la construcción de una nueva realidad. Con este propósito, se hizo necesario ampliar de cuatro a ocho las Líneas Estratégicas, como señal del posicionamiento político sobre los derechos humanos desde un contexto socioeconómico, político y cultural del país, que supone permanentes análisis de coyuntura para la toma de decisiones, sin limitarse a una visión técnica jurídica, manteniendo su autonomía funcional y administrativa, como establece la Constitución Política del Estado.

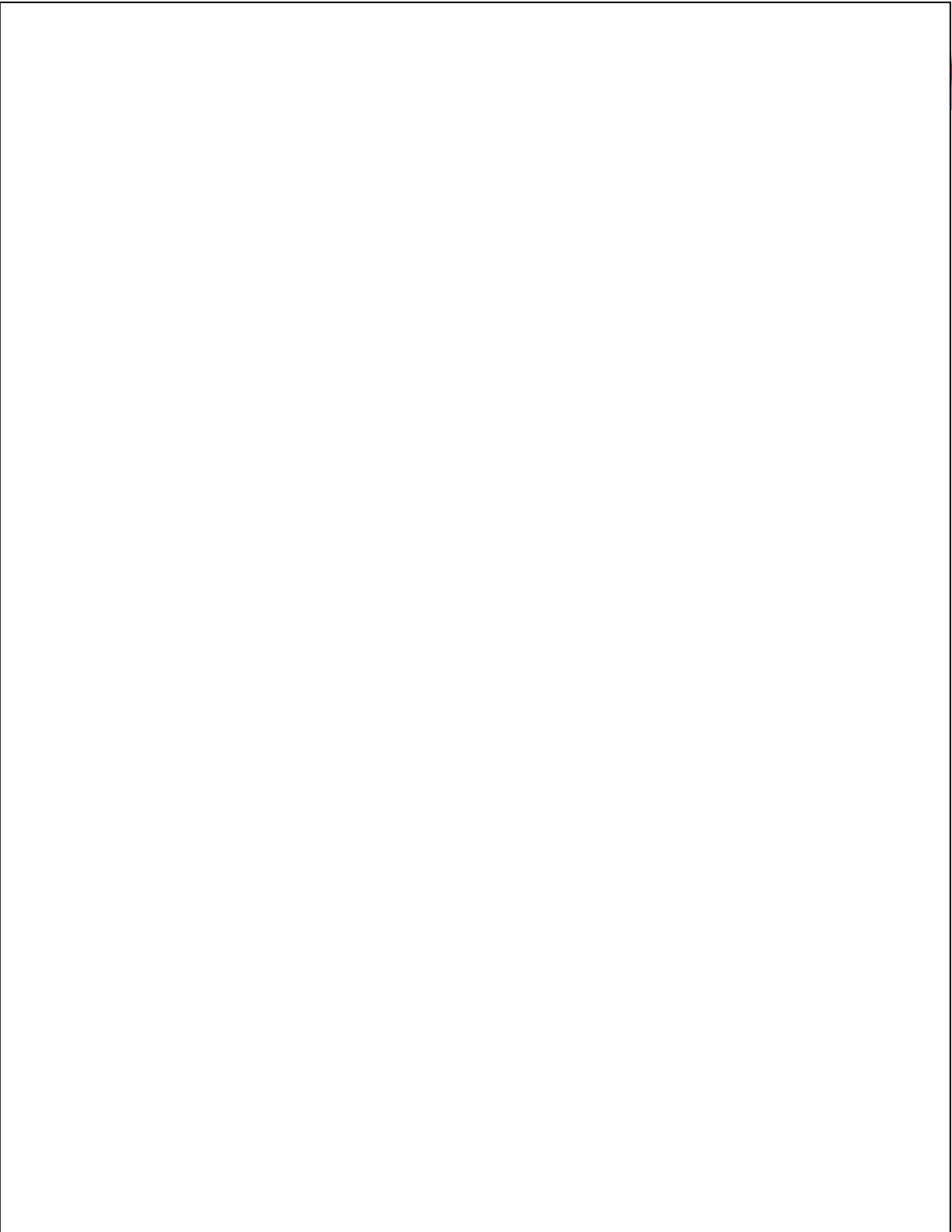
Corresponde aclarar que las Nuevas Líneas Estratégicas no se encuentran fuera de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2007-2011 y del marco nacional contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo, constituyéndose a su vez en la principal guía para todas las áreas y unidades organizacionales a fin de llevar adelante una gestión pública por resultados, caracterizada sobre todo por el logro de impactos que beneficien a la sociedad.

¹⁵ La primera etapa puede llamarse de construcción de la Institución, a la cabeza de la periodista Ana María Romero de Campero (1998-2003) se logró el posicionamiento y reconocimiento de la institución en la sociedad y una importante credibilidad en la ciudadanía. Posteriormente, fue posesionado el segundo Defensor del Pueblo, Waldo Albarracín (2003-2008), a cuyo mando se intervino en diferentes conflictos sociales y se trabajó sostenidamente con poblaciones con derechos humanos más vulnerables desde procesos de incidencia en políticas públicas. Por último, la institución tuvo un interinato excesivamente largo con Rielma Mencías (2009-2010), gestión caracterizada por un débil posicionamiento público y bajo perfil institucional.

Las Líneas Estratégicas operativizadas el 2010 y que se ampliaron en el 2011, son las siguientes:

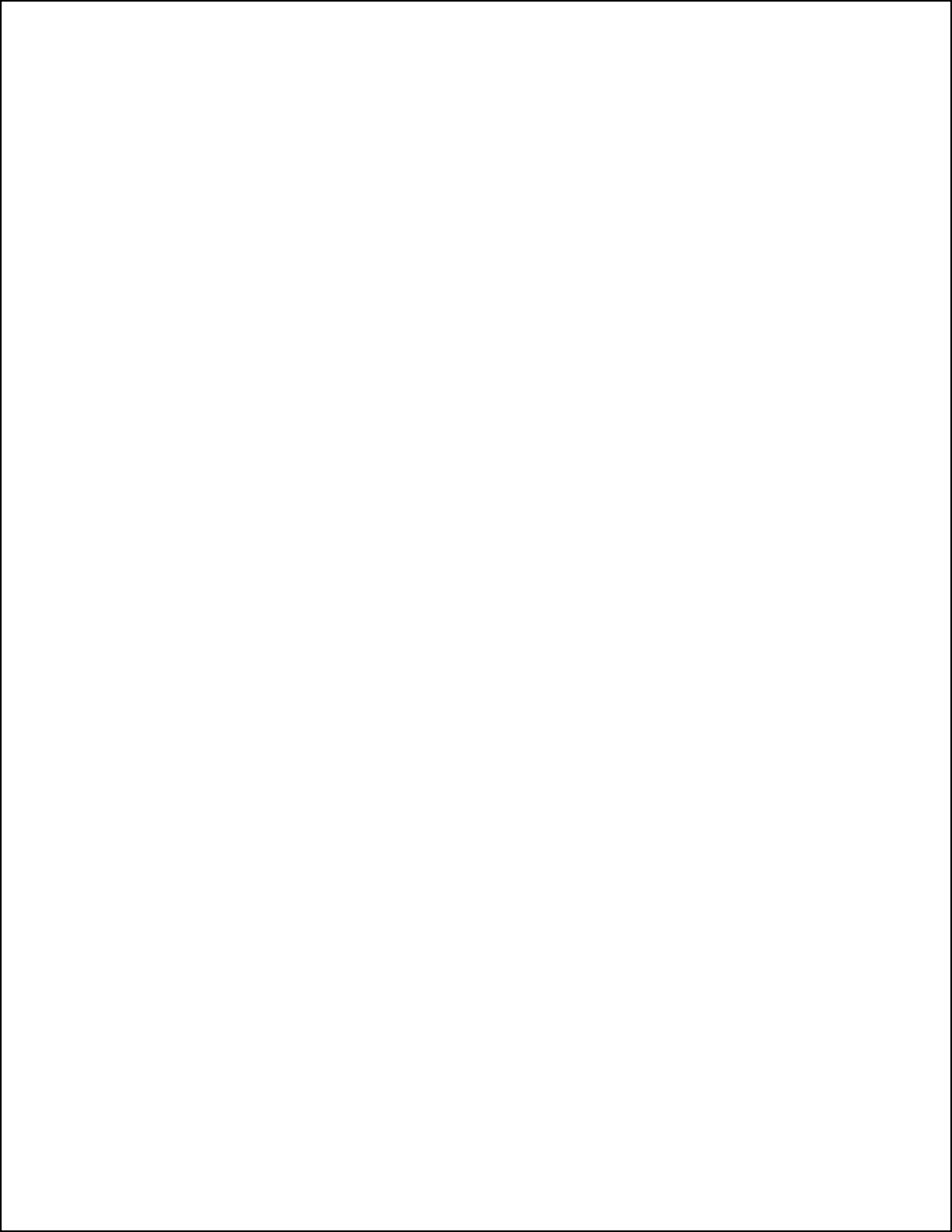
NUEVAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS	JUSTIFICACIÓN /ORIENTACIÓN	
POA 2010	POA 2011	
Rol de la Defensoría del Pueblo en el Estado Plurinacional	Rol de la Defensoría del Pueblo en el proceso de construcción del Estado Plurinacional naciente	La Defensoría del Pueblo acompaña las transformaciones del Estado, contribuyendo en el proceso de construcción del Estado Plurinacional, articulando las demandas sociales y precautelando el cumplimiento y respeto de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado e instrumentos internacionales de derechos humanos.
Gestión Institucional Plurinacional	Gestión Institucional Plurinacional	La Defensoría del Pueblo debe constituirse en un modelo de gestión plurinacional en el ámbito de los derechos humanos dentro del Estado Plurinacional.
Formación política con visión y concepción plurinacional de los Derechos Humanos	Formación política con visión y concepción plurinacional de los Derechos Humanos	La Defensoría del Pueblo plurinacional requiere de recursos humanos comprometidos e identificados con el proceso histórico de cambio en el país.
Autonomía y Derechos Humanos	Procesos Autonómicos y Derechos Humanos	En el actual contexto autonómico es necesario garantizar el cumplimiento y la implementación de los derechos humanos en los distintos procesos autonómicos, respetando las concepciones e intereses de los pueblos y basados en los valores de solidaridad, reciprocidad y unidad del país reconocidos por la Constitución Política del Estado.

No priorizado	Derechos de la Madre Tierra	<p>La Tierra no es objeto de dominación como plantea el antropocentrismo. Tampoco es objeto de propiedad privada ni mercancía. Esta concepción la llevó a una peligrosa destrucción provocada por el sistema capitalista.</p> <p>La Tierra desde la concepción cosmocéntrica es sujeto, es un ser vivo, fuente de vida. Por tanto tenemos la ineludible tarea de reconocer sus derechos, estableciendo relaciones de mutuo respeto y de reciprocidad entre la naturaleza y la sociedad, que garanticen la continuidad de la historia humana y la defensa de los derechos humanos.</p>
No priorizado	Recursos naturales y derechos humanos	<p>La Defensoría del Pueblo en esta nueva etapa es consciente que la lucha por la vigencia de los derechos humanos está directamente relacionada con el aprovechamiento y defensa de los recursos naturales.</p>
No priorizado	Derecho al agua como derecho humano	<p>El agua no es una mercancía, el agua es un derecho humano fundamental para la vida. En el marco de la soberanía del pueblo, el Estado promoverá el acceso al agua sobre la base de principios de solidaridad, complementariedad, reciprocidad, equidad, diversidad y sustentabilidad (Art. 373 de la CPE). La Resolución A/64 de la ONU adoptada el 22 de julio de 2010, declara el derecho al agua potable y el saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.</p>



CAPÍTULO III

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



CAPÍTULO III

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

1. ANTECEDENTES

La Constitución Política del Estado (CPE) reconoce a Bolivia como un Estado Plurinacional e Intercultural y se constituye no sólo en el instrumento normativo sino, fundamentalmente, en el instrumento que reconoce una nueva correlación de fuerzas sociales y que le da un mandato al Estado: profundizar la democracia (más allá de su concepción liberal), ampliar la idea de lo colectivo y potenciar las capacidades de auto-organización. Es decir, es la expresión de un proyecto político que debe ser desarrollado por gobernantes y gobernados.

Así pues, ingresamos a un momento fundacional del Estado que tiene sus propios retos. Por un lado, aportar a la realización de la interculturalidad y la descolonización como fin del Estado, dentro del cual se encuentra la Defensoría del Pueblo, y por otro, la materialización de los derechos constitucionalizados.

Si bien la institución realizó un trabajo previo en estos temas, en el marco de la anterior Constitución Política del Estado y la Ley Nº 1818 del Defensor del Pueblo, no se adecuó al proceso que atraviesa el país. Por ello, un reto institucional asumido es responder a los desafíos que la misma constitución nos impone.

En lo que hace a la protección de derechos, a través del mecanismo de quejas en particular, durante una década se construyó un modelo que si bien respondió en su momento a las necesidades institucionales y cumplió su rol conforme su diseño, al presente no se contextualiza frente a la actual realidad política, social y constitucional.

De ahí que se justifique la necesidad de abandonar ese modelo de atención traducido en el Sistema de Atención de Quejas (SAQ) para pasar a la propuesta de un Sistema de Servicio al Pueblo con el desafío de ampliar la cobertura de atención de casos, generar lógicas de gestión urgente, provocar la presencia sistemática y continua de la institución para la atención a la ciudadanía, sobre todo en las áreas periurbana y rural, el reconocimiento de la diversidad cultural y, por tanto, jurídica existente en nuestro país.

Se espera que al finalizar la gestión 2011 esta propuesta se encuentre plenamente implementada.

2. ACTUACIONES URGENTES

Las personas que sufren violaciones a sus derechos humanos esperan de la Defensoría del Pueblo celeridad en la respuesta e inmediatez en la subsanación de la vulneración. Muchas veces esto se logra a través de la atención de quejas mediante el SAQ, especialmente con las gestiones directas. Sin embargo, hay asuntos que no se atienden a través del SAQ, sino mediante el mecanismo de actuaciones urgentes que, como en el caso de las Gestiones Directas, se caracterizan por su trámite ágil y desprovisto de mayores formalismos a fin de lograr que la subsanación de un derecho sea efectiva en el menor tiempo posible.

Las diferencias básicas entre la gestión directa del SAQ y la actuación urgente radican, primero, en que a la gestión directa se someten todas las quejas planteadas a la Defensoría del Pueblo que denuncian hechos que ya se han cometido o consumado; en cambio las actuaciones urgentes están vinculadas, por lo general, a hechos actuales, que se están perpetrando en el momento en que la institución toma conocimiento de ellos.

Segundo, la gestión directa del SAQ es una fase del procedimiento de investigación que se aplica a todas las quejas, más allá de las circunstancias y características de los hechos que se denuncian. En cambio, las actuaciones urgentes están más relacionadas con hechos que afectan a los derechos de los grupos poblacionales priorizados en la acción defensorial, es decir mujeres, niñez, adultos mayores, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, indígenas, originarios y campesinos, respecto a derechos en curso de vulneración.

Tercero, las gestiones directas siempre se accionan a raíz de una queja, es decir a partir de la denuncia que realiza un ciudadano o un grupo de ciudadanos; en tanto que las actuaciones de oficio pueden originarse de esta manera apenas la Defensoría del Pueblo toma conocimiento de un hecho vulnerador a través de terceras personas, de los medios de comunicación o de sus propios funcionarios.

En lo mediato, las acciones defensoriales destinadas a la protección de derechos se sumarán en el Sistema de Servicio al Pueblo.

En la gestión 2010 se atendieron 159 casos de actuaciones urgentes, en las que se gestionó el cese de la vulneración del derecho y el restablecimiento de éste.

Tabla N° 1

Relación de actuaciones urgentes atendidas por las oficinas de la Defensoría del Pueblo

Oficina Defensorial	Actuaciones Urgentes
Representación Departamental de Chuquisaca	39
Representación Departamental de Cochabamba	16
Mesa Defensorial de Riberalta	16
Representación Departamental de Santa Cruz	15
Representación Departamental de Oruro	12
Representación Especial de El Alto	10
Mesa Defensorial del Chapare	9
Mesa Defensorial de Yungas	9
Representación Departamental del Beni	8
Representación Departamental de Potosí	6
Representación Departamental de Pando	5
Mesa Defensorial de Puerto Suárez	5
Mesa Defensorial de Llalagua	4
Representación Departamental de Tarija	3
Representación Departamental de La Paz	2
Total de actuaciones urgentes atendidas	159

3. INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

La atribución de investigar, como consecuencia de una queja, los actos u omisiones que impliquen violación de las garantías y derechos, individuales o colectivos, establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano, mencionada en el artículo 11.2 de la Ley N° 1818, actualmente se cumple a través del Sistema de Atención de Quejas (SAQ) diseñado sobre la base del procedimiento regulado en los artículos 18 y siguientes de la citada ley.

En enero de 2007 entró en vigencia un nuevo Reglamento de Trámite de Quejas y un nuevo sistema informático (SAQ II), para su aplicación en las 16 oficinas defensoriales, y como se dijo anteriormente, se tiene prevista una transición al Sistema de Servicio al Pueblo.

3.1. Procedimiento

En líneas generales, el procedimiento actual de atención de quejas se desarrolla de la siguiente manera: cualquier persona natural o jurídica, de manera verbal o escrita, y dentro del año de sucedido el hecho, puede presentar una queja al Defensor del Pueblo alegando vulneraciones originadas en actos o procedimientos administrativos arbitrarios, o violaciones de derechos humanos. Para ello, el peticionario debe identificar al servidor, autoridad o institución pública que hubiera cometido la vulneración. Las denuncias también pueden estar dirigidas contra cooperativas e instituciones privadas operadoras de servicios públicos básicos.

Presentada la queja, se realiza un análisis para establecer si reúne 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 denuncia.

Si la queja planteada no reúne los presupuestos mínimos, se brinda al peticionario la orientación correspondiente (“orientación ciudadana”) en la que se le explica las razones por las cuales su petición no puede ser atendida. Al mismo tiempo, se le señala las acciones legales o administrativas correspondientes o se le contacta e 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 que están al margen de la competencia institucional.

Si las denuncias presentadas no reúnen, además de los presupuestos personales y temporales, algún otro de los enumerados en el artículo 24 de la Ley N° 1818, son rechazadas (“resolución de rechazo”). Sin embargo, en estos casos la Institución prefiere dar una respuesta inmediata de no admisión de la queja a través del servicio de orientación ciudadana, en lugar de emitir una resolución de rechazo que puede tomar algunos días.

Si la queja cumple los presupuestos mínimos, se la admite y tramita en la fase de “gestión directa” o con “investigación especializada”, a efecto de que se resuelva el asunto planteado. De acuerdo con el grado de complejidad, se emplean distintos mecanismos que van desde acciones sin mayores formalismos (contactos telefónicos, visitas a los servidores públicos denunciados, etc.), hasta los actos más formales (requerimientos de informe escrito, ratificación de informes verbales, revisión de documentos, etc.).

En la investigación se recaba información del denunciado, en sus oficinas y en otros espacios dependiendo de cada caso. La información obtenida es valorada, así como los elementos de prueba presentados por el peticionario.

Si durante la investigación el servidor público subsana la vulneración denunciada, se procederá a la conclusión extraordinaria. Ello también ocurre cuando no se comprueba la veracidad de los hechos denunciados o cuando la queja es retirada por el peticionario.

Si la investigación sigue su curso, la Defensoría comprueba la veracidad de la denuncia a través de procedimientos de investigación y el denunciado no rectifica su conducta, la Institución puede concluir con una “resolución defensorial” conforme al artículo 30 de la Ley N° 1818. La resolución contiene una relación de todo lo actuado, las conclusiones producto de la confrontación de posiciones y de la aplicación de la normativa aplicable, y la decisión adoptada por la Defensoría del Pueblo. Hay dos tipos: “recomendatorias” y “recordatorias de deberes legales”.

Resoluciones recomendatorias: Se dictan cuando se trata de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación y 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.

Resoluciones recordatorias de deberes legales: 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.

El seguimiento de las resoluciones defensoriales tiene como objetivo garantizar la subsanación del derecho vulnerado a través de su cumplimiento por las autoridades e instancias señaladas en el artículo 31 de la Ley N° 1818 (por orden jerárquico, autoridad denunciada, autoridad superior y, por último, Asamblea Legislativa Plurinacional). El seguimiento ante la autoridad denunciada, sea de carácter local, departamental o nacional, se inicia después de su notificación con la resolución e implica el uso de diversas herramientas de persuasión para obtener una respuesta inmediata y positiva y, por supuesto, la ejecución de medidas conducentes al cumplimiento de las recomendaciones.

Cuando la autoridad denunciada no cumple las recomendaciones, y de existir una autoridad superior, la Defensoría del Pueblo acude a ella con el mismo objetivo y similares procedimientos. Si el resultado de esta intervención es negativo, la Institución informa a la Asamblea Legislativa Plurinacional para que se encargue de lograr la observancia de la resolución. Para ello se adjunta los antecedentes de la queja, especificando el nombre de la autoridad vulneradora, el derecho vulnerado, los fundamentos que desvirtúan la respuesta negativa de la autoridad renuente y otros aspectos inherentes al caso.

En la Asamblea Legislativa Plurinacional el seguimiento continúa en las comisiones donde son derivadas las resoluciones defensoriales. En las comisiones se impulsa la emisión de instrumentos camarales dirigidos a que las autoridades renuentes cumplan las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo.

Por último, cabe señalar que una investigación defensorial también puede concluir de manera extraordinaria, es decir, sin la emisión de una Resolución Defensorial. En estos casos la Institución dicta un Proveído de Archivo. Estos proveídos son emitidos, entre otras circunstancias, cuando la alegada vulneración es subsanada por el servidor público denunciado en cualquier momento de la investigación, cuando no se comprueba la veracidad de los hechos denunciados o cuando la denuncia es retirada por el peticionario.

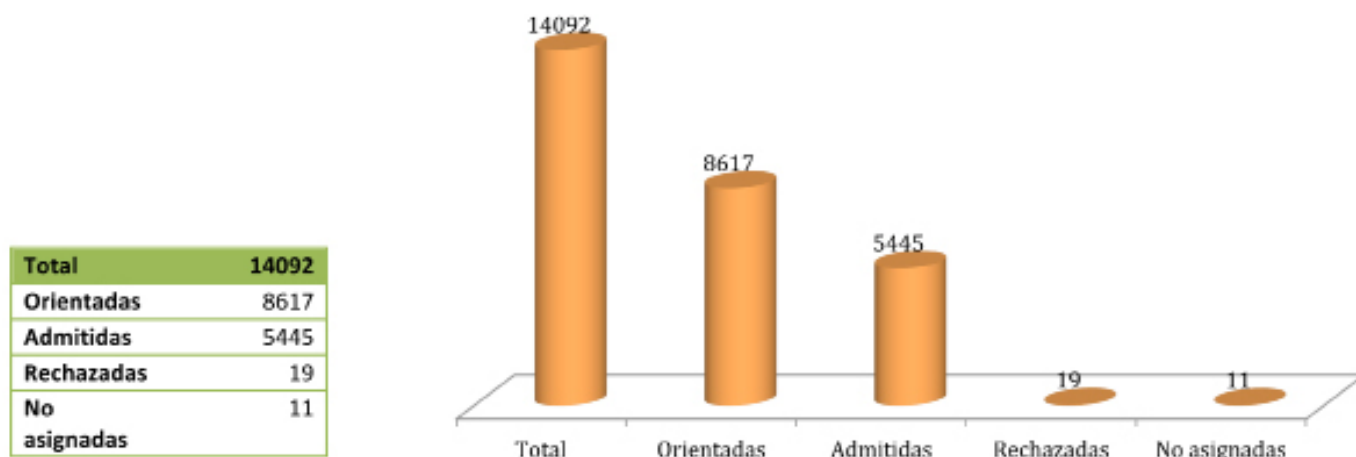
4. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL SAQ EN 2010

4.1 Cantidad de Quejas

En 2010, se registraron 14.092 quejas en las 16 oficinas de la Defensoría del Pueblo en todo el país, en comparación a las 14.709 registradas en la gestión 2009, lo que representa un decremento de 617 quejas (4%).

De las quejas registradas, fueron admitidas 5.445 (38%), rechazadas 19 (0,13%) y 8.617 atendidas mediante orientación ciudadana (61%) y 11 no asignadas (0,07%).

Gráfico 1
Quejas presentadas en 2010

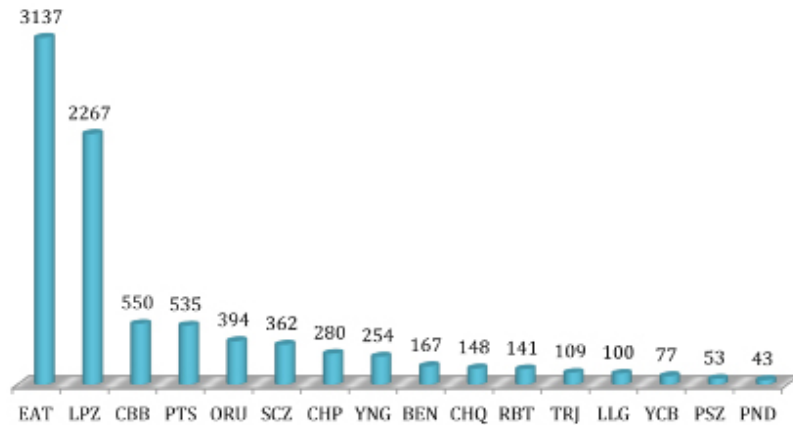


Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

La mayor cantidad de quejas orientadas se registraron en las oficinas de El Alto (3.137) y La Paz (2.267), lugares que concentran el 63% del total nacional.

Gráfico 2
Quejas orientadas el 2010 por oficinas

Oficina	Orientadas
EAT	3137
LPZ	2267
CBB	550
PTS	535
ORU	394
SCZ	362
CHP	280
YNG	254
BEN	167
CHQ	148
RBT	141
TRJ	109
LLG	100
YCB	77
PSZ	53
PND	43

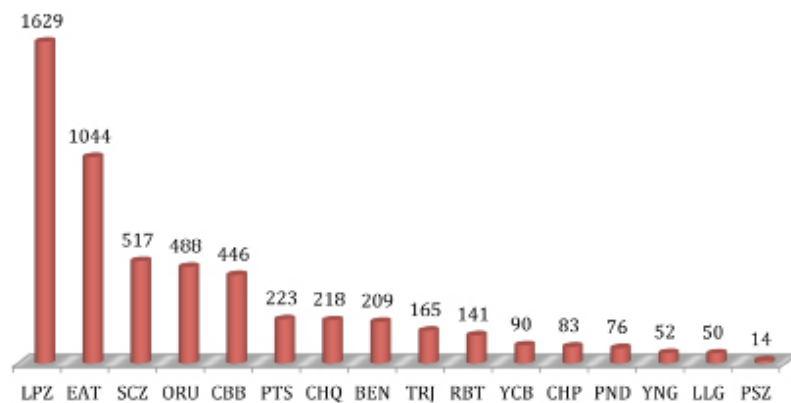


Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

En el caso de las quejas admitidas, La Paz (1.629) y El Alto (1.044), concentran el 49% del total nacional.

Gráfico 3
Quejas admitidas el 2010 por oficinas

Oficina	Orientadas
LPZ	1629
EAT	1044
SCZ	517
ORU	488
CBB	446
PTS	223
CHQ	218
BEN	209
TRJ	165
RBT	141
YCB	90
CHP	83
PND	76
YNG	52
LLG	50
PSZ	14
Total	5445



Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.2 Derechos, conductas e instituciones

4.2.1 Derechos más denunciados por su vulneración

En la siguiente tabla verificamos que Integridad física, psíquica y moral (1.954), Uso, goce y disposición de sus bienes (1.840), Derechos en el trabajo (1.579), y Derecho de todo ciudadano a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública (968), son los derechos más denunciados por su vulneración, a nivel general.

Tabla N° 2
Derechos mencionados en las quejas presentadas a la Defensoría del Pueblo

Derecho	Total general
Integridad física, psíquica y moral	1954
Uso, Goce y Disposición de sus bienes	1840
Derechos en el trabajo	1579
Derecho de todo ciudadano a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública	968
Personalidad jurídica	801
Seguridad Social	755
Garantías mínimas	697
Respuesta y resolución	685
Niñez	665
Derecho al trabajo	600
Familia	484
Vivienda adecuada	439
Propiedad agraria, comunaria y cooperativa	354
Salud	347
Niveles de enseñanza	342
Jurisdicción apropiada	321
Petición	316
Nacionalidad	286
Orientaciones y obligaciones generales	219
Igualdad ante la ley	196
En caso de ser privado de libertad	166
Dignidad	140
Igualdad - No Discriminación	120
Honra y Reputación	116
Libertad y seguridad	102
Indemnización y reparación del daño	99

Mejora continua de sus condiciones de existencia	96
Vida	73
Presunción de inocencia	60
Circulación y Residencia	57
Expresión	47
Vida privada	42
Derecho de todo ciudadano a tener acceso a las funciones públicas	30
Mujer embarazada	27
Proceso público	26
Alimentación adecuada	25
Derechos sindicales	22
Asociación	19
Niñez y adolescencia	17
Ser juzgado en un plazo razonable o ser liberado	12
Derecho de todo ciudadano a participar en la dirección de los asuntos públicos	9
Ingreso y expulsión de extranjeros	6
Libertad de los padres y libertad de enseñanza	6
Libertad de Pensamiento, Conciencia y Religión	6
Trabajos forzados	6
Vida Cultural	6
Reunión	5
Servidumbre	5
Votar	5
Imagen y voz	5
Tener su propia vida cultural, profesar y practicar su propia religión, emplear su propio idioma	4
Reparación en caso de detención o prisión ilegal	3
Ser elegido	3
Opinión	2
Pena de muerte	1
Rectificación y respuesta	1
Esclavitud	1
Derecho de los pueblos a la libre-determinación	1
TOTAL GENERAL	15.219

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

El Derecho de todo ciudadano a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública (836) y derechos en el trabajo (830), son los de mayor recurrencia en el caso de las quejas admitidas, tal como podemos ver en la siguiente tabla.

Tabla N° 3
Derechos vulnerados en las quejas admitidas

DERECHO	TOTAL
Derecho de todo ciudadano a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública	836
Derechos en el trabajo	830
Respuesta y resolución	601
Integridad física, psíquica y moral	445
Seguridad Social	395
Derecho al trabajo	324
Uso, Goce y Disposición de sus bienes	311
Niveles de enseñanza	241
Garantías mínimas	229
Jurisdicción apropiada	192
Salud	186
Personalidad jurídica	181
Orientaciones y obligaciones generales	166
Nacionalidad	162
Petición	158
Vivienda adecuada	131
En caso de ser privado de libertad	123
Niñez	105
Libertad y seguridad	78
Dignidad	61
Igualdad - No Discriminación	58
Igualdad ante la ley	54
Expresión	46
Propiedad agraria, comunaria y cooperativa	36
Circulación y Residencia	34
Vida privada	25
Derecho de todo ciudadano a tener acceso a las funciones públicas	23
Familia	22
Indemnización y reparación del daño	22
Honra y Reputación	20
Mejora continua de sus condiciones de existencia	16

Mujer embarazada	16
Proceso público	16
Presunción de inocencia	15
Vida	13
Alimentación adecuada	9
Asociación	5
Derechos sindicales	5
Ingreso y expulsión de extranjeros	5
Ser juzgado en un plazo razonable o ser liberado	4
Derecho de todo ciudadano a participar en la dirección de los asuntos públicos	3
Imagen y voz	3
Libertad de los padres y libertad de enseñanza	3
Libertad de Pensamiento, Conciencia y Religión	3
Niñez y adolescencia	2
Tener su propia vida cultural, profesar y practicar su propia religión, emplear su propio idioma	2
Rectificación y respuesta	1
Reparación en caso de detención o prisión ilegal	1
Reunión	1
Trabajos forzados	1
Vida Cultural	1
Total general	6220

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

En el caso de las quejas orientadas, Uso, goce y disposición de sus bienes (1.528) e Integridad física, psíquica y moral (1.508), son los de mayor recurrencia en el caso de las quejas orientadas, tal como podemos ver en la siguiente tabla.

Tabla N° 4
Derechos vulnerados en las quejas orientadas

Derecho	TOTAL
Uso, Goce y Disposición de sus bienes	1528
Integridad física, psíquica y moral	1508
Derechos en el trabajo	748
Personalidad jurídica	619
Niñez	560
Garantías mínimas	468
Familia	462
Seguridad Social	360
Propiedad agraria, comunaria y cooperativa	318

Vivienda adecuada	308
Derecho al trabajo	276
Salud	161
Petición	158
Igualdad ante la ley	141
Derecho de todo ciudadano a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública	129
Jurisdicción apropiada	126
Nacionalidad	124
Niveles de enseñanza	101
Honra y Reputación	96
Respuesta y resolución	83
Mejora continua de sus condiciones de existencia	80
Dignidad	78
Indemnización y reparación del daño	77
Igualdad - No Discriminación	62
Vida	60
Orientaciones y obligaciones generales	53
Presunción de inocencia	45
En caso de ser privado de libertad	43
Circulación y Residencia	23
Libertad y seguridad	23
Derechos sindicales	17
Vida privada	17
Alimentación adecuada	16
Niñez y adolescencia	15
Asociación	14
Mujer embarazada	11
Proceso público	10
Ser juzgado en un plazo razonable o ser liberado	8
Derecho de todo ciudadano a tener acceso a las funciones públicas	7
Derecho de todo ciudadano a participar en la dirección de los asuntos públicos	6
Servidumbre	5
Trabajos forzados	5
Vida Cultural	5
Votar	5
Reunión	4
Libertad de los padres y libertad de enseñanza	3
Libertad de Pensamiento, Conciencia y Religión	3
Ser elegido	3

Imagen y voz	2
Opinión	2
Reparación en caso de detención o prisión ilegal	2
Tener su propia vida cultural, profesar y practicar su propia religión, emplear su propio idioma	2
Derecho de los pueblos a la libre-determinación	1
Esclavitud	1
Expresión	1
Ingreso y expulsión de extranjeros	1
Penas de muerte	1
Total general	8985

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.2.2 Conductas vulneratorias

La siguiente tabla incluye las principales conductas mencionadas en el total de quejas, según cada oficina defensorial y el punto de vista respectivo.

Tabla N° 5
Principales conductas mencionadas en el total de quejas

Oficina	Conducta	Punto de Vista	Total
BEN	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	46
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	46
CBB	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	64
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	62
CHP	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	84
	Falta de disposiciones (legislativas, reglamentarias o administrativas) o disposiciones contrarias al derecho de usar y gozar de bienes (salvo limitaciones por razón de utilidad pública o por interés colectivo, que sean establecidas por ley)	E	80
CHQ	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	26
	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	20
EAT	Omisión de investigar, procesar y sancionar a las personas responsables de violencia familiar o de violación sexual	E	313
	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo		303
	Falta de disposiciones (legislativas, reglamentarias o administrativas) o disposiciones contrarias al derecho de usar y gozar de bienes (salvo limitaciones por razón de utilidad pública o por interés colectivo, que sean establecidas por ley)	E	273
	Omisión de asegurar la protección, por todos los medios apropiados, de las víctimas de violencia familiar o de violación sexual	E	240

	Violencia familiar contra una mujer	V	232
LLG	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	20
	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	20
LPZ	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	378
	Falta de disposiciones (legislativas, reglamentarias o administrativas) o disposiciones contrarias al derecho de usar y gozar de bienes (salvo limitaciones por razón de utilidad pública o por interés colectivo, que sean establecidas por ley)	E	211
	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	205
ORU	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	103
	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	98
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	94
PND	Negar, retrasar o retener ilegalmente el salario, realizar descuentos que no estén previstos por ley u obligar a ceder parte del salario	V	10
	Falta de regulación o supervisión por el Estado de disposiciones legislativas o reglamentarias relativas al derecho al pago del salario, en forma oportuna y sin descuentos no previstos por ley, en el sector público o privado.	E	9
PSZ	Violencia familiar contra una mujer	V	13
	No fiscalizar ni sancionar a los servidores públicos responsables de entorpecer el registro de una persona, y/o de la obtención de documentos oficiales o de cobrar montos abusivos o no establecidos por reglamentación	E	10
PTS	Negar, omitir, entorpecer o modificar la inscripción de una persona en el Registro Civil	V	54
	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	50
RBT	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	38
	Efectuar o permitir cobros abusivos o ilegales en los trámites de registro o de obtención de documentos oficiales y/o entorpecer la obtención de los mismos	V	32
	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	32
	Efectuar o permitir cobros abusivos o ilegales en los trámites de registro o de obtención de documentos oficiales y/o entorpecer la obtención de los mismos	V	32
SCZ	Falta de supervisión o sanción de los actos de agentes estatales o entidades privadas que tienen por efecto o resultado entorpecer o limitar el derecho a la seguridad social de las personas, sea en caso de discapacidad, de desocupación, de vejez, de viudez, de maternidad u otras circunstancias independientes de la voluntad de las personas	E	64
	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	56
	Permitir o no sancionar a instituciones o funcionarios que no responden a una petición fundada o no	E	43

TRJ	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	30
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	30
	Atentado de cualquier manera a la dignidad de las personas	V	27
	Falta de protección de parte del Estado, por ley o de hecho, contra actos de tortura, de trato inhumano o degradante, que sean infligidos por personas que actúan en el desempeño de sus funciones oficiales, al margen de dichas funciones o incluso a título privado	E	25
YCB	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	14
	Omisión de investigar, procesar y sancionar a las personas responsables de violencia familiar o de violación sexual	E	13
	Negar, omitir, entorpecer o modificar la inscripción de una persona en el Registro Civil	V	13
YNG	Imposibilidad de gozar del uso de su tierra sin injerencia de parte de particular, de entidad privada, de empresa multinacional o de agentes estatales	V	43
	Falta o ineffectividad de recursos judiciales apropiados en caso de violación a los derechos al uso y goce de sus bienes por particulares, entidades privadas, comunales, cooperativas, o pueblos originarios	E	43

V: Víctima, E: Estado.

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

A continuación, revisamos las principales conductas mencionadas en el total de quejas, según cada oficina defensorial y el punto de vista respectivo, sólo de las quejas admitidas.

Tabla N° 6
Principales conductas mencionadas en quejas admitidas

Oficina	Conducta	Punto de Vista	Total
BEN	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	46
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	46
CBB	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	64
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	62
CHP	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	67
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	65
CHQ	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	26

	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	26
	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	20
EAT	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	188
	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	187
LLG	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	20
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	20
LPZ	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	205
	Permitir o no sancionar a instituciones o funcionarios que no responden a una petición fundada o no	E	171
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	160
ORU	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	103
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	94
PND	Negar, retrasar o retener ilegalmente el salario, realizar descuentos que no estén previstos por ley u obligar a ceder parte del salario	V	10
	Falta de regulación o supervisión por el Estado de disposiciones legislativas o reglamentarias relativas al derecho al pago del salario, en forma oportuna y sin descuentos no previstos por ley, en el sector público o privado.	E	9
PSZ	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	3
PTS	Inaccesibilidad a la educación secundaria cuando cumple con los requisitos	V	24
	Inaccesibilidad a la promoción, en plena igualdad, basada en criterios y evaluaciones de mérito, capacidad y tiempo de servicio	V	14
RBT	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	38

	Efectuar o permitir cobros abusivos o ilegales en los trámites de registro o de obtención de documentos oficiales y/o entorpecer la obtención de los mismos	V	32
SCZ	Falta de supervisión o sanción de los actos de agentes estatales o entidades privadas que tienen por efecto o resultado entorpecer o limitar el derecho a la seguridad social de las personas, sea en caso de discapacidad, de desocupación, de vejez, de viudez, de maternidad u otras circunstancias independientes de la voluntad de las personas	E	64
	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	56
TRJ	Falta de adopción de medidas necesarias para impedir y sancionar a los funcionarios que incumplen las disposiciones legales que regulan la función pública	E	30
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	30
YCB	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	14
	Adoptar medidas que restrinjan el acceso a obtener cédula de identidad	E	10
	Falta de protección de parte del Estado, por ley o de hecho, contra actos de tortura, de trato inhumano o degradante, que sean infligidos por personas que actúan en el desempeño de sus funciones oficiales, al margen de dichas funciones o incluso a título privado	E	10
	Permitir o no sancionar a instituciones o funcionarios que no responden a una petición fundada o no	E	10
YNG	Inaccesibilidad al descanso semanal y anual remunerado, previsto por ley o por contrato	V	6
	Falta o incumplimiento de las disposiciones legales que regulan la función pública	V	5
	Ausencia, incumplimiento, o falta de supervisión por el Estado de disposiciones legislativas o reglamentarias relativas al derecho al descanso semanal y anual remunerado, en el sector público o privado	E	5

V: Víctima, E: Estado

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

En la siguiente tabla identificamos las principales conductas mencionadas en el total de quejas, según cada oficina defensorial y el punto de vista respectivo, sólo de las quejas orientadas.

Tabla N° 7
Principales conductas mencionadas en quejas orientadas

Oficina	Conducta	Punto de Vista	Total
BEN	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	21
	Ausencia de respuesta de cualquier naturaleza a una petición fundada o no	V	14
	Omisión de parte del Estado para que se asegure el registro civil de toda persona nacida	E	14
CBB	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	48
	Falta de recursos internos efectivos en caso de medidas de evicción o demolición, demandas de indemnización, quejas con relación al precio de alquileres, a su mantenimiento, salubridad, alegaciones de cualquier discriminación en el acceso o en el goce de una vivienda	E	15
	Impedir o entorpecer el derecho de una persona a dedicarse al comercio, la industria o a cualquier actividad lícita, en condiciones que no perjudiquen al bien colectivo	V	14
	Falta de medidas para asegurar el buen funcionamiento de la defensa pública (defensor de oficio) en interés de la persona acusada y de la administración de la justicia	E	13
CHP	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	84
	Falta de disposiciones (legislativas, reglamentarias o administrativas) o disposiciones contrarias al derecho de usar y gozar de bienes (salvo limitaciones por razón de utilidad pública o por interés colectivo, que sean establecidas por ley)	E	80
CHQ	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	19
	Falta de disposiciones (legislativas, reglamentarias o administrativas) o disposiciones contrarias al derecho de usar y gozar de bienes (salvo limitaciones por razón de utilidad pública o por interés colectivo, que sean establecidas por ley)	E	15
EAT	Omisión de investigar, procesar y sancionar a las personas responsables de violencia familiar o de violación sexual	E	313
	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	303
LLG	Ausencia o incumplimiento de medidas para asegurar el derecho a prestaciones sociales de las personas en caso de vejez	E	13
	Falta de pago o limitaciones indebidas al pago de sus pensiones de vejez y otras pensiones otorgadas	V	13
LPZ	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	378

	Falta de disposiciones (legislativas, reglamentarias o administrativas) o disposiciones contrarias al derecho de usar y gozar de bienes (salvo limitaciones por razón de utilidad pública o por interés colectivo, que sean establecidas por ley)	E	211
ORU	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	98
	Violencia familiar contra una mujer	V	36
PND	Falta de medidas para asegurar el buen funcionamiento de la defensa pública (defensor de oficio) en interés de la persona acusada y de la administración de la justicia	E	7
	Privar arbitrariamente el acceso a la cédula de identidad a un boliviano	V	5
PSZ	Violencia familiar contra una mujer	V	13
	No fiscalizar ni sancionar a los servidores públicos responsables de entorpecer el registro de una persona, y/o de la obtención de documentos oficiales o de cobrar montos abusivos o no establecidos por reglamentación	E	10
PTS	Negar, omitir, entorpecer o modificar la inscripción de una persona en el Registro Civil	V	54
	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	50
RBT	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	32
	Efectuar o permitir cobros abusivos o ilegales en los trámites de registro o de obtención de documentos oficiales y/o entorpecer la obtención de los mismos	V	32
SCZ	Omisión de parte del Estado para que se asegure el registro civil de toda persona nacida	E	33
	Falta de protección a los hijos(as) que pertenecen a una familia, por parte de sus miembros, de la comunidad o de agentes estatales	V	29
	Negar, omitir, entorpecer o modificar la inscripción de una persona en el Registro Civil	V	28
TRJ	Atentado de cualquiera manera al uso y goce de los bienes de una persona, fuera de la ley, salvo por razones de utilidad pública o de interés colectivo	V	15
	Violencia familiar contra una mujer	V	9
YCB	Negar, omitir, entorpecer o modificar la inscripción de una persona en el Registro Civil	V	13
	Omisión de investigar, procesar y sancionar a las personas responsables de violencia familiar o de violación sexual	E	13
YNG	Imposibilidad de gozar del uso de su tierra sin injerencia de parte de particular, de entidad privada, de empresa multinacional o de agentes estatales	V	43
	Falta o ineffectividad de recursos judiciales apropiados en caso de violación a los derechos al uso y goce de sus bienes por particulares, entidades privadas, comunales, cooperativas, o pueblos originarios	E	43

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.2.3 Instituciones más denunciadas

En la siguiente tabla identificamos las instituciones más denunciadas en el total de las quejas durante la gestión 2010.

Tabla N° 8
Instituciones más denunciadas en el total de quejas

Institución denunciada	Total
Persona Particular	4196
Empresa	410
Ministerio de Justicia	277
Asociación	262
Gobierno Municipal de El Alto de La Paz	264
Corte Superior de Justicia - La Paz	226
Fiscalía de Distrito - La Paz	226
Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias	103
Servicio Departamental de Educación - La Paz	102
Comando Departamental de la Policía - La Paz	103
Gobierno Municipal de La Paz	92
Corte Departamental Electoral - Potosí	67
Comando Regional de la Policía de El Alto	66
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones AP	61
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	59
Comando General de la Policía Nacional	57
Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo	52
Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR	52
Servicio Departamental de Educación - Potosí	51
Derechos Reales - La Paz	51
Ministerio de Salud y Deportes	49
Ministerio de Educación	45
Comando departamental de la Policía - Cochabamba	45
Comando Departamental de la Policía - Potosí	45
Comando Departamental de la Policía - Beni	41
Prefectura del Departamento de La Paz	40
Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA	36
Fiscalía de Distrito - Beni	34
Caja Nacional de Salud CNS	32

Servicio Nacional de Defensa Pública	31
Servicio Departamental de Salud - La Paz	28
Gobierno Municipal de Cochabamba	27
Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	25
Fiscalía de Distrito - Cochabamba	24
Universidad Mayor de San Andrés UMSA	22
Corte Superior de Justicia - Cochabamba	21
Corte Departamental Electoral - Oruro	21
Ministerio de Gobierno	22
Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	20
Corte Departamental Electoral - Beni	19
Aduana Nacional	19
Corte Superior de Justicia - Santa Cruz	19
Consejo de la Judicatura	18
Corte Nacional Electoral	18
Corte Departamental Electoral - Tarija	17
Total general	7495
Servidumbre	5
Votar	5
Imagen y voz	5
Tener su propia vida cultural, profesar y practicar su propia religión, emplear su propio idioma	4
Reparación en caso de detención o prisión ilegal	3
Ser elegido	3
Opinión	2
Pena de muerte	1
Rectificación y respuesta	1
Esclavitud	1
Derecho de los pueblos a la libre-determinación	1
TOTAL GENERAL	15219

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

En el caso de las quejas orientadas, luego de Personas particulares (4.191) y Empresas (410), la institución más denunciada durante la gestión 2010 es la Policía Boliviana (Comando General y Departamentales) con 356 quejas, tal como podemos ver en la siguiente tabla que incluye a las 45 instituciones más denunciadas.

Tabla N° 9
Instituciones más denunciadas en el total de quejas orientadas

Entidad	Cantidad
Persona Particular	4191
Empresa	410
Policía Boliviana (Comando General y Departamentales)	356
Ministerio de Justicia	277
Asociación	260
Gobierno Municipal de El Alto de La Paz	257
Corte Superior de Justicia - La Paz	225
Fiscalía de Distrito - La Paz	224
Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias	103
Servicio Departamental de Educación - La Paz	102
Gobierno Municipal de La Paz	92
Corte Departamental Electoral - Potosí	67
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones AP	61
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	59
Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo	52
Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR	52
Servicio Departamental de Educación - Potosí	51
Derechos Reales - La Paz	50
Ministerio de Salud y Deportes	49
Ministerio de Educación	45
Prefectura del Departamento de La Paz	40
Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA	36
Fiscalía de Distrito - Beni	34
Caja Nacional de Salud CNS	32
Servicio Nacional de Defensa Pública	31
Servicio Departamental de Salud - La Paz	28
Gobierno Municipal de Cochabamba	27
Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	25
Fiscalía de Distrito - Cochabamba	24
Universidad Mayor de San Andrés UMSA	22
Corte Departamental Electoral - Oruro	21
Corte Superior de Justicia - Cochabamba	21

Ministerio de Gobierno	21
Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	20
Aduana Nacional	19
Corte Departamental Electoral - Beni	19
Corte Superior de Justicia - Santa Cruz	19
Consejo de la Judicatura	18
Corte Nacional Electoral	18
Corte Departamental Electoral - Tarija	17
Total general	7475

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

En el caso de las quejas admitidas, la Policía Boliviana (979), el Servicio Departamental de Educación en La Paz y Oruro (305 y 226 respectivamente) y el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR (222), se constituyen en las instituciones más denunciadas a nivel nacional, tal como podemos ver en la siguiente tabla que incluye a las 45 instituciones más denunciadas.

Tabla N° 10
Instituciones más denunciadas en el total de quejas admitidas

ENTIDAD	CANTIDAD
Persona Particular	4191
Empresa	410
Policía Boliviana (Comando General y Departamentales)	356
Ministerio de Justicia	277
Asociación	260
Gobierno Municipal de El Alto de La Paz	257
Corte Superior de Justicia - La Paz	225
Fiscalía de Distrito - La Paz	224
Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias	103
Servicio Departamental de Educación - La Paz	102
Gobierno Municipal de La Paz	92
Corte Departamental Electoral - Potosí	67
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones AP	61
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	59
Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo	52
Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR	52
Servicio Departamental de Educación - Potosí	51
Derechos Reales - La Paz	50
Ministerio de Salud y Deportes	49

Ministerio de Educación	45
Prefectura del Departamento de La Paz	40
Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA	36
Fiscalía de Distrito - Beni	34
Caja Nacional de Salud CNS	32
Servicio Nacional de Defensa Pública	31
Servicio Departamental de Salud - La Paz	28
Gobierno Municipal de Cochabamba	27
Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	25
Fiscalía de Distrito - Cochabamba	24
Universidad Mayor de San Andrés UMSA	22
Corte Departamental Electoral - Oruro	21
Corte Superior de Justicia - Cochabamba	21
Ministerio de Gobierno	21
Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras	20
Aduana Nacional	19
Corte Departamental Electoral - Beni	19
Corte Superior de Justicia - Santa Cruz	19
Consejo de la Judicatura	18
Corte Nacional Electoral	18
Corte Departamental Electoral - Tarija	17
Total general	7475

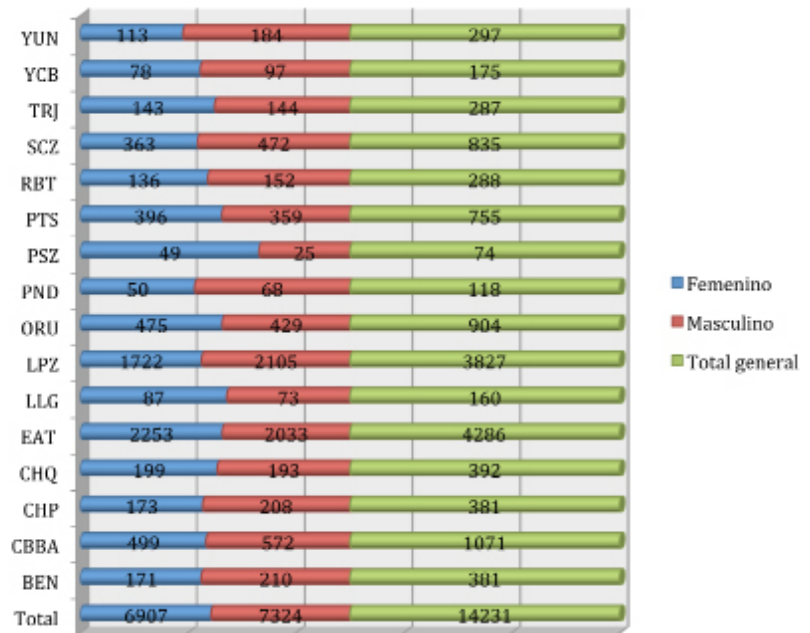
Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.3 Peticionarios

En el siguiente gráfico revisamos la distinción según género a nivel nacional de los peticionarios, de acuerdo a las 16 oficinas defensoriales en las que se registran 14.231 quejas en total. De ese total, la mayoría corresponde al género masculino (7.324) antes que el femenino (6.907).

Gráfico N° 2
Peticionarios según género

	Femenino	Masculino	Total general
Total	6907	7324	14231
BEN	171	210	381
CBBA	499	572	1071
CHP	173	208	381
CHQ	199	193	392
EAT	2253	2033	4286
LLG	87	73	160
LPZ	1722	2105	3827
ORU	475	429	904
PND	50	68	118
PSZ	49	25	74
PTS	396	359	755
RBT	136	152	288
SCZ	363	472	835
TRJ	143	144	287
YCB	78	97	175
YUN	113	184	297



Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

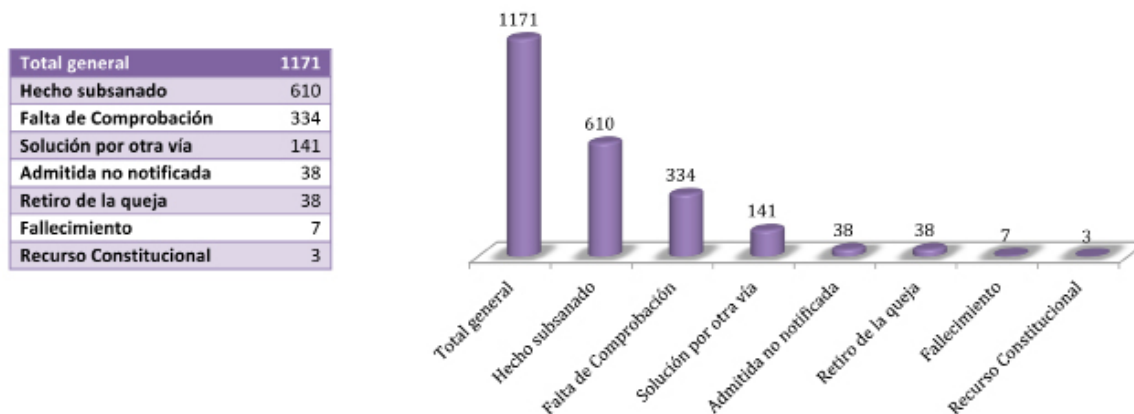
4.4 Conclusión extraordinaria

Las investigaciones que efectúa la Defensoría del Pueblo a partir de una queja, pueden concluir de manera extraordinaria. Esta determinación se adopta por diferentes causales: cuando los servidores, autoridades e instituciones públicas subsanan la vulneración denunciada; cuando no se comprueba la veracidad de los hechos denunciados; cuando la denuncia es solucionada por otra vía; cuando el peticionario decide retirar su queja; cuando al peticionario no se lo notifica con la admisión de la queja; cuando la institución decide tramitar el asunto planteado a través de un recurso constitucional, una denuncia internacional o una propuesta normativa; cuando el denunciante fallece, salvo en el caso en que el deceso hubiera estado relacionado con el motivo de la queja.

De las 5.445 quejas admitidas en 2010, se concluyeron extraordinariamente en la misma gestión, 3.951 (73%), de las cuales 2.694 (68%) fueron porque el hecho vulnerador fue rectificado por el funcionario o institución denunciada, es decir que la sola iniciación del trámite de queja ante la Defensoría del Pueblo, y sus consiguientes gestiones, llevaron al servidor público denunciado a corregir la actitud que motivó a la denuncia.

Las otras causales de la conclusión extraordinaria fueron las siguientes: falta de comprobación de la denuncia 778 (20%); solución por otra vía 243 (6%); retiro de la queja 172 (4%); admitida no notificada 55 (1%); interposición de recurso constitucional 6 y fallecimiento del peticionario 3 casos, tal como podemos ver en el siguiente gráfico.

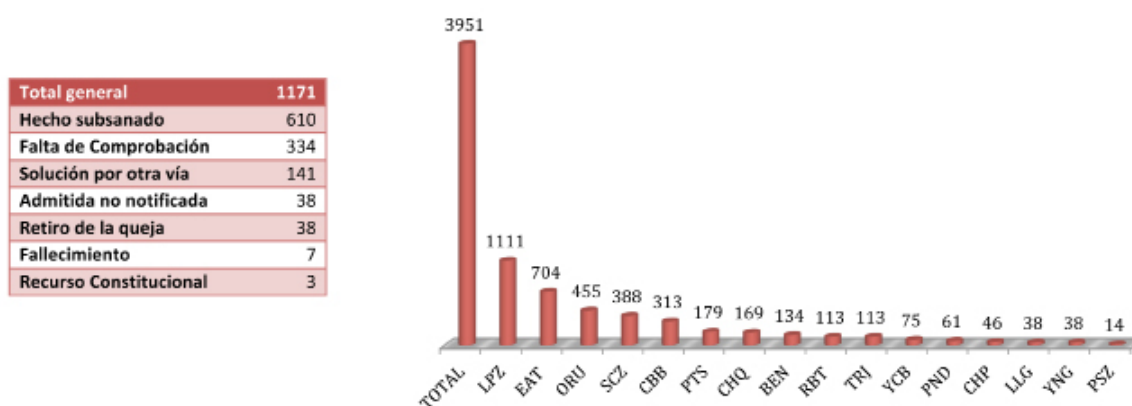
Gráfico N° 3
Causales de conclusión extraordinaria



Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Del total de esas conclusiones extraordinarias, 1.111 (28%) corresponden a expedientes tramitados en la Representación de La Paz; 704 (18%) en la Representación Especial de El Alto; 455 (11%) en la Representación de Oruro; 388 (10%) en la Representación de Santa Cruz; 313 (8%) en la Representación de Cochabamba; 179 (4%) en la Representación de Potosí; 169 (4%) en la Representación de Chuquisaca; 134 (3%) en la Representación de Beni; 113 (3%) en la Mesa Defensorial de Riberalta y 113 (3%) en la Representación de Tarija. El resto, corresponde a las conclusiones extraordinarias gestionadas en las demás Representaciones y Mesas Defensoriales, tal como vemos en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 4
Conclusiones extraordinarias por oficina defensorial



Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Respecto del tiempo transcurrido entre la admisión de las quejas y la conclusión extraordinaria de estas, se observa que el promedio nacional es de 31,8 días calendario. Ese plazo se amplía hasta 47,4 días en el caso de las Soluciones por otra vía y se reduce hasta 27,6 días cuando hablamos de casos subsanados, tal como verificamos en la siguiente tabla.

Tabla N° 10
Promedio de días de conclusión extraordinaria según causal

Causal de Conclusión extraordinaria	Promedio de tiempo
Solución por otra vía	47,4
Falta de Comprobación	44,0
Recurso Constitucional	41,7
Fallecimiento	29,0
Retiro de la queja	28,5
Hecho subsanado	27,6
Promedio general	31,8

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.5 Rechazo de quejas

Como se señaló antes, el artículo 24 de la Ley N° 1818 faculta a la Defensoría del Pueblo a rechazar las quejas cuando se verifican uno o más de los siguientes supuestos: mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios; asuntos pendientes de resolución judicial; perjuicio al legítimo derecho de terceras personas; denuncia contra personas particulares fuera del ámbito de aplicación de la Ley N° 1818; denuncia planteada fuera de término (un año según el artículo 21); y denuncia anónima.

El 2010, la Defensoría del Pueblo rechazó 19 quejas: cinco en la Representación de Cochabamba, tres en la Representación Especial de El Alto, dos en la Representación de La Paz, dos en la Mesa Defensorial de Riberalta y una en las Representaciones de Chuquisaca, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Pando y las Mesas Defensoriales de Chapare y Llalagua, respectivamente.

En cuanto a las razones de rechazo, las principales fueron: carencia de fundamentos reales en la denuncia en 10 casos, asuntos pendientes de resolución judicial en 6 casos, fuera de término en dos casos y contra personas particulares en un caso.

4.6 Orientación ciudadana

De las 14.092 quejas registradas en 2010, 8.617 (56%) fueron asuntos atendidos a través del servicio de orientación ciudadana que, por décimo tercer año consecutivo, fue el mayor destinatario de las peticiones presentadas a la Defensoría del Pueblo.

Orientación ciudadana no se limita al asesoramiento legal, general y mínimo al ciudadano, sino que también se lo acompaña, cuando el caso lo requiere, a las entidades públicas para garantizar que sea debidamente atendido.

Este servicio representa una importante actividad de la Defensoría del Pueblo, ya que le destina recursos humanos, materiales y tiempo, con el objetivo de que todo ciudadano que acude a la institución cuente con la información necesaria y relevante para hacer valer sus derechos ante las instancias correspondientes, dando respuesta a la confianza que deposita en la institución.

El nuevo sistema informático (SAQ II), implementado en 2007, incluye entre sus cualidades la posibilidad de registrar el derecho y las conductas vulneratorias involucradas en los casos atendidos en orientación ciudadana, información que permite además, identificar las fallas sistémicas de las instituciones, con el propósito de alertarlas de las razones por las cuales los ciudadanos acuden a la Defensoría del Pueblo antes que ellas.

Así, los derechos más vulnerados a partir de los casos que merecieron orientación ciudadana fueron: Uso, goce y disposición de sus bienes 1.528; Integridad física, psíquica y moral 1.508; Derechos en el trabajo 748; Personalidad Jurídica 619; Niñez 560; Garantías mínimas 468; Familia 462; Seguridad Social 360; Propiedad agraria, comunitaria y cooperativa 318; Vivienda adecuada 308 y Derecho al trabajo 276.

4.7 Resoluciones Defensoriales emitidas en la gestión

Como consecuencia del proceso de investigación de quejas y en cumplimiento del artículo 30 de la Ley N° 1818, la Defensoría del Pueblo en la gestión 2010 emitió, 124 Resoluciones Defensoriales (RDs) en los casos en que, constatada la vulneración de derechos humanos, la autoridad denunciada no rectificó su actitud durante el proceso de investigación, persistiendo una conducta contraria a la normativa.

Del total de Resoluciones Defensoriales emitidas, 89 corresponden a la Representación Departamental de La Paz, lo cual representa el 72%. Las restantes fueron dictadas por la Representaciones de Tarija (24), El Alto (9), Beni (1) y Cochabamba (1).

Los derechos más vulnerados a partir de los casos que merecieron una Resolución Defensorial fueron:

Tabla No. 11
Derechos más vulnerados de acuerdo a resoluciones defensoriales

Derecho Vulnerado	Número de Resoluciones Defensoriales
Derecho en el trabajo	41
Integridad física, psíquica y moral	30
Derecho a la petición	7
Derecho al trabajo	5
Niveles de enseñanza	5
Derecho a uso, goce y disposición de bienes	5
Derecho a la salud	4
Derecho a la expresión	3
Vivienda adecuada	2
Derecho a la libertad y seguridad	2
Derecho de todo ciudadano a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública	2

Otros derechos vulnerados fueron Propiedad agraria, comunitaria y cooperativa, Igualdad – No discriminación, Personalidad Jurídica Nacionalidad, Igualdad ante la Ley, Derecho de todo ciudadano a participar en la dirección de los asuntos públicos, Circulación y Residencia.

4.8 Seguimiento a Resoluciones Defensoriales

En la gestión 2010 las estadísticas de las Resoluciones Defensoriales archivadas demuestran los avances en el seguimiento a las recomendaciones contenidas en dichas resoluciones, habiéndose archivado 129 quejas como cumplidas: 104 por acatamiento de autoridades locales o departamentales y 25 ante autoridades nacionales y a instancias de la Asamblea Legislativa Plurinacional, tal como podemos verificar en la siguiente tabla.

Tabla N° 12
Resoluciones defensoriales archivadas en la gestión 2010

Nº	Fase en la que se archivaron las RDs	Nº de RDs
1	Ante autoridad denunciada (local/departamental)	104
2	Ante autoridad nacional y Asamblea Legislativa Plurinacional	25
	TOTAL	129

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

El seguimiento a Resoluciones Defensoriales se inició con 133 quejas correspondientes a gestiones pasadas, a las que se suman 124 Resoluciones emitidas el 2010, haciendo un total de 257. De éstas se archivaron 129, que representan el 50% del total de Resoluciones en seguimiento, habiéndose superado la meta del 47% programado para la gestión.

Existe un incremento de Resoluciones Defensoriales acatadas ante instancias de autoridades locales y departamentales, de 104 con relación a la pasada gestión, en la que se archivaron 66 casos. En cuanto a la Resoluciones ante autoridad nacional, se archivaron 27 en comparación a las 22 archivadas de la gestión 2009, situación que permitió alcanzar la meta programada para la gestión 2010. Sin embargo, en la Asamblea Legislativa Plurinacional el porcentaje de casos atendidos bajó en un 50%, ya que se archivaron 14 casos en relación a los 28 archivados la gestión precedente.

Entre los casos archivados a nivel nacional y en la Asamblea Legislativa Plurinacional se cuenta un total de 41 casos, de los cuales 25 fueron acatados y 16 archivados por inviabilidad, por agotamiento de los mecanismos de fiscalización o por recomendación del Órgano Legislativo de acudir a la vía jurisdiccional.

Los casos no acatados están relacionados en su mayoría a la vulneración de derechos que involucran presupuesto, lo cual dificultó el cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.

El número de Resoluciones Defensoriales que se encuentran en seguimiento al concluir la gestión 2010 suman 105 en sus diferentes etapas, conforme lo expresa la siguiente tabla:

Tabla No. 13
Distribución de resoluciones defensoriales en seguimiento

Nº	Instancia en la que se encuentran las RDs	Nº de RDs en seguimiento
1	Casos pendientes ante autoridad denunciada (local/departamental)	67 (64%)
2	Casos pendientes ante autoridad superior (nacional)	21 (20%)
3	Casos pendientes en la Asamblea Legislativa Plurinacional	17 /16%)
	TOTAL	105

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

La tabla que sigue a continuación señala las Comisiones donde se encontraban radicadas las 17 Resoluciones Defensoriales en la Asamblea Legislativa Plurinacional:

Tabla No. 14
Comisiones de la Honorable Cámara de Diputados según RDs en seguimiento

Nº	Comisiones de la H. Cámara de Diputados	Nº de RDs en seguimiento
1	Educación y Salud	6
2	Organización Territorial del Estado y Autonomía	5
3	Política Social	3
4	Gobierno, Defensa y Fuerzas Armadas	3
	TOTAL	17

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

La Defensoría del Pueblo continuará el trabajo de relacionamiento y coordinación con las Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional con el objeto de obtener mejores resultados, en lo que respecta al cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.

4.9 Avances y dificultades en el Seguimiento

El relacionamiento sostenido con las distintas instancias del órgano ejecutivo y legislativo ha permitido el avance y acatamiento de las recomendaciones defensoriales, habiéndose superado la meta programada. Sin embargo, es importante destacar las dificultades que se presentaron en el proceso de seguimiento al cumplimiento de Resoluciones Defensoriales.

En cuanto a nivel de autoridades locales y/o departamentales se obtuvo buenos resultados con relación a la gestión anterior, sin embargo persisten las dificultades con los municipios rurales. El relacionamiento permanente con las autoridades nacionales a través de reuniones técnicas, seguimiento al avance de compromisos, remisión de notas de seguimiento, revisión y análisis de documentos permitieron el archivo de Resoluciones Defensoriales en esta etapa del proceso de seguimiento.

El abordaje de relacionamiento con la Asamblea Legislativa Plurinacional se desarrolló a nivel institucional y de una manera integral, considerando que las diferentes áreas operativas de la Defensoría del Pueblo guardan estrecha relación con el Órgano Legislativo, en temas de capacitación en derechos humanos, incidencia en políticas públicas, seguimiento a Resoluciones Defensoriales y propuestas legislativas.

El proceso de relacionamiento desde la Asamblea Legislativa Plurinacional fue lento y burocrático, debido a que las Comisiones adoptaron procedimientos que dilataron la atención y resolución de los casos.

La dificultad presentada en el seguimiento es el cambio de estructura del Poder Legislativo, ahora Órgano Legislativo, aspecto que implicó el inicio de un nuevo relacionamiento para involucrar a Presidentes y Técnicos de las Comisiones en los temas de la Defensoría del Pueblo, tomando en cuenta que la mayoría de las autoridades y funcionarios eran nuevos y desconocían el tratamiento que debían adoptar respecto a las Resoluciones Defensoriales sometidas a su conocimiento. Este relacionamiento debido a su organización se inició recién en el mes de marzo de 2010, por esta razón el seguimiento en esta instancia no alcanzó un resultado óptimo.

Los asesores técnicos remitieron los casos a los Comités para el análisis correspondiente, lo cual significó en cuestión de tiempo una demora mínima de dos meses aproximadamente. Por esta razón, y ante la posición que adoptaron los Comités de investigar si correspondía o no la recomendación defensorial, se organizó el Taller de Coordinación Interinstitucional, oportunidad en la cual se lograron acuerdos importantes que permitirán a futuro que la tramitación de los casos tenga mayor agilidad, lo que posibilitará obtener resultados favorables.

Asimismo, se constituye en un problema constante el cambio de autoridades en los diferentes niveles de seguimiento, aspecto que implica el nuevo inicio del respectivo relacionamiento y coordinación interinstitucional.

En conclusión, el seguimiento a Resoluciones Defensoriales en la gestión 2010 fue positivo, pese a los obstáculos y dificultades que se presentaron a nivel de autoridades locales, departamentales, nacionales y especialmente Asamblea Legislativa Plurinacional, lográndose la subsanación de derechos vulnerados en 129 casos.

En la siguiente tabla identificamos a las autoridades e instancias de los órganos públicos que en el 2010 observaron las recomendaciones y recordatorios de deberes legales contenidos en las Resoluciones Defensoriales acatadas.

Servicio Departamental de Educación (SEDUCA)		1	10					2		2		15
Servicio Departamental de Salud (SEDES)			4									4
Servicio Nacional de Sistema de Reparto (SENASIR)			1									1
Universidad Mayor de San Andrés (IUMSA)											1	1
Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA)			2									2
Caja Nacional de Salud (CNS)			3								1	4
Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)			1									1
Corte Suprema de Justicia											1	1
Universidad Autónoma Tomás Frías						1						1
Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)			3								1	4
Consejo de la Judicatura			1									1
Superintendencia de Saneamiento Básico			1									1
Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros											2	2
Superintendencia de Hidrocarburos			1									1
Fondo Nacional de Vivienda Social (Ex FONVIS)			1									1
TOTAL												138

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Las autoridades e instancias renuentes al cumplimiento de las recomendaciones formuladas en las Resoluciones Defensoriales están señaladas en la siguiente tabla.

Superintendencia de Saneamiento Básico	1								1
Administración de Servicios Portuarios-Bolivia	1								1
Universidad Mayor de San Andrés (UMSA)	1								1
H. Cámara de Diputados	1								1
Caja Nacional de Salud (CNS)	2				1				3
Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)	2							1	3
Fondo Nacional de Vivienda Social – en liquidación (Ex FONVIS)	1								1
ENFE Residual								1	1
Empresa Nacional de Televisión Boliviana (ENTB)	1								1
Administración de Servicios Portuarios de Bolivia	1								1
TOTAL									110

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

5. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS OFICINAS DEFENSORIALES

A continuación, algunos casos que cada oficina de la Defensoría del Pueblo atendió en la gestión 2010 y que se destacan por sus características especiales.

5.1. Representación Departamental de La Paz

La presente gestión fue especialmente importante en cuanto a la ampliación en la intervención de quejas, es así que como Representación Departamental se vio la necesidad de ingresar en ámbitos que anteriormente no se lo hacía, como es la intervención contra las empresas prestadoras de servicios públicos, dejar de lado la solicitud de requisitos e intervenir de manera directa. Es así que se emitió un instructivo en el siguiente sentido:

1. Se debe dar prioridad en la admisión de quejas a aquellas referidas a grupos vulnerables de la Defensoría del Pueblo (niñez y adolescencia, mujeres, adultos mayores, indígena originario campesinos, privados de libertad y otros) en las cuales, independientemente de la temática, es necesario realizar intervenciones defensoriales para lograr la subsanación de derechos o hacer el acompañamiento correspondiente para que las personas afectadas puedan hacer valer sus pretensiones legales.
2. También se debe dar prioridad en la admisión de quejas a aquellos casos en los cuales estén involucrados derechos importantes como a la vida, la salud, la integridad, la educación y otros que puedan ser valorados.
3. La regla debe ser la admisión de la queja o la atención al ciudadano, antes que otras determinaciones, por lo cual se deben extremar esfuerzos en el análisis de los casos para su admisión y de esta forma brindar un servicio adecuado a la población.

Este documento fue recogido por la Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía (AC) y fue difundido a nivel nacional para su cumplimiento.

Actualmente, se trata de dar atención a la ciudadanía que recurre a la Defensoría del Pueblo y priorizar la admisión de la queja antes que la orientación ciudadana. Sin embargo, cuando se opta por esta última opción, en muchos casos, se asiste al peticionario mediante el acompañamiento correspondiente en la satisfacción de sus derechos. Este es un ámbito que se puede utilizar para obtener muchos logros a favor de la persona que viene a nuestra institución y que debemos profundizar más.

La Representación Departamental de La Paz siempre está buscando formas para tener un mayor acercamiento con la población y el reto es llegar de manera efectiva al área rural en aplicación del nuevo modelo de atención de quejas, que contiene muchas prácticas que se han venido efectuando a nivel departamental, cuyo personal tiene un alto sentido social de ayuda a la población.

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de La Paz

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y Efectos
La queja presentada por Saúl Moisés Laure Huanacuni contra el Instituto Comercial Superior de la Nación "Tte. Armando de Palacios" (INCOS), debido a que se lo sacó del aula donde se encontraba dando su examen de admisión a la carrera de Comercio Exterior por llevar el cabello largo, prohibido su reglamento.	Luego de concluida la investigación y de establecerse la vulneración de derechos, se emitió la Resolución Defensorial No. RD/00047/LPZ/2010 de 12.04.10 que resolvió: Recomendar al Rector del Instituto Superior Comercial de la Nación "Tte. Armando de Palacios" (INCOS), efectúe las gestiones administrativas necesarias para la modificación del artículo 5 inciso f) del Reglamento Interno sobre las Obligaciones del Estudiantado, con el fin de que este precepto no discrimine a los estudiantes de esa institución educativa superior.	La Resolución Defensorial fue acatada. La Institución denunciada modificará el Reglamento Interno de acuerdo con la Resolución del Ministerio de Educación para evitar en lo sucesivo actos de discriminación como el conocido.
Las quejas 01054-LPZ-2008, 01065-LPZ-2008, 1794-LPZ-2008, 01897-LPZ-2008 y 03630-LPZ-2008, presentadas por Dunia Elvira Ordóñez Ledezma, Rita Elizabeth Vásquez de Imaña, Verónica Felicidad Flores Mamani, Basilio Quispe Aguilar y Juan Ignacio Pérez Huanca contra la Central de Abastecimiento y Suministros de Salud (CEASS), por la destitución de sus funciones sin el reconocimiento de su derecho a las vacaciones retribuidas.	El 20 de mayo se emitió la resolución Defensorial No. RD/00047/LPZ/2009, recomendando al Director Ejecutivo de la CEASS, hacer efectivo el pago de las vacaciones y duodécimas de vacación que corresponda a favor de los ciudadanos Dunia Elvira Ordóñez Ledezma, Rita Elizabeth Vásquez de Imaña, Verónica Felicidad Flores Mamani, Basilio Quispe Aguilar y Juan Ignacio Pérez Huanca.	

	La Resolución Defensorial fue acatada. Luego de arduas gestiones durante más de un año, se archivó el caso debido a que la autoridad denunciada procedió al pago de vacaciones y además se beneficiaron otras 17 personas que se encontraban en la misma situación.	
La quejas 580/2010 de Isabelita Fátima Susana Ortíz Améstegui contra la Caja Nacional de Salud (CNS), quien denunció que como neuróloga en el Policlínico de Especialidades de la CNS, ante el nacimiento de su hijo solicitó se le conceda su horario de lactancia, el mismo que fue autorizado por seis meses y no por un año como lo establece la Ley General del Trabajo.	Se gestionó que la Caja Nacional de Salud a través de su oficina nacional, emita un informe para que se otorgue el horario de lactancia durante un año.	A partir de esta queja se pudieron beneficiar otras madres trabajadoras de la CNS que se encontraban en la misma situación.

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de La Paz

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Tres estudiantes normalistas fueron detenidos durante un enfrentamiento con la Policía en cercanías del Ministerio de Educación, cuando protestaban frente a esa institución luego de una marcha de protesta de estudiantes de los Institutos Normales de La Paz que llegó hasta ese Ministerio solicitando la dotación de mobiliario e infraestructura y la destitución de funcionarios del mencionado Ministerio.	Se fue a la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), y se habló con los estudiantes detenidos Efraín Tapia Mena, Macedonio Ramos Villca y Rubén Edwin Quispe Quispe. También se conversó con la Fiscal de turno Dra. Vargas, logrando que se ponga en libertad a Macedonio Ramos y Efraín Tapia Mena.	
Rubén Edwin Quispe Quispe fue remitido ante el Fiscal de Materia Dr. Felipe Rodríguez, porque contra éste existía denuncia por agresiones y lesiones al Tte. Cristian Saavedra.	Macedonio Ramos y Efraín Tapia Mena, salen en libertad, restituyéndose su derecho a la libertad.	
Familiares de los señores Jorge Soria Galvarro, Cecilio Marcos Villca, Jaime González Rojas y Meter Tejerina, internos del penal de San Pedro, denunciaron que fueron trasladados a la sección de castigo "La Grulla", sin que para ello medie sanción emitida por el Director del Penal, sino a simple petición del Presidente de Delegados de los Internos.	Se hace verificación defensorial y se evidencia que los internos antes se encontraban reclusos, se conversó con el Director del Penal explicando que eso era una violación a sus derechos y lo establecido en la Ley de Ejecución de Penas.	

	Se ordenó que inmediatamente los internos Jorge Soria Galvarro, Cecilio Marcos Villca, Jaime González Rojas y Meter Tejerina sean trasladados a las secciones a las que correspondían.	
--	--	--

5.2. Representación Especial de El Alto

El Alto, ciudad joven, con un constante crecimiento poblacional, se caracteriza por acoger a personas migrantes del área rural, del interior del país y extranjeros; con una población que sobrevive al día con lo poco que gana. La mayoría de sus habitantes vive en situación de pobreza y no se encuentran ajenos de tener una serie de conflictos con diferentes instituciones y autoridades públicas, por lo que acuden a la Defensoría del Pueblo a fin de hacer prevalecer sus derechos y se restituyan los mismos.

En la coyuntura actual y con el empoderamiento de derechos que poseen los ciudadanos en la ciudad de El Alto, sumado al alto grado de movilización a través de organizaciones cívicas y movimientos sociales, hace que el petionario exija a la Defensoría del Pueblo el cumplimiento de sus derechos sin burocracias, en forma efectiva y de manera oportuna.

Un aspecto que merece consideración, por lo delicado de la temática, es que sectores sociales conformados principalmente por la Federación de Juntas Vecinales (FEJUVE), Federación de Padres de Familia (FEDEPAF), Juntas Escolares y otros, en muchos casos han sido denunciados como partícipes en la vulneración de derechos. Por ejemplo, en cuanto al derecho a la educación cuando algunas juntas escolares no permiten la inscripción de los estudiantes en tanto los padres no cancelen las multas.

Asimismo, las Juntas de Vecinos realizan convenios con empresas que prestan servicios básicos (agua, alcantarillado, luz) para la instalación de los mismos, limitando el acceso a estos servicios si el petionario no cancela los montos de dinero que fija la dirigencia vecinal.

Durante la gestión 2010 se atendieron 4.195 casos en el área rural, periurbana y urbana, de las cuales 1.086 (25%) corresponden a quejas y 3.109 (75%) a orientación ciudadana. De las 1.086 quejas admitidas han concluido la investigación 772, lo que constituyen el 71% del total, logrando sobrepasar la meta planificada en el POA en un 5%. En trámite existe un 29 %, equivalente a 314 quejas.

De las 772 quejas, 576 concluyeron de forma extraordinaria por hecho subsanado que corresponde al 73 %, 96 por hecho no comprobado que significan el 13 %; 27 por retiro de queja, que representan el 4%; 18 por admitida no notificada que hacen el 2 %; 50 por otra vía que equivalen al 7%; una por proyecto de resolución defensorial (0.13 %), una por fallecimiento (0.13 %) y tres por rechazos de quejas (0.41%).

El tiempo promedio en días hábiles para la conclusión extraordinaria de quejas en gestión directa es de 30 días, tiempo computable desde la notificación hasta la generación de la causal de conclusión extraordinaria. Esta cifra es menor a la planificada de 33 días, logro obtenido pese a la excesiva recarga laboral y reducido personal.

El mecanismo adoptado en la Representación de admitir y notificar la queja en el día, aporta en la reducción de días de tramitación de la queja, otro factor es la oportunidad de la acción defensorial mediante gestión directa, el contacto telefónico y la entrevista inmediata con la autoridad denunciada.

De 441 quejas no concluidas de gestiones pasadas, durante la gestión 2010 se concluyeron en su investigación 392, lo que equivale al 89% del total, logrando sobrepasar la meta planificada del 60% en un 29%. En trámite existe un 11% equivalente a 49 quejas.

De las quejas concluidas (392); 207 concluyeron de forma extraordinaria por hecho subsanado que corresponde al 53%, 99 quejas por hecho no comprobado que representan el 25,3%, siete quejas fueron retiradas, lo que equivale al 2%.

Otras 52 quejas fueron concluidas por otra vía, los que constituyen el 13%; 15 quejas fueron admitidas no notificadas, que significa un 4% y se emitieron nueve resoluciones defensoriales que corresponde un 2%. Una queja concluyó por fallecimiento del peticionario que representan el 0.2%, y se identificaron por rechazo de queja dos, que equivale al 0.5%.

Cabe resaltar que un 53% (207 quejas) corresponden a casos en los cuales se ha restituido el derecho vulnerado de la población.

Durante la gestión 2010, se emitieron nueve Resoluciones Defensoriales, de las cuales cinco fueron acatadas por las autoridades denunciadas, que constituyen el 55% del total, con lo que se logró sobrepasar en un 5% la meta planificada. Con las acciones de seguimiento, se logró subsanar el derecho vulnerado.

Quejas emblemáticas de la Representación Especial de El Alto

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Negativa en la entrega de medicamentos y a la transferencia internacional para la atención de una paciente en el tratamiento de la tuberculosis. El peticionario que hizo la denuncia refirió que radicaba en Argentina y en su visita a Bolivia le detectaron tuberculosis a su esposa y le iniciaron el tratamiento en el Centro de Salud de Villa Ingenio. Éste solicitó la remisión a la Argentina, a fin de continuar el tratamiento en ese país, pero se negaron a proporcionarle los medicamentos y el documento de coordinación en el citado Centro de Salud bajo el argumento de que el traspaso es sólo a nivel nacional, sin considerar que el Programa de Tuberculosis es mundial. Solicitó que den curso a su petición.	Se sostuvo una entrevista con la Lic. Martina Enríquez, responsable del Programa de Tuberculosis, quien se contactó con el Dr. Arancibia, responsable del Centro de Salud de Villa Ingenio, para viabilizar el caso. Asimismo se elaboró la nota correspondiente para que los doctores Arancibia y Morales, viabilicen la transferencia internacional de la paciente con tratamiento de tuberculosis, documento con el que se dio curso a la petición.	Se logró, en el día, la transferencia internacional y los medicamentos para la paciente, subsanándose el derecho vulnerado.

<p>Estudiantes solicitaron regularización de notas. Los peticionarios, indicaron que en 2002 y 2003 se inscribieron en Ciencias de la Educación de la Universidad Pública El Alto (UPEA) y que el 2004 por Reglamento Extraordinario fueron transferidos a la Unidad Académica de Villa Esperanza; y cuando solicitaron sus certificados de notas para gestionar el certificado de egreso, les indicaron que no existen calificaciones, por lo que pidieron la regularización de notas.</p>	<p>Acciones defensoriales de entrevistas y RIE al Lic. René Llapacu, Director de Ciencias de la Educación de la UPEA. El Ing. Gabriel Pari, Vice Rector de la UPEA, indicó que firmó las actas de homologación de calificaciones de los estudiantes de Ciencias de la Educación y que se despachó el trámite, por lo que la citada Dirección, ya podría emitir los certificados de notas a los estudiantes que lo soliciten.</p>	<p>Se logró subsanar las calificaciones de los estudiantes mediante la homologación, compensación, convalidación de notas, beneficiando a 313 alumnos de la Carrera de Ciencias de la Educación, por consiguiente los estudiantes viabilizaron su trámite de egreso y algunos ingresaron al primer acto de egreso de la gestión 2010, con lo que se restituyó el derecho vulnerado.</p>
<p>Queja de una peticionaria que refirió que el Oficial Mayor de Desarrollo Humano del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (GAMEA), mediante circular comunicó a los directores y personal dependiente que el horario de entrada sería a horas 7:00 AM, que el incumplimiento sería sancionado, sin considerar los derechos del personal, ni las bajas temperaturas de invierno.</p>	<p>Como resultado de las acciones defensoriales, el Lic. Daniel Fernández, Oficial Mayor de Desarrollo Humano y Social del GAMEA, informó que dejaría sin efecto la circular 001/10 y emitiría otra instruyendo que el horario de ingreso de 07:00 es sólo para directores, no así para el personal dependiente de las direcciones, para no vulnerar los derechos de los trabajadores, ya que los directores asumieron el compromiso de trabajar al lado del alcalde y hacer una mejor ejecución de los proyectos del POA 2010. En entrevista con el Sr. Sergio Choque, Secretario General del GAMEA, informó que la disposición del Alcalde municipal fue que los oficiales mayores, directores y jefes de unidad deben ingresar a las 07:00 y no el personal subalterno, sin embargo, se comprometió a instruir al Lic. Fernández que deje sin efecto la circular 001/10, para evitar quejas por parte del personal subalterno del GAMEA.</p>	<p>Se logró dejar sin efecto la comunicación interna que fue objeto de la queja y se respete el horario establecido en el Reglamento Interno del Personal del GAMEA, beneficiando a los funcionarios de la Dirección de Salud, Educación, Género, Asuntos Generacionales, Deportes, y Cultura.</p>

El contexto social en la ciudad de El Alto es complejo y diferente, gran parte de las instituciones son relativamente nuevas, con población mayoritariamente joven y proveniente del área rural, lo que obliga a extremar esfuerzos e implementar mecanismos de atención de quejas que no, necesariamente, se encuentran enmarcadas en la Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo y su Reglamento, sin que ello signifique actuar al margen de la norma, en ese sentido, en la Representación Especial de la ciudad de El Alto, se emplean los siguientes mecanismos:

- Las determinaciones adoptadas a partir de la comunicación interna de la Representación Especial de El Alto N°0020/2010 en la que se instruye a los funcionarios de Atención a la Ciudadanía que, cuando se registre la queja, la gestión de la misma debe ser inmediata y en presencia del peticionario; en caso de algún impedimento, la acción defensorial deberá ser realizada en el plazo de 24 horas, situación que permite dar

aplicación al principio de oportunidad en procura de obtener lo más antes posible, el cese de la vulneración de derechos.

- No obstante que la Ley del Defensor del Pueblo y el Reglamento de Trámites de Quejas establece un plazo de siete días para la admisión de la queja, en busca de mejorar la atención en la Representación, la admisión y notificación de las quejas es realizada en el día en los casos que correspondan, especialmente cuando se trata de quejas presentadas por personas del área rural y zonas periurbanas de la ciudad de El Alto, en el entendido de que no se puede pedir al peticionario de zonas alejadas retornar para su notificación.
- Se adoptó como modelo de trabajo en busca de alcanzar los resultados esperados, que cada uno de los funcionarios de Atención a la Ciudadanía atiende un caso desde el registro hasta su conclusión, dejando en el pasado la división de trabajo por gestión directa o investigación especializada.
- Admitida la queja, prioritariamente se utiliza el mecanismo de gestión directa antes de enviar requerimientos de informe escrito, con el inconveniente de que la autoridad denunciada tiene el plazo de 10 días hábiles para responder al mismo, lo que permite atención oportuna de la denuncia, sobre todo cuando en la acción defensorial se tiene el acompañamiento del denunciante, siendo partícipe del trabajo realizado por el investigador.
- En algunos casos el Investigador entrevista a la autoridad o funcionario denunciado con el que llega a acuerdos previos que en ocasiones dan lugar a solicitar una ratificatoria de informe verbal que sirve de documento respaldatorio para que el funcionario o autoridad cumpla lo acordado. Las llamadas telefónicas sirven como mecanismo para hacer seguimiento al compromiso asumido por la autoridad denunciada en busca de la subsanación del derecho vulnerado.
- Por las características de una determinada queja, se tiene la necesidad de concertar reuniones, en las que participan, además del funcionario defensorial y la autoridad o funcionario denunciado, autoridades superiores de la institución denunciada como también el Representante y Coordinadora.
- La coordinación y trabajo integral en equipo facilita la solución de los casos, para cuyo fin se realizan reuniones de comité técnico, donde los funcionarios de Atención a la Ciudadanía dan a conocer alguna queja en particular, para definir criterios y acciones a realizar.
- La Representación de El Alto creó un registro de autoridades y funcionarios, agenda telefónica y de direcciones de las autoridades de su jurisdicción y áreas de influencia, que se va actualizando regularmente, lo que permite una comunicación fluida para la solución de las quejas.
- Para alcanzar los objetivos propuestos, los funcionarios de Atención a la Ciudadanía emplean mucho tiempo y esfuerzo adicional, ya que la capacidad física de atención de cada profesional es rebasada.
- En aquellos casos donde no se puede dar una solución por la vía legal se extrema esfuerzos para la solución del caso por vía humanitaria, es el caso por ejemplo de mujeres embarazadas que trabajan a contrato,

cuando se cumple el mismo no tienen posibilidad de su recontractación en función del D.S. N° 12/2010 en ese sentido, el enfoque humanitario permite encontrar soluciones para la protección del derecho de la madre y el niño.

- En los eventos, talleres, campañas de difusión y eventos interactivos organizados por la Unidad de Promoción y Difusión de la Defensoría del Pueblo, se instalan mesas de Atención a la Ciudadanía donde se registran las quejas, cuando la actividad se realiza en el área rural, la investigación se realiza el mismo día.
- Para la recepción de quejas de las personas privadas de libertad, se realiza visitas mensuales al Recinto Penitenciario de San Pedro de Chonchocoro, para tal efecto, se crearon formularios especiales para la recepción de quejas en forma manual. Inmediatamente se realizan acciones defensoriales como entrevistas y revisiones de documentos en el mismo recinto. En algunos casos se consiguió la subsanación de la queja el mismo día, logrando que los internos, por los resultados alcanzados, adquieran confianza en la Representación.

En el caso de orientación ciudadana la recepción de casos en la Representación Especial de El Alto tiene un componente importante, porque la mayor parte de la población de esta ciudad es migrante del área rural, con escasos recursos económicos y con características propias. No aceptan la burocracia ni trámites dilatorios, no se les puede decir que no reúnen los presupuestos o requisitos mínimos, ni condicionar al cumplimiento de los mismos para que sean atendidos, quieren respuestas y soluciones inmediatas, quieren ser atendidos individualmente; pero también como grupos sociales organizados consideran que la Defensoría del Pueblo, es del pueblo y deben ser atendidos en todos sus problemas. Por esas razones el accionar de la Representación es operativo, creativo, inmediato y regido por el principio de informalidad.

En ese marco, la Representación Especial de El Alto, actúa con el máximo de diligencia en los casos de orientación ciudadana, los cuales son atendidos en tres instancias:

- **Orientación legal:** consiste en brindar orientación jurídica pura y simple en los casos que no son de competencia institucional. Es un mecanismo de respuesta a la problemática expuesta por el ciudadano, quien a partir de la orientación legal, decide la vía o alternativa sugerida por el investigador.
- **Derivación a institución pública competente:** cuando se proporciona orientación jurídica, complementada con la derivación del peticionario o peticionaria a institución pública competente mediante el documento de orientación ciudadana proporcionado por el funcionario de la Defensoría del Pueblo. Este documento es de suma importancia, porque el ciudadano hace uso del mismo ante la institución derivada; el efecto es la atención oportuna y prioritaria.
- **Derivación con seguimiento ante institución pública o privada:** se fundamenta en brindar orientación jurídica en los casos que no son de competencia institucional. Se deriva al peticionario o peticionaria a una institución pública o privada competente, mediante el documento de orientación ciudadana y se realizan gestiones ante la misma para una atención inmediata en casos donde se ven involucrados personas pertenecientes a población vulnerable en resguardo de sus derechos.

Los mecanismos utilizados para la atención de casos de orientación ciudadana con seguimiento son: a) acompañamiento a las y los peticionarios a la institución vinculada; b) llamadas telefónicas para gestionar la atención inmediata; c) entrevistas con funcionarios públicos de las siguientes instituciones: Dirección Regional de Identificación Personal, Dirección de Registro Cívico, Jefatura Departamental del Trabajo, Centros Integrados de Justicia, Juzgado de Instrucción de Familia, Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Servicios Legales Integrales Municipales, La Vitalicia, Unidad de Protección a la Persona con Discapacidad, Unidad de Protección al Adulto Mayor, Instituto Nacional de Salud Ocupacional (INSSO), Unidad Desconcentrada de Salud (UDSEA), SUMA 911, Brigada de Protección a la Familia, SEDAVI, Fiscalía e Instituto de Investigaciones Forenses.

Las cifras de violencia intrafamiliar en la ciudad de El Alto son alarmantes, nueve de cada diez mujeres, niñas y adolescentes sufren algún tipo de violencia, motivo por el cual, la Representación realiza alianzas con instituciones públicas y privadas mediante la Red de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, que acoge a más de treinta instituciones públicas y privadas en procura de que los índices de violencia vayan disminuyendo. Este mecanismo permite por ejemplo:

- Que en los Juzgados de Turno de Instrucción de Familia, se admita la demanda por violencia intrafamiliar a sola presentación del documento de orientación ciudadana, y que el médico forense brinde atención y otorgue el certificado forense de manera gratuita.
- Que por intermedio de la Red Contra la Violencia Intrafamiliar se consiga que mujeres y niños maltratados reciban acogida temporal y atención psicológica en casas administradas por ONG como Sartasim Warmi, Suma Jacaña, Centro de Información y Desarrollo de la Mujer (CIDEM), Gregoria Apaza y otros.

En la atención de personas provenientes del área rural, además de brindarles orientación legal, se acompaña al documento de orientación ciudadana folletos relativos al sistema jurídico de los Pueblos Indígenas y Campesinos, el Convenio 169, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Ley del Defensor del Pueblo, con la finalidad de que las autoridades originarias y sindicales de área rural, tomen conocimiento de la normativa referida a la protección de los derechos humanos y les sirva de instrumento, en la solución del conflicto de acuerdo con sus propias normas.

El o la ciudadana, en la mayoría de los casos, desconoce los procedimientos legales, ignora sobre las instituciones a las que puede acudir cuando cree que se vulneran sus derechos, razón por la cual, a través de la interrelación institucional, se brinda orientación o se busca un abogado que otorgue patrocinio legal gratuito para que presente la denuncia y efectúe los trámites ante las autoridades correspondientes.

En casos graves provenientes de provincias, donde no existen Defensorías de la Niñez o Servicios Legales Integrales del Gobierno Municipal (SLIMs), se coordina la atención con la Fiscalía y el Instituto de Investigación Forense de El Alto, para que el médico forense pueda atender a la víctima.

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Especial de El Alto

Caso / Antecedente	Actuación Defensorial	Resultados y Efectos
El 23 de junio se conoció que los vecinos de Alto Milluni y El Ingenio, con el apoyo de cooperativistas mineros de la Mina Milluni, bloquearon el camino Chacaltaya y la localidad de Zongo, también cerraron las válvulas de agua de la toma de la represa Milluni, privando del líquido elemento a gran parte de la población de la ciudad de La Paz y El Alto, exigiendo la creación de una subalcaldía.	Se realizaron acciones defensoriales como entrevistas y llamadas telefónicas al Alcalde de El Alto. Se acudió al lugar del conflicto y se consiguió la presencia de las autoridades del municipio alteño, donde se procedió a instalar una mesa de diálogo entre las partes en conflicto.	Se consiguió que las medidas de presión sean suspendidas, se levante el bloqueo y se restituya el servicio de agua potable a miles de personas en las ciudades de El Alto y La Paz, mediante la suscripción de un acuerdo para que un representante de la comunidad administre los recursos económicos correspondientes al sector para la ejecución de obras.
En el mes de julio se conoció que una persona se encontraba recostada sobre cartones y expuesta al sol y frío invernal en los alrededores de la Ceja de El Alto, en situación de indigencia. Algunas personas informaron que se encontraba en el lugar desde hace doce días, viviendo de la caridad de algunos comerciantes, con signos de estar gravemente afectado en su salud, poniendo en riesgo su vida.	En la Verificación Defensorial, se estableció que la persona era un adolescente de aproximadamente 15 años de edad, de nombre Miguel José Fernández Orozco, que padecía discapacidad mental, tenía el ojo derecho afectado y se encontraba en estado de abandono.	Con las acciones defensoriales, se consiguió la intervención de autoridades del Gobierno Municipal de El Alto y la Gobernación departamental con la finalidad de prestar asistencia al adolescente. En coordinación con el Director Municipal de Salud, la Directora de Asuntos Generacionales y Directora del SEDEGES, se consiguió la internación del adolescente en el Instituto de Adaptación Infantil (IDAI) donde iniciaron la investigación para establecer su situación familiar. También se hizo conocer del caso a la Directora de Asuntos Generacionales para que una de las Defensorías de la Niñez se haga cargo de legalizar la internación en el referido instituto y realice las acciones correspondientes. Posteriormente, se realizó una visita al menor quien mostraba signos notables de haber superado la dolencia.
En la localidad de Desaguadero, autoridades comunales determinaron que el personal de salud abandone el municipio en el lapso de 72 horas, en atención a la Resolución 05/10 del 6 de junio emitida en el quinto Jacha Tantachawi, por supuestos actos de negligencia en la atención médica a la población.	Se realizaron acciones inmediatas y se participó de una reunión con autoridades comunales, autoridades locales y de la Gerencia de Red de Salud de la provincia Ingavi y los afectados.	Luego de la presentación de argumentos de las partes en conflicto y la intervención del personal de la Defensoría del Pueblo, se llegó a acuerdos, en el mismo se dispuso la investigación al personal de salud para establecer si existía negligencia o no en la atención a la población, investigación a cargo de la Gerencia de Red, lo que motivó la suspensión de la medida de presión. En el análisis se hizo notar la importancia de no dejar a la población sin atención médica porque se arriesga la salud y vida de los pobladores del municipio.

5.3. Mesa Defensorial de Yungas

La Mesa Defensorial de Yungas, en la gestión 2010, continuó su funcionamiento en la población de Chulumani, primera sección de la provincia Sud Yungas, no obstante ante la coyuntura vivida en Caranavi en el mes de mayo, en fecha 29 de septiembre se hace el traslado físico de la oficina a esta población, reinaugurándose la nueva sede oficialmente el 10 de noviembre de 2010. Esto originó casi dos meses de irregularidad en el funcionamiento administrativo.

Durante 2010 se registraron 306 quejas, 23 más que el pasado año, de las cuales sólo el 17% corresponde a gestión directa y el restante a orientación ciudadana. Si bien tal porcentaje podría considerarse bajo, cabe resaltar que dentro del seguimiento a orientaciones ciudadanas realizadas, se hizo un convenio con la ONG Micro Justicia, dedicada a la tramitación judicial y administrativa en problemas de certificados de nacimiento e identificación.

Se realizó el registro y seguimiento a 46 orientaciones ciudadanas dentro de tal convenio y por ende la identificación de la vulneración del derecho a la personalidad jurídica fue relevante en la población de la región yungueña.

Asimismo, dentro de la interacción con las comunidades campesinas de Sud Yungas, Nor Yungas y Caranavi, se enviaron notas de invitación a Secretarios Generales para la realización de reuniones para tratar problemas existentes en sus comunidades relacionados a la vulneración de derechos humanos. Tales actividades se realizaron siempre, en coordinación con todo el personal de la Mesa Defensorial de Yungas debido al espacio geográfico que debe abarcar.

Quejas emblemáticas de la Mesa Defensorial de Yungas

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Se registraron tres casos a nombre de Luisa Quenallata, Roberto Mamani y Beatriz Paredes, trabajadores del Gobierno Municipal de Yanacachi, a quienes se les vulneraron sus derechos laborales como la vacación, nivelación salarial y falta de pago, respectivamente.	En los casos señalados primeramente se sostuvo una reunión con el Oficial Mayor Administrativo del Municipio de Yanacachi quien comprometió regularizar los casos una vez se puedan habilitar las cuentas del municipio. Ante el cambio de alcalde, se sostuvo dos reuniones con la nueva autoridad del Gobierno Municipal de Yanacachi, Feliciano López, a quien se logró persuadir para restituir los derechos laborales de los tres trabajadores, una vez que se habilitaron las cuentas del municipio.	Tales quejas se registraron a raíz de un conflicto suscitado por el cierre de la Alcaldía de Yanacachi, logrando su reapertura por la intervención de la institución. En un trabajo conjunto e integral, desde una visión global de atención a quejas, sin desmenuzar acciones individuales, sino en una acción conjunta se pudo restablecer derechos laborales de los tres trabajadores del municipio de Yanacachi.

<p>La ciudadana Juana Escobar, de la comunidad Siquilini en el municipio de Chulumani, presentó una queja en la que señalaba que su esposo la abandonó con dos hijos y una deuda en una entidad bancaria. Además, que sus suegros le estaban despojando de sus terrenos en la comunidad y que pese a su queja al Secretario General de su comunidad, éste no realizó ninguna acción a su favor.</p>	<p>Primeramente, se sostuvo una reunión con la afectada, los suegros y la comunidad en Siquilini, a quienes se exhortó para que la comunidad proteja a sus miembros y más aún cuando hay en juego derechos de niños.</p> <p>Ante tal circunstancia el Secretario General exigió a los suegros de la peticionaria la presencia del esposo de ésta para la protección de su familia y fijó una fecha.</p> <p>En el día señalado, conjuntamente con el Secretario General, se hizo presente en la comunidad de Siquilini el padre de los hijos de la peticionaria, Asencio Huanca, quien firmó un acta de asistencia familiar en la Defensoría de Chulumani.</p> <p>Además, se logró la garantía suficiente para que los terrenos estén a cargo de la peticionaria. La deuda fue pagada por sus suegros.</p>	<p>Los mecanismos de interacción con las comunidades de la región yungueña deben estar ceñidos, principalmente, con el dialogo directo con toda la comunidad, en una relación de enseñanza y aprendizaje.</p> <p>La comunidad y el Secretario General cumplieron con su función de protección a miembros de su comunidad, en este caso la ciudadana peticionaria y sus hijos que por su situación siempre son más vulnerables.</p> <p>Si bien este caso, visto desde un sistema formal no sería competencia de la Defensoría del Pueblo, prima más la exigencia social de atención de estos casos hacia la institución y los mecanismos de atención deben ser adecuados en ese proceso de relación de coordinación con las comunidades.</p>
<p>El ciudadano Hugo Quisberth presentó queja indicando que fue despedido el 22 de junio de su puesto de trabajo en la Alcaldía de Caranavi, sin darle opción a gozar de sus vacaciones que por ley le correspondían.</p>	<p>Ante el tiempo ya transcurrido desde la fecha de despido y la fecha de presentación de la queja, el caso fue remitido a la Unidad de Asesoría Constitucional de la Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo para su análisis y posible interposición de una acción de amparo constitucional. Ante la aceptación del caso, Asesoría Constitucional, en un ámbito de descentralización de la interposición de estas acciones, señaló que ésta debe ser sustentada por la Mesa Defensorial Yungas, reto que fue asumido en un ámbito de coordinación.</p> <p>Se pidió a Asesoría Constitucional preparar la acción de Amparo Constitucional la cual fue presentada en el Juzgado de Partido de Caranavi y sustentada en la audiencia por el abogado de la Mesa Defensorial Yungas, donde se logró que la Jueza conceda esa acción de Amparo Constitucional.</p>	<p>Dentro del trabajo interno de coordinación en la institución, la experiencia de descentralización la presentación de la acción de Amparo Constitucional es viable para la protección de derechos mediante esta vía. No obstante, existen dos casos que no fueron aceptados por Asesoría Constitucional para la interposición de estos recursos por situaciones de forma.</p> <p>Asimismo, la consecuencia de este caso es el deterioro en la relación interinstitucional con el Gobierno Municipal de Caranavi.</p>

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Mesa Defensorial de Yungas

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>En fecha 24 de Agosto 2010, en la comunidad Santa Bárbara, del Municipio de Coroico de la provincia Nor Yungas, varios comunarios exigieron al ciudadano Jorge López que ceda parte de su terreno para la ampliación de una cancha de fútbol.</p> <p>Ante la negativa del propietario, los comunarios decidieron acordar una solución dialogada con el dueño del terreno, situación que no prosperó y más bien dio lugar a enfrentamientos y al secuestro del ciudadano López y su esposa de nombre Elsabra Quino, quienes fueron privados de libertad en dependencias del sindicato agrario del lugar.</p> <p>En esta acción, los comunarios le decomisaron una escopeta y un arma calibre 22 de corto alcance a Jorge López. La acción de los movilizados se justificó a partir de las agresiones a los dirigentes con armas de fuego y con un candado.</p> <p>Mientras que el ciudadano López denunció la vulneración de su integridad porque lo habían amarrado en la sede sindical junto a su esposa por más de 12 horas.</p>	<p>Ante este panorama, personal de la Mesa Defensorial de Yungas se hizo presente en la comunidad Santa Bárbara en horas de la noche, y logró viabilizar acuerdos para la liberación de Jorge López, velando primeramente, por su derecho a la vida y a la libertad.</p> <p>La intervención de la Mesa Defensorial fue fundamental debido a que antes del arribo de su representación, la Fiscalía y el Gobierno Municipal no llegaron a acuerdos definitivos que garanticen la libertad y la integridad física del ciudadano.</p>	<p>Se logra la liberación y la evacuación del Jorge López y su esposa quienes se encontraban como rehenes desde horas de la mañana hasta horas 14:00.</p> <p>Precautelando el derecho a la vida y la integridad física de las personas que fueron retenidas, se realiza un acta de compromiso que lleva la firma del señor López luego de la presión de los comunarios.</p>
<p>En fecha 20 de Julio concejales y pobladores de Coroico realizaron una visita a nuestra institución y denunciaron la contaminación del Río Yolosa y del medio ambiente por la actividad de las Cooperativas Mineras Uchumachi y Yolosita.</p> <p>Reportaron también que dichas cooperativas estarían operando ilegalmente, pese a que el Municipio de Coroico les comunicó que cesen sus actividades. La población de Coroico se encontraba en vigilia y no descartaba posibles enfrentamientos</p>	<p>Ante el posible enfrentamiento entre la población y los cooperativistas mineros, nos constituimos a Coroico.</p> <p>En reuniones los días 20 y 21 se logró la firma de acuerdos con las dos cooperativas mineras y pobladores, en las que se comprometieron a deponer acciones de violencia y el cese de trabajos mineros que contaminen el medio ambiente.</p>	<p>Se logró que los pobladores depongan las amenazas de enfrentamiento y los cooperativistas paralicen sus trabajos, con la firma de un acta de compromiso.</p>

<p>Organizaciones sociales de la provincia de Caranavi iniciaron un bloqueo de caminos el 27 de abril como medida de presión para exigir la instalación de una planta procesadora de cítricos en esa región y no en Alto Beni como se pretendía y ante la falta de respuesta a sus demandas por parte del Gobierno.</p>	<p>En fecha 27 de abril personal de la Mesa Defensorial de Yungas, se hace presente en el lugar del conflicto con el objeto de conocer y recoger las siguientes demandas: planta procesadora de cítricos y asfaltado de la carretera Coroico-Caranavi.</p> <p>La presencia defensorial fue importante ante amenazas de enfrentamiento entre transportistas y bloqueadores, en el sector del río Cajones.</p> <p>La Mesa Defensorial transmitió la información a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y a la Representación Departamental de La Paz de lo que acontecía en el lugar.</p>	<p>Se pacificó un punto del bloqueo y se evitó posibles enfrentamientos entre transportistas y bloqueadores a la altura del río Cajones.</p> <p>Se logró que liberen a un transportista que se encontraba como rehén con los bloqueadores.</p> <p>En el pueblo de Caranavi se logró que la Alcaldía habilite la terminal de buses y los baños para que la gente varada por el bloqueo pueda pernoctar y asearse en el lugar.</p>
<p>Pobladores del municipio de Yanacachi solicitaron la reapertura de las instalaciones de la Alcaldía de Yanacachi que fueron cerradas por miembros de la Central Agraria de esa población en protesta por la renuncia del alcalde Wilfredo Cosio para participar en las elecciones municipales.</p> <p>La Central Agraria de Yanacachi hizo conocer que esta autoridad tenía varias denuncias de malos manejos económicos y ante ello, en el mes de enero cerraron los predios del municipio perjudicando que se elabore el POA 2010 y trámites de la población.</p>	<p>En fecha 30 de Enero 2010 a invitación de la Central Agraria de Yanacachi la Mesa Defensorial de Yungas se hizo presente en la comunidad de Sacahuaya donde se llevaba a cabo una asamblea general de la población. El tema principal sería la reapertura del municipio.</p> <p>Se logró persuadir a dirigentes y pobladores para que se reabran los predios de la Alcaldía de Yanacachi que se mantenía cerrado, haciéndoles entender que los pobladores son los más perjudicados.</p>	<p>Con la intervención de la Mesa Defensorial de Yungas se logró que la Central Agraria de Yanacachi en coordinación con el Concejo Municipal abran nuevamente las instalaciones de la Alcaldía, evitando conflictos con los pobladores.</p> <p>El 3 de febrero, en una asamblea de la población de Yanacachi, concejales y la Central Agraria, se realizó la apertura de las oficinas del Gobierno Municipal.</p>

5.4 Representación Departamental de Cochabamba

En la gestión 2010 y conforme a lo previsto por el Art.218 de la CPE, la Defensoría del Pueblo en el ámbito de sus atribuciones, “velar por la defensa, vigencia, promoción, y difusión de los derechos humanos individuales y colectivos”, intervino en varios casos de vulneración de derechos humanos, que son necesarios socializar como medio de ejercer el Control Social de aquellas instituciones públicas en las que se vulneran constantemente los derechos humanos.

En la gestión se registraron 1.001 quejas, de las cuales fueron admitidas para investigación 445 (44%), se derivaron a orientación ciudadana 551 (55%) y se rechazaron cinco (1%). De las quejas admitidas para investigación el 74% fueron archivadas por haberse subsanado el derecho vulnerado porque la autoridad denunciada rectificó su accionar o en su caso la autoridad superior adoptó medidas administrativas para rectificar estos hechos

vulneradores de derechos humanos habiendo atendido de manera oportuna a los peticionarios que recurrieron a la institución. En investigación se encuentran el 26%,

Entre los derechos individuales más denunciados en la Representación Departamental de Cochabamba, podemos citar el derecho a la petición, respuesta y resolución y derecho de exigir responsabilidad en la Administración Pública y derecho a la Seguridad Social. Los avances de la Constitución Política del Estado Plurinacional en vigencia sobre estos derechos, son muy importantes porque al margen de garantizar el derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta, en su Art. 21 garantiza el derecho de acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.

Por otro lado, se implementó un capítulo específico, sobre los derechos, obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos, siendo importante destacar que los servidores de la administración pública en general deben tener conciencia que sus actos se rigen a principios, de legalidad, imparcialidad y publicidad, y en especial al compromiso de trabajar de manera eficiente, transparente, honesta y responsable.

Entre las instituciones más denunciadas por vulneración al derecho a la petición fueron el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) y diferentes alcaldías del departamento, por no tener mecanismos idóneos y eficientes para el manejo de la correspondencia que ingresa a estas instituciones, convirtiéndose en un trabajo mecánico y justificado por la ineficiencia de sus funcionarios e insuficiencia de recursos humanos.

Otro de los derechos individuales más conculcados en la gestión 2010 es el derecho a la dignidad-integridad. Al respecto la Constitución Política del Estado en su Art. 114 prohíbe toda forma de tortura, desaparición, confinamiento, coacción, exacción, o cualquier forma de violencia física o moral. Las y los servidores públicos o las autoridades públicas que las apliquen, instiguen o consientan, serán destituidas sin perjuicio de las sanciones determinadas por ley. Una de las instituciones más denunciadas por vulneración al derecho a la integridad es el Comando Departamental de Policía, en sus diferentes unidades y dignidad a toda la administración pública.

Uno de los casos, es el mal trato físico-tortura que sufrió el ciudadano colombiano Mauricio Escobar. El accionar de la Defensoría del Pueblo logró la apertura de una investigación penal contra el grupo GTIDE, dependiente del Comando General de la Policía, que intervino en su detención, así como la apertura de un proceso disciplinario en la Dirección Departamental de Responsabilidad Profesional.

En el marco de la obligación que tiene la Defensoría del Pueblo, de defender los derechos económicos, sociales y culturales, los más denunciados fueron los derechos laborales con 53 quejas. El Art. 46 de la CPE señala que toda persona tiene derecho a un trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que le asegure para sí y su familia una existencia digna.

Entre las instituciones más denunciadas por vulnerar derechos laborales se encuentra la ex Prefectura del Departamento, ahora Gobernación, y las alcaldías de Quillacollo, Vinto y Mizque y otras instituciones como el Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES) y Servicio Departamental de Educación (SEDUCA). Cabe

destacar que también existió un número considerable de quejas que fueron atendidas a través de orientación ciudadana por no existir competencia directa de la institución contra instituciones privadas o por desconocimiento de los peticionarios sobre los alcances de este derecho fundamental.

Las direcciones de Recursos Humanos de las citadas instituciones, a tiempo de proceder a prescindir los servicios de los servidores públicos, desconocieron que el derecho a la vacación, al salario y estabilidad laboral de mujeres en estado de gestación, son irrenunciables e imprescriptibles y tienen la obligación de adoptar medidas conducentes al respeto de estos derechos. Las denuncias contra Instituciones y/o empresas privadas estaban referidas a despidos injustificados sin el reconocimiento de vacaciones, despidos a mujeres embarazadas o varones que tienen a sus esposas y/o convivientes en estado de gestación y falta de pago de salarios.

El Art. 45 de la Constitución Política del Estado, establece que todos los bolivianos tienen derecho a acceder a la Seguridad Social, y este acceso debe ser bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia, obligándose el Estado Plurinacional a otorgar una jubilación con carácter universal solidario y equitativo.

La institución más denunciada, por vulneración al derecho a la Seguridad Social es el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) con ocho casos, y en el departamento se ha convertido en una institución receptora de documentos, que no responde a los requerimientos de los beneficiarios. Las quejas van desde la reversión de cheques antes del plazo, exigencia de excesivos requisitos para cobrar renta mediante poder. En especial, se ha convertido en una institución burocrática que ante la falta de respuesta oportuna y eficiente procede al maltrato de los beneficiarios, los que tienen que hacer filas interminables, adecuarse a los horarios y requerimientos de las diferentes unidades de esa institución.

Con referencia al derecho a la salud, la Constitución Política del Estado en su Art. 35 señala que el Estado debe proteger el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud. Al margen de la protección del Estado al derecho de la salud, este garantiza el acceso al seguro universal de salud, el acceso a los medicamentos y un procedimiento para garantizar la atención de calidad a través de auditorías médicas sostenibles.

Una queja que es de destacar de la gestión 2010 que todavía se encuentra en seguimiento en cumplimiento de la Resolución Defensorial emitida, es el caso del niño Juan Manuel Custodio. Ante la intervención oportuna de la Defensoría del Pueblo, se logró la realización de una auditoría médica que establece responsabilidades e incumplimiento a protocolos médicos, el inicio de un proceso disciplinario y el inicio de un proceso penal a cargo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Se logró la obtención de documentos personales del peticionario para que viaje al exterior y sea intervenido quirúrgicamente.

Este caso es muy especial, porque el peticionario al carecer de recursos económicos y familiares en la ciudad fue prácticamente abandonado en el hospital y por una mala intervención quirúrgica y traqueotomía, hace más de tres años, no puede deglutir y se alimenta solo de líquidos, al margen del daño cerebral ocasionado.

De lo anotado se concluye, que la visión de derechos humanos de la Constitución Política del Estado, tiene un avance significativo en la vigencia y respeto de los derechos individuales y especialmente colectivos, siendo necesario que las autoridades involucradas de las Instituciones citadas, adopten mecanismos efectivos para garantizar la vigencia de estos derechos.

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de Cochabamba

Caso/ Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Mauricio Escobar Suárez, quien indicó ser de nacionalidad colombiana, refirió que el día lunes 8 de marzo de 2010 a horas 9:30, cuando se encontraba en inmediaciones de la avenida del Seminario conduciendo su moto, fue detenido por cinco policías de la INTERPOL, dos se encontraban en una moto y tres en un vehículo blanco, entre estos tres, una era mujer. Le encañonaron con revólver y a golpes le subieron al vehículo.</p> <p>Indicó que dentro del vehículo en movimiento, le pusieron bolsas en la cabeza, le esposaron las manos hacia atrás indicándole que es un “hijo de puta” y preguntándole donde guardaban las armas los colombianos. Relató que uno de los policías apretaba la bolsa quitándole la respiración, otro le jalaba los brazos hacia atrás y el chofer le golpeaba en la cabeza. Le preguntaban si iba a hablar, él movía la cabeza para que le suelten y después otra vez intentaban asfixiarle indicándole que si no hablaba le matarían, que es un “colombianito” indocumentado y que nadie reclamaría. Insistían con la pregunta y él respondía que no sabía nada, pero los policías no dejaban de golpearle con el puño y rodillas, le daban toques eléctricos, en la columna, en el cuello, en las costillas, amenazándole con ponerle electricidad en los genitales si no les daba información.</p> <p>Indicó que al no darles la información que pedían, le pasaron con electricidad en los testículos, le apretaron el cuello con la mano con la intención de asfixiarlo.</p> <p>Contó que al promediar el medio día, le sacaron las esposas y le permitieron levantar la cabeza, para que estire su cuello y nuevamente le ordenaron que se agache. Uno de los policías le apuntaba con un revolver con láser y le decía que si levantaba la cabeza le iba a disparar.</p> <p>Dijo que le llevaron por diferentes lugares de la ciudad para que les muestre donde viven los colombianos y después de varias horas de tortura, le depositaron en la FELCC a horas 14.30 aproximadamente, luego de unos 15 minutos cuatro policías le llevaron a su domicilio ubicado en el condominio Los Pinos, donde uno de los policías le metió a su cocina para que su esposa no escuche lo que iba a decir. Ahí dentro le dio un golpe en el pecho indicándole que es un mentiroso, entre tanto los otros policías requisaron todas sus cosas. En ese momento llegaron cuatro funcionarios de Migración acompañados de policías de INTERPOL.</p> <p>Mencionó que los funcionarios de Migración le pidieron que les acompañe a sus oficinas para determinar su situación migratoria. Fue acompañado de su esposa, habiendo llegado a Migración a horas 16:00 aproximadamente, donde le tomaron una declaración de lo que había sucedido. Ahí permaneció hasta las 18:30 más o menos, hora en la que después de entregarle un recibo provisorio de pasaporte, le dijeron que se fuera.</p>	<p>Analizada la queja y hechas las verificaciones defensoriales, en virtud del artículo 222.5 de la Constitución Política del Estado, se determinó remitir el caso al Ministerio Público para la investigación penal por detención ilegal, abuso de autoridad y tortura.</p>	<p>La remisión del caso al Ministerio Público permitió el seguimiento al cumplimiento de deberes legales de los administradores de justicia. También se realizó el seguimiento a la Dirección Departamental de Responsabilidad Profesional del Comando Departamental de Policía sobre el proceso disciplinario a miembros de GTIDE.</p> <p>La intervención oportuna, posibilitó la obtención de certificados médicos, fotografías y prueba del maltrato físico que sufrió el ciudadano colombiano. (choques eléctricos, asfixia).</p> <p>La socialización del caso a través de los medios de comunicación permitió que la ciudadanía conozca que existen este tipo de hechos y que los servidores públicos pueden ser procesados penalmente.</p> <p>Permitió la coordinación con la Policía, Dirección Departamental de Migración y la Embajada de Colombia.</p> <p>También posibilitó el incremento de quejas contra Migración</p> <p>En la actualidad el caso está para la emisión de RESOLUCIÓN DEFENSORIAL.</p>

<p>La peticionaria presentó la queja de que a su hijo, de 15 años de edad y alumno del segundo medio de la Unidad Educativa Abaroa, en reiteradas oportunidades no le permitieron el ingreso al recinto educativo por no mantener su cabello con corte cadete, perdiendo el avance de materias. El 4 de octubre de 2010 sucedió lo mismo. El Reglamento de colegio si bien establece el corte de cabello, no define la sanción de no permitirle el ingreso al colegio.</p>	<p>Se intervino de manera integral, para beneficiar al conjunto del sistema educativo y principalmente para preservar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.</p> <p>En ese marco, se emitió un Recordatorio de Deberes Legales a la Dirección Distrital de Educación de Cercado I, solicitando la revisión de los Reglamentos Internos, se organizó un taller de capacitación con directores y docentes de la Unidad Educativa.</p>	<p>En atención del Recordatorio de Deberes Legales que se emitió, se logró que se emita la circular No.15/1 CERCADO I de 24.11.2010 firmado por el Prof. Nicolás Siles Pancorbo Director del Servicio Distrital de Educación Cercado I, en cuyo punto No.5 señala: “La Defensoría del Pueblo, conforme atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y la Ley del Defensor del Pueblo, a través del Servicio Distrital de Educación Cercado I, comunica a todos los señores directores (as) de las diferentes Unidades Educativas fiscales, de convenio y privadas de los niveles inicial, primaria y secundaria del área formal alternativa que a tiempo de elaborar sus reglamentos internos tienen el deber legal de cumplir con las disposiciones legales de respeto de los derechos humanos de los niños (as) y adolescentes.</p> <p>La Directora de la Unidad Educativa rectificó ese accionar indicando que no se repetirá ese hecho, disponiendo asimismo, que se reponga el perjuicio ocasionado al alumno por la no concurrencia a clases, subsanándose el derecho vulnerado, garantizando la vigencia del Derecho a la Educación sin discriminación de ninguna naturaleza.</p>
<p>El peticionario, sus hermanos y su madre rogaron al dirigente Alfredo Moya, a los comunarios y a los familiares de Miguel Aquino, para que lo suelten y no le hagan nada más, propusieron irse del pueblo dejando sus bienes y animales, que nunca más volverían para reclamar nada. Pese a ello, no soltaron a su padre, acusándolos a todos de ser brujos y harían justicia comunitaria.</p> <p>El viernes 20 de agosto a horas 14:00 aproximadamente, después de que enterraron al Miguel Aquino, Jorga Cano fue llevado a empujones hasta el cementerio.</p> <p>En el trayecto, contó el peticionario, rogaron a los comunarios y al dirigente para que no maten a su padre, pero no les escucharon y le metieron al hoyo obligándole a arrodillarse e indicándole que acepte haber embrujado a Miguel Aquino.</p> <p>Según el relato, el padre les dijo que no le embrujó ni le hizo embrujar, pero a pesar de ello le obligaron a echarse en el hoyo. Para impedir que lo entierren vivo, el peticionario y sus hermanos se lanzaron al hoyo, pero los sacaron a rastras y luego, los comunarios Julio Escóbar,</p>	<p>El caso de linchamiento de Pajcha, es uno de los primeros casos que fue valorado integralmente por la Representación, pese a no tener competencia directa por tratarse de delitos, lo cual está en investigación por parte de la Fiscalía.</p> <p>Para garantizar el acceso del peticionario a la justicia, se intervino con buenos resultados. A solicitud de la Defensoría del Pueblo, se realizó un operativo de manera coordinada entre la Fiscalía y Policía, primero para garantizar la integridad física de los familiares en la comunidad y segundo, para investigar el hecho de haber enterrado vivo a un comunario, tras ser sindicado de ser “brujo”.</p> <p>El caso actualmente se encuentra en seguimiento, para vigilar el cumplimiento de deberes de los administradores de justicia.</p> <p>A partir de esta intervención, se sienta presencia institucional en casos de linchamiento, se procura un acercamiento y relacionamiento institucional con la Corte Superior del Distrito, Ministerio Público, Comando de la Policía y Gobernación, para garantizar el acceso a la justicia y en especial el Derecho a la Vida en las comunidades indígena originaria campesinas.</p>	<p>Denuncia pública del hecho que atenta contra un derecho fundamental, la VIDA, para sensibilizar a la población de que el límite de cualquier acción por mano propia está establecidos en el artículo 15 de la CPE y que, además, el que atente contra la vida del otro comete un delito perseguible de oficio.</p>

<p>Según el relato, el padre les dijo que no le embrujó ni le hizo embrujar, pero a pesar de ello le obligaron a echarse en el hoyo. Para impedir que lo entierren vivo, el peticionario y sus hermanos se lanzaron al hoyo, pero los sacaron a rastras y luego, los comunarios Julio Escóbar, Adrián Aquino, Richard Rifarachi, Juan Cano Ricaldez, Cecilio, Teófilo Rojas, Felisa Aquino y Sofia Aquino, echaron tierra a su padre hasta enterrarle completamente y se quedaron en el lugar como dos horas manifestando que como es brujo podría salir.</p> <p>No dejaron que lo desentierren. Todo esto, contó, ocurrió desde las 16:30 hasta las 22:00 aproximadamente del viernes 20 de agosto.</p> <p>El sábado 21, en horas de la mañana, el mencionado dirigente y los comunarios fueron, con dos de los hermanos del peticionario, al cementerio llevando un cajón que habían hecho los mismos comunarios. Le desenterraron, le pusieron al cajón y volvieron a enterrarle en el mismo lugar. Luego a todos sus hermanos y a su madre, les obligaron a ir a la escuela donde les hicieron firmar un acta comprometiéndose a no hablar de lo sucedido, en caso de hacerlo, pagarían una multa de Bs.1.500. Además les amenazaron con hacerles lo mismo en caso de que denuncien el hecho ante la Policía. El peticionario pidió al dirigente que le permita llevarse del pueblo a su madre y hermanos, lo cual fue negado y por el contrario, le advirtió que en caso de que hable les quemarían vivos.</p>		
	<p>Se solicitaron informes y se procedió a la investigación.</p> <p>A partir de esta queja, se estableció que los medios de comunicación ingresaron a un lenocinio con personal de la Intendencia Municipal y sacaron fotografías y filmaron a trabajadoras sexuales, las que se negaban a posar y a ser fotografiadas-</p> <p>Con estos antecedentes se remitió una nota de denuncia al Tribunal de Ética Periodística, por vulneración a los derechos humanos que les asiste a las trabajadoras sexuales.</p>	<p>Se logró la devolución de la cédula de identidad retenida. La alcaldesa, Lic. Tatiana Rojas, dispuso mediante memorando 521 de 30.03.10, que los funcionarios municipales respeten la dignidad de las mujeres en situación de prostitución y ejerzan su trabajo conforme a Ley.</p> <p>Se emitió una circular interna en la Alcaldía, en la que se hace recuerdo que no se puede exigir carnet sanitario, ni otro documento a las personas en situación de prostitución.</p> <p>En virtud a esta denuncia el Tribunal de Ética Periodística emitió su primera Resolución 01/2010 reprochando el accionar a los medios de comunicación que intervinieron en el caso, garantizándose de esta manera el derecho a la dignidad, privacidad y otros derechos que asiste a las trabajadoras sexuales. Primera Resolución del Tribunal de Ética Periodística.</p>

<p>El peticionario señaló que, en ese entonces, cumplía su servicio militar obligatorio en la Compañía “B” de la Policía Militar de Cotapachi, donde la instructora Sbtte. Marisabel Torrico pidió a los soldados donar sangre de manera voluntaria, y quienes lo harían tendrían un día de franco y sobre alimentación, por lo que aceptó donar su sangre. El 5 de octubre junto a siete de sus camaradas, fueron conducidos al banco de sangre y solo 2 soldados estuvieron aptos para realizar dicha donación.</p> <p>El 13 de octubre despertó con un malestar, dolor de cabeza e hinchazón en el ojo, por lo que fue remitido a Sanidad de la Policía Militar de Cotapachi y ante el dolor constante e insoportable el 14 de octubre fue remitido a COSSMIL, donde le hicieron una serie de análisis y valoración médica, otorgándole tratamiento. Sin embargo, su dolor de cabeza persistía, provocándole incluso insomnio. Le refirieron que probablemente tenía tifoidea. Su salud no se restablecía.</p> <p>Relató que sus familiares llegaron de Oruro preocupados por su salud.</p>	<p>En este caso, se hizo una valoración integral, en la que se estableció que en ningún momento se respetó el derecho a la libre determinación del soldado, porque éste no se podía negar a donar sangre, por la organización administrativa interna que existe en los recintos militares. También se estableció que se afectaba el derecho a la salud porque no pudieron identificar con precisión el problema de salud que tenía.</p>	<p>Ante nuestra intervención, el soldado fue atendido, le realizaron exámenes médicos adicionales y le otorgaron el alta médica, rectificándose los derechos conculcados.</p> <p>Para garantizar que este hecho no vuelva a ocurrir a solicitud de la Representación, el Cnl. Herlan Ampuero, Comandante de la Séptima División, determinó sancionar al Cnl. Edgar Ruiz, por haber solicitado sangre de donación y emitió la Directiva 03/10 prohibiendo donación de sangre de los conscriptos en todas las Grandes y Pequeñas Unidades.</p>
<p>Caso No.621/2010 de 25.08.2010 Los peticionarios, quienes refieren que viven en la Comunidad Chiltupampa de Parotani, municipio de Sipe Sipe, hicieron conocer que el dirigente de la OTB, Néstor Véliz, les cortó el servicio de agua potable el 22 de agosto de 2010, debido a que no pagaron la multa de Bs.70 (setenta) por no colaborar ni participar en la fiesta religiosa de la comunidad.</p> <p>El 19 de agosto de 2010 antes del corte, le explicaron al dirigente que debido a su pensamiento y conciencia basados en la Biblia, porque profesan la religión Testigos de Jehová, no pueden participar de esa fiesta y que además, de acuerdo a la Constitución Política del Estado, el acceso al agua es un derecho fundamental.</p> <p>Según relataron, el mencionado dirigente les respondió que esa comunidad es autónoma y toma sus propias decisiones, pero que se les comunicara al respecto a los comunarios y luego tomaran decisiones.</p>	<p>Luego del análisis integral de la queja, se decidió involucrar a otras autoridades del lugar, como los representantes de la Alcaldía y Concejo Municipal de Sipe Sipe, representantes de los Testigos de Jehová y los pobladores de Chiltupampa, después de un largo debate, se acordó que los vecinos, que por razón de creencia religiosa no participan en la festividad, aportaran 3 bolsas de cemento para obras en la comunidad, no debiendo realizarse el corte de agua bajo ninguna circunstancia.</p>	<p>Se logró que las autoridades de la comunidad de Chiltupampa del municipio de Parotani del municipio de Sipe Sipe, respeten el derecho al agua y que este elemento no puede ser restringido bajo ningún concepto.</p>

La atención a casos de vulneración de derechos humanos a través del mecanismo de Actuación Urgente se constituye en una herramienta eficaz que genera la restitución de derechos. En la presente gestión se ha atendido diferentes situaciones que ha recibido una atención oportuna.

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de Cochabamba

Caso/ Antecedente	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>En el Complejo Hospitalario Viedma en su servicio de Gastroenterología se internó la señora Rosa Romero Andrade, quien posterior a varias intervenciones quirúrgicas y tratamiento especializado falleció, pero la cuenta excesivamente alta impedía que los familiares de la difunta puedan retirar el cuerpo para enterrarla.</p> <p>Producto de la intervención y los cuidados que se realizaron en la señora, se generó una cuenta de Bs. 33.800. (treinta y tres mil ochocientos bolivianos 00/100).</p>	<p>En virtud de los antecedentes de la señora Rosa Romero Andrade, nacida en la ciudad de Oruro, se procedió a realizar una visita al Hospital Boliviano Japonés, donde se realizaron entrevistas en el servicio de Trabajo Social a objeto de conocer cuáles fueron los servicios prestados y si existiría la posibilidad de una rebaja a la deuda que se tenía por los atención médica.</p>	<p>Luego de las actuaciones realizadas se logró que este caso sea analizado por la Dirección del Hospital y que la oficina de Trabajo Social, a cargo de la Lic. Mónica Flores, pueda realizar una rebaja de alrededor de Bs. 13.800 (trece mil ochocientos) del monto total.</p> <p>Se consiguió la condonación en la entrega de 14 unidades de sangre al Banco de Sangre de Cochabamba y que los familiares retiren el cuerpo de la señora para trasladarlo a la ciudad de Oruro.</p>
<p>La bachiller de nombre Jenny Aguilar quien se presentó en la normal Simón Bolívar a objeto de inscribirse para el examen de admisión para el segundo semestre de la gestión 2010, pero al momento del proceso se le negó por ser egresada del CEMA.</p>	<p>En este caso se presentaron dos hechos en particular, la primera fue que se le negó la inscripción a la Normal por ser egresada del CEMA, y la segunda fue la negativa a legalizar la libreta en la Dirección Distrital de Educación del Cercado I, simplemente por ser mayor de edad y no correspondería su inscripción.</p> <p>En razón de estos antecedentes, en primera instancia se realizó las gestiones y se instó a la funcionaria encargada de las legalizaciones para que se proceda con el trámite correspondiente de la peticionaria, además se recordó que no existe ninguna normativa legal que respalde el rechazo a su inscripción.</p> <p>Se procedió a tener una reunión con el Director de la Normal Simón Bolívar, a quien se le consultó cual era la razón para que se proceda a rechazar la inscripción de la postulantes.</p>	<p>La actuación defensorial generó que las dos instancias estatales, tanto la Dirección Distrital del SEDUCA, como la administración de la Normal puedan emitir correctivos respecto de los hechos que son un claro hecho de discriminación.</p> <p>Al no existir ningún justificativo legal se logró que la peticionaria sea inscrita sin mayor problema, restituyéndole su derecho a la petición y a la educación.</p>
<p>La señora Juana Martínez se hizo presente en la Representación a objeto de reclamar por la negativa a recibirle una denuncia en la Brigada de Protección a la Familia simplemente por el hecho de no contar con un folder para el archivo de su denuncia.</p>	<p>Al conocer el caso de la señora nos trasladamos con la peticionaria a la Brigada de Protección a la Familia, donde nos entrevistamos con la Directora la Tcnl. Gina Ballivian a quien se le solicitó la información del porque las funcionarias estarían exigiendo un folder para el archivo de su denuncia y además que ese hecho no debería constituirse en un impedimento a recibir las denuncias de las personas.</p>	<p>En razón de la visita realizada la Directora realizó una reunión con todas las funcionarias de la BPF, porque ella no había instruido en ningún momento se proceda de esta forma.</p> <p>Al finalizar la reunión se instruyó se proceda a la recepción de la denuncia de la señora a la brevedad posible y en lo futuro no se niegue la recepción de la denuncia de ninguna persona simplemente por no traer un folder.</p>

5.5 Representación Especial del Chapare

Con referencia a la atención de quejas en la Representación Especial de Chapare, comparativamente en la gestión 2007 se tienen 197 quejas, 284 en 2008, 265 en 2009 y 374 en la gestión 2010. Se considera que la vulneración de derechos humanos viene creciendo debido a la poca formación y a la intolerancia por parte de cada actor de la sociedad, que suman demandas y no toman conciencia que ellos son los principales encargados de velar por el respeto de los derechos de ellos mismos y por ende de los demás.

Entre los derechos, frecuentemente, vulnerados en el trópico de Cochabamba, se encuentran el derecho a la propiedad (15), derecho de uso y goce de bienes (14), que está íntimamente ligado a la propiedad (facultad de usar, gozar y disponer de las cosas), el derecho a la dignidad (13), a las labores (12), a la libertad (11), a la integridad (9), a la educación (8), y a la familia (4).

Entre las instituciones más denunciadas están la Policía Boliviana (40%), seguida del Gobierno Municipal (21%), Magisterio (8%), Órgano Judicial (5%) y entidades financieras (4%).

Quejas emblemáticas de la Representación Especial del Chapare

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Se reportó el caso de un estudiante de primaria que fue golpeado por un profesor con una taza, luego que fue obligado a juntar sus dedos de la mano, lo que le causó una infección en el dedo anular que originó su hospitalización.	Se inició una investigación en base a la queja presentada por el padre del estudiante y se constató la agresión. Se hizo conocer de la situación a la Dirección Distrital de Educación de Villa Tunari.	Se logró la curación y el descuento de dos salarios al profesor. Además su cambio de unidad educativa en la gestión 2011.
La queja señala que la Directora de una Unidad Educativa de Chipiriri, se negó a inscribir a una ex alumna que dio a luz a su hija.	Se inició una investigación en base a la queja presentada por la estudiante y se constató la negativa a su inscripción por parte de Directora y se hizo saber al Director Distrital de Educación de Villa Tunari.	Se logró la instrucción para proceder a la inscripción de forma inmediata mediante la emisión de un memorándum por parte del Director Distrital de Villa Tunari.
El reporte refiere que el Sgto. Willy Castillo, funcionario de la FELCC de Villa Tunari, dispuso, de forma arbitraria e ilegal, el secuestro y posterior depósito de una motocicleta de propiedad del peticionario, quien indica que el hecho fue sin motivo aparente. Relató que ni la presencia de su abogada evitó la acción abusiva del policía.	Se inició una investigación en base a la queja presentada por la estudiante y se constató la negativa a su inscripción por parte de Directora y se hizo saber al Director Distrital de Educación de Villa Tunari.	En mérito a las acciones e intervención de la Defensoría del Pueblo el funcionario policial recurrido en queja, reconociendo su proceder irregular al margen de la normativa jurídica, procedió a la devolución inmediata de la motocicleta a favor del peticionario.

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Especial del Chapare

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
El incremento de casos de tuberculosis entre la población Yuqui, ocasionó que los enfermos de gravedad soliciten atención médica en el Hospital de Villa Tunari. El Personal del hospital elaboró un informe con copia a la Representación Especial.	Se efectuó una investigación de los hechos contenidos en el informe y ante el inminente riesgo que tiene esta población de desaparecer, se programó una verificación defensorial de la situación del Pueblo Yuqui. La verificación defensorial se realizó entre la Representación Departamental de Cochabamba y la Representación Especial del Chapare sobre las condiciones de salud, vida, administración de justicia y otros de la población Yuqui. Se hizo seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones defensoriales emitidas el 2008.	Se logró tomar conocimiento de la situación de la población yuqui, en relación a sus condiciones de salud, condiciones de vida y administración de justicia. Se logró que las autoridades departamentales de salud estén informados sobre los problemas de salud del pueblo yuqui y se comprometan con la regularización de ítems de personal médico en la zona. Se obtuvo datos exactos del número de casos de tuberculosis en las últimas cuatro gestiones; así como de pobladores y familias con la enfermedad existentes hasta la fecha.

<p>La Persona Adulta Mayor (PMA) Jesús Lucas Casia Bejaran, según la queja, en 2001 ingresó al predio de propiedad de UDESTRO (EX DIRECO) a solicitud de uno de sus funcionarios quien le pidió que se hiciera cargo del cuidado del mencionado predio a cambio de compensarle con un pedazo de terreno para su vivienda. Desde ese año, de forma ininterrumpida permanece en esos terrenos en calidad de cuidador.</p> <p>Según el reporte, el señor Casia acudió a la oficina de la Representación Especial de Chapare para solicitar el pago por sus servicios como cuidador o la compensación en terreno por el trabajo realizado por aproximadamente 10 años.</p>	<p>Conocida la queja, se convocó a una reunión en oficinas de la Representación Especial, a la que asistieron las partes en conflicto, en la que estuvo presente el Representante Especial y los abogados Escalera y Mancilla de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>En la reunión el asesor legal de UDESTRO expuso en forma detallada los antecedentes del caso y la posición institucional misma que se tradujo en la solicitud que le hacen al señor Casia para que desaloje el predio de propiedad de esta institución en el menor tiempo posible, bajo alternativa de iniciar un proceso penal en su contra o una demanda civil de REIVINDICACIÓN.</p> <p>Por su parte, el señor Casia apoyado por el Servicio Integral Municipal (SLIM) de Ivirgarzama ratificó el pedido de pago por los servicios prestados como cuidador del predio o su compensación en terreno. Agotada la instancia del diálogo y ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo, es que se suspendió la reunión en el que las partes anunciaron su decisión de acudir a instancias judiciales para resolver el problema.</p>	<p>UDESTRO por intermedio de su representante manifestó que la institución no puede cancelar los servicios prestados por el señor Casia porque no existe un contrato o documento que respalde el vínculo laboral que obligue al pago de servicios, y que no se puede compensar en terreno porque, necesitarían una ley para disponer terrenos del Estado.</p> <p>Las partes anunciaron su decisión de acudir a instancias legales para la solución del problema.</p>
<p>En forma recurrente las personas adultas mayores solicitaron atención por el rechazo en el pago de la Renta Dignidad con el argumento de que su documento estaba caduco y la exigencia de su renovación.</p>	<p>Conocidas las quejas, se acude ante a las entidades financieras para pedir el cumplimiento de la normativa y la atención en el pago de sus rentas.</p>	<p>Se logró la atención en el pago de la renta Dignidad y el cumplimiento de la normativa vigente.</p>

5.6. Representación Departamental de Santa Cruz

La Representación Defensorial de Santa Cruz, tiene entre las instituciones más denunciadas:

COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA

Una de las instituciones más denunciadas en esta Representación, durante la gestión 2010, fue el Comando Departamental de la Policía. Muchos ciudadanos que presentaron quejas refirieron haber sido detenidos por funcionarios de diferentes unidades operativas de la Policía, los que habrían hecho uso excesivo de la fuerza. Hay quienes denunciaron que estando enmanillados o una vez reducidos, fueron golpeados, situación que es aún más reprochable. También refieren que luego de ser detenidos fueron trasladados a celdas de diferentes módulos policiales, donde antes de ingresar fueron requisados y les retuvieron sus efectos personales.

Otros indicaron que una vez puestos en libertad, se habrían negado a devolverles sus celulares, documentos personales, que el dinero que tenían en sus billeteras les fue sustraído o no estaba completo y que en muchos casos no elaboraron el acta de requisa.

Durante la investigación, los policías negaron rotundamente los hechos y algunos enviaron documentos para demostrar que no estuvieron de turno, que no salieron a patrullar y que los hechos denunciados eran falsos. Afirmaron que los ciudadanos buscan desprestigiar a la Policía e intentaron desvirtuar los hechos, incluso informaron que ellos habrían sido las víctimas.

Otros argumentan, que gracias a la intervención de guardias de seguridad privada y gendarmes municipales fueron rescatados de manos de vecinos enardecidos que pretendían hacer justicia por manos propias, en algunos casos resultaron con serias lesiones. A ello se suma el hecho de que el ciudadano en algunos casos cuenta con certificado médico forense que acredita que la persona fue víctima de agresiones físicas; pero no se determina quién es el agresor, ya que por lo general no hay testigos, lo que dificulta comprobar los hechos denunciados.

Otro aspecto que dificultó la labor defensorial es la falta de colaboración del Comandante Departamental de la Policía, Cnl. Humberto Echalar Flores, a quien se le remitió copia de todos los requerimientos de informe para que adopte medidas correctivas, situación que no ocurrió.

Muchos de estos casos, la Representación Departamental puso a conocimiento de la Dirección Departamental de Responsabilidad Profesional del Comando Departamental de la Policía, para que dicha instancia investigue los hechos denunciados y determine la sanción que corresponda al funcionario denunciado. En la ciudadanía se advierte cierta desconfianza en esta instancia policial donde por uno u otro motivo el trámite es moroso, o argumentan que el denunciante o la supuesta víctima no se presentó a prestar declaración informativa o que no aportó pruebas u otros.

Es importante hacer notar que en esta gestión se atendieron quejas presentadas por funcionarios del Batallón de Seguridad Física Privada, por vulneración al derecho al descanso y negativa de otorgarles vacación. Se logró que sus peticiones sean atendidas en cinco casos.

Dentro de las quejas presentadas en contra de la Dirección Departamental de Identificación Personal, es necesario destacar que se contó con la colaboración del Jefe de la División Archivo de Constantino Sejas de esa repartición, para la subsanación de vulneraciones al derecho a la identidad. Se evidenció que ciudadanos, especialmente que vienen del área rural y que son escasos recursos, se les exigía documentos de imposible obtención, sin atender sus explicaciones. Entre estos casos están personas que fueron abandonadas por sus padres y no pueden presentar fotocopias de las cédulas de identidad de aquellos, evidenciándose casos donde no tienen hermanos ni hijos y se les exige la presentación del carné de identidad.

El Jefe de la División Archivo de la Dirección Departamental de Identificación Personal, demostró su calidad humana y comprensión con cada caso presentado. Sustituyó estos requisitos por otros de posible cumplimiento, subsanando las quejas presentadas con el acceso al derecho a la identidad en aproximadamente 23 casos.

Cabe resaltar que la Dirección Departamental de Identificación Personal, colaboró con una brigada móvil en la semana de los Derechos Humanos, donde se documentó con cédulas de identidad a ciudadanos de los barrios 18 de Noviembre y Los Sauces.

En la Unidad Operativa de Tránsito, se logró erradicar la práctica habitual de la retención de licencia de conducir en casos de infracción, por lo que en la presente gestión sólo se atendió dos casos que fueron subsanados de inmediato con la devolución de ese documento a sus propietarios.

Con relación a los funcionarios policiales que prestan servicios administrativos y de seguridad en el Centro de Rehabilitación Santa Cruz, Cárcel de Palmasola, se logró que se remitan a los Juzgados documentos que estaban rezagados; se les otorguen certificados para realizar trámites de beneficio de pre libertad, que la Directora del Pabellón Mujeres adopte medidas a favor de internas con problemas de salud y dé curso a las órdenes de libertad oportunamente.

Las quejas contra la Dirección Regional de Identificación Personal de la ciudad de Montero, fueron oportunamente atendidas por el Comandante Provincial del Norte Integrado, logrando que cuatro ciudadanos puedan acceder a su documento de identidad, quienes estaban a la espera durante mucho tiempo debido a la excesiva demanda de documentación personal.

Se destaca el hecho de un campesino que se quejó por la retención de su yegua y cobro de multa por parte de la Policía de la localidad de Mora. Durante una visita realizada a la repartición se logró que el animal sea devuelto a su propietario sin cobrarle ninguna multa. Hubo buena receptividad de parte de los funcionarios que además hicieron conocer sus necesidades como la falta de material de escritorio, equipos, caja chica para pago de servicios públicos y otros. Situación que se replica en muchas provincias y localidades.

SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO

En atención a las demandas de las personas adultas mayores con relación al pago de la renta de jubilación por parte del Servicio Nacional de Reparto (SENASIR) y por constituir esta temática un alto porcentaje de las quejas que se presentaron en la Representación, ésta impulsó una dinámica particular para su tratamiento.

Se programaron tres verificaciones defensoriales al año, en las que una profesional investigadora se haga presente en la oficina central del SENASIR en La Paz para realizar, junto a un funcionario de la institución, la revisión de expedientes para dar respuestas coherentes y oportunas de los peticionarios.

Esta medida busca ir más allá de atender cada caso particular, es la de proponer otro mecanismo de atención más integral y oportuno a las personas, el mismo que pasa por descentralizar los trámites, fundamentalmente los referidos a la calificación de los aportes, con lo cual se facilitaría el trabajo y la agilización de las gestiones de los peticionarios.

HOSPITALES MUNICIPALES DE SANTA CRUZ

En la presente gestión se recibieron quejas por retención de pacientes en el Hospital Municipal Japonés, cuyos familiares no tenían ninguna posibilidad de cancelar por los servicios hospitalarios. Se atendieron aproximadamente cinco quejas donde los afectados adeudaban montos considerables.

Ante esa situación se tuvo que realizar gestiones con la Jefe de Trabajo Social, Nora Terceros, para que se considere la situación y se proceda a recategorizar a los pacientes y puedan ser exonerados del pago con gratuidad plena. Esto fue posible con la colaboración de esa Jefatura y los pacientes y sus familiares pudieron retornar a sus hogares.

En otros casos, donde la cancelación por los servicios correspondía a los responsables de accidentes en los que quedaron afectados los pacientes, se logró la suscripción de un documento para el pago a plazos hasta que, dentro del proceso investigativo en la instancia correspondiente, se encuentre a los culpables.

Sin embargo, funcionarios del Banco de Sangre informaron que no otorgan gratuidad de ninguna clase, ya que los reactivos que utilizan son costosos y existe una orden del Ministerio de Salud. Se considera que esta posición debe ser considerada en casos de extrema pobreza, pues aunque los hospitales condonen costos altos, el paciente no puede abandonar el nosocomio si adeuda al Banco de Sangre.

En algunos casos estos montos han sido cubiertos por Damas Voluntarias y otras organizaciones o personas de buena voluntad que han colaborado a los familiares de los pacientes cuya deuda sigue creciendo y se ven obligados a vender sus cosas para cubrir el pago del servicio hospitalario.

El sistema de salud en Santa Cruz, prácticamente, ha colapsado. Las autoridades responsables se reparten las responsabilidades y no quieren asumir plenamente sus compromisos. La falta de ítems, medicamentos caros, infraestructura deficiente, insumos y alimentación limitados, corrupción, y muchos otros problemas son parte de este escenario de la salud pública.

TRIBUNAL DEPARTAMENTAL DE JUSTICIA

Se atendieron quejas de personas privadas de libertad que fueron procesadas en provincias. Es el caso de la Provincia Germán Busch, donde los peticionarios refirieron que los antecedentes de sus procesos no fueron enviados por los jueces a los juzgados de turno de Ejecución Penal de la Capital, situación que les perjudica debido a que no pueden realizar ningún trámite de pre libertad, salidas para la atención médica, renovación de cédula de identidad y otros. Se intervino en cinco casos logrando que los jueces cumplan con la remisión de dichos antecedentes a los juzgados de Ejecución Penal.

Los internos de la Carceleta de Montero reclamaron la falta de visita de los jueces, de la misma forma como se realiza en el Centro de Rehabilitación Santa Cruz (Palmasola), dilación en sus trámites, acefalía en un juzgado de Instrucción Cautelar en lo Penal.

La Representación Departamental de la Defensoría del Pueblo logró que se realice la Primera Visita Pública en la Carceleta de Montero donde los privados de libertad pudieron hacer sus denuncias y reclamos ante el Tribunal de Justicia.

La administración de justicia se constituye en un asunto pendiente de resolución que denota un alto nivel de gravedad, por cuanto en las carceletas de provincias la retardación de justicia es recurrente sin que existan señales para dar solución a esta problemática.

ORIENTACIÓN CIUDADANA

La Representación Departamental derivó y atendió a través de Orientación Ciudadana un 40% de los casos registrados. Con la aplicación de los nuevos criterios para la admisión de quejas se logró disminuir este porcentaje en un 10%, es decir aproximadamente 375 casos fueron atendidos con el seguimiento respectivo, especialmente aquellos relacionados con Registro Civil.

Se puede visualizar dos etapas en el trabajo realizado en la Dirección de Registro Civil. La primera, de enero a agosto, en que ejerció las funciones de Director Arsenio Romero y en la que se puede decir que más del 80% casos fueron debidamente atendidos. La intervención defensorial provocó cambios en los criterios de atención, ya que algunas prácticas tendieron a ser eliminadas como la remisión innecesaria de muchos casos a la vía judicial; la derivación al lugar de origen de aquellas personas cuyos registros fueron asentados en otro Departamento; cambios que de alguna forma y de acuerdo a los testimonios de algunas personas, provocó que el trato de los funcionarios de esa repartición mejorara. Durante el seguimiento en esta fase, las recomendaciones de correctivos fueron continuas y fueron remitidas al Director Departamental de la mencionada institución.

La segunda etapa abarca de septiembre al 30 de noviembre de 2010, desde el nombramiento del nuevo Director Departamental del Registro Cívico, Emilio Sánchez, con quien se sostuvo una reunión el 21 de septiembre, en la que se le hizo conocer la misión de la Defensoría del Pueblo y se le informó respecto a los casos que se presentan en la institución.

En esa reunión se establecieron canales de relacionamiento y una mejor coordinación, muestra de ello es la participación del Registro Cívico en la actividad defensorial realizada en los barrios 18 de Noviembre y Los Sauces donde se movilizó personal de esta institución para otorgar certificados de nacimientos y recibir trámites administrativos de rectificación, hecho que benefició a los vecinos de ambos barrios.

En este corto periodo de funciones del nuevo Director se vio pertinente realizar una segunda reunión, en la que se ratificaron los canales de relacionamiento y se le hizo conocer los resultados del seguimiento defensorial realizado en ese tiempo. Además se le hizo conocer de algunas irregularidades en la atención y tratamiento de algunos casos en esa repartición.

También se le hizo conocer que, constantemente, se hace un trabajo defensorial en el área rural donde se conoció que los Oficiales de Registro Civil cobran montos altos. Al respecto, manifestó su mejor predisposición para erradicar cobros indebidos y hechos de corrupción. La autoridad solicitó los nombres o número de oficialías que incurrieron en esos hechos. Los reclamos provinieron de la Capitanía de Charagua Norte, de Saipurú y de la comunidad Taputá, todas ellas de la provincia Cordillera, municipio de Charagua.

El derecho a la identidad se lo tiene que trabajar en alianza con Registro Cívico y la Dirección de Identificación, fundamentalmente, para llegar al área rural y a los pueblos indígenas.

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de Santa Cruz

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Se atendió el caso de Evarista Romero, madre de Zacarias Tijera Romero de 13 años, quien refirió que su hijo estuvo internado dos meses en el Hospital Japonés de donde fue dado de alta el 3 de febrero, sin que pudiera abandonar el centro hospitalario por no poder cancelar el 50% del monto adeudado por los servicios hospitalarios que ascienden a Bs 8.371 (ocho mil trescientos setenta y uno).</p> <p>La peticionaria dijo que no se consideró que no tiene recursos retuvieron a su hijos en el Hospital.</p>	<p>Inmediatamente la investigadora se constituyó en el Hospital Japonés para que puedan recategorizarla, con lo cual la deuda bajó a Bs 4.200 (cuatro mil doscientos), de la que el 50% corresponde al Banco de Sangre y la misma no puede ser condonada.</p> <p>Ofrecieron que la señora firme un compromiso de pago; se le aconsejó no firmar porque no podrá cumplir dada su extrema pobreza y falta de trabajo.</p> <p>Se explicó la situación de la madre a la funcionaria del Banco de Sangre, la señora Ferrufino, quien señaló que el cobro es por los reactivos que utilizan en la sangre, que no se puede hacer ningún descuento a nadie y que existe una normativa del Ministerio de Salud que dispone el cobro de los reactivos en monto mayor a lo que antes se cobraba.</p>	<p>Ante esta situación, damas voluntarias cancelaron el costo que se adeudaba al Banco de Sangre y el Hospital condonó todo el costo de sus servicios.</p> <p>El 7 de febrero el niño fue retirado por su madre Evarista Romero, quien agradeció por las gestiones realizadas por la Representación Defensorial.</p> <p>Estos hechos ayudan mucho, ya que el efecto es multiplicador y aportan a favorecer la credibilidad en la institución de parte de los ciudadanos, que buscan de forma desesperada algún apoyo.</p>
<p>Jhoselin Shirley Espinoza Olguín se apersonó a la Representación Departamental para expresar su malestar y queja porque mediante un contrato de prestación de servicios que suscribió con la Cooperativa de Servicios Públicos (SAGUAPAC), le instalaron un medidor de agua, pero a los tres días el medidor fue retirado, lo cual reclamó pero no tuvo ninguna respuesta de parte de SAGUAPAC.</p>	<p>Una vez conocida la queja y en la ampliación de la investigación que realizó la Representación Departamental, la señora Espinoza informó que el retiro del medidor fue porque existía un proceso ordinario de nulidad de compra de ese inmueble. Así lo confirmaron en SAGUAPAC.</p>	<p>Las gestiones que se realizaron en la Cooperativa fue para hacer prevalecer el derecho constitucional al agua, y de esa manera SAGUAPAC reestablezca el servicio, lo que se hizo de forma inmediata.</p> <p>La disputa del inmueble no afectaba en nada el derecho fundamental de acceso al agua y así lo entendieron los ejecutivos de la Cooperativa.</p>
<p>Privados de libertad de la cárcel de Montero indicaron que sus procesos están retrasados porque no designan a un Juez para el Juzgado Primero de Instrucción Mixto.</p> <p>Similar situación denunciaron en la localidad de Buena Vista.</p> <p>También se quejaron de que los jueces no realizan visita de cárceles.</p>	<p>Inmediatamente se hizo conocer esta queja al Presidente del Tribunal Departamental de Justicia, quien informó que se ya se designó al Juez de Montero y que lanzó la convocatoria pública para cubrir las acefalías en los juzgados de provincia.</p> <p>También se sostuvo una reunión Institucional.</p>	<p>Se logró que se designe un Juez para Montero y que el 15 de octubre se realice la visita de cárcel por instrucción del Presidente del Tribunal de Justicia de la Corte Superior, en la que los internos hicieron conocer sus problemas y reclamos contra los jueces. La audiencia estuvo presidida por el Vocal de la Sala Penal Primera, Alain Núñez.</p>
<p>Internos de la carceleta La Bahía refirieron que el fiscal asignado a Puerto Suárez no asiste a las audiencias lo cual provoca demora en el avance de los procesos.</p> <p>También hicieron conocer no se había designado a un Fiscal para Sustancias Controladas.</p>	<p>Se solicitó información escrita a la Fiscal de Distrito. En una reunión se le recordó que debe dar respuesta y se le reiteró el requerimiento recordándole su deber constitucional de colaborar con la institución.</p>	<p>La Fiscal de Distrito dio respuesta indicando que procedió a designar a los fiscales Osman Arias Villarroel para que atienda los casos de materia ordinaria y a Raúl Lizarazu Alurralde como Fiscal de Sustancias Controladas para las localidades de Puerto Quijarro y Puerto Suárez.</p>

<p>Carmen Fernández, en representación de su pequeña hija de un año y dos meses, hizo conocer que la menor requiere con urgencia un análisis de ADN y una prueba de Prader Will en sangre, el mismo que negaron realizarle. Refirió que la Comisión Regional de Prestaciones de la Caja Petrolera de Salud (CPS) emitió una resolución autorizando realicen los análisis, pero que en el Laboratorio Catedral se negaron a hacerlo aduciendo que no tienen convenio con la CPS y que además esta entidad aseguradora les adeuda por otros servicios.</p>	<p>La Representación solicitó un informe al Administrador de la Caja Petrolera de Salud sobre el caso, quien indicó que tienen recursos para cancelar los costos que demanden los análisis, sin embargo en el mencionado laboratorio le dijeron que este estudio se lo envía a Estados Unidos y debe ser cancelado antes del envío.</p> <p>Se comunicó esto a la CPS, especificando que el costo asciende a Bs 4.500 (cuatro mil quinientos) y que la señora Carmen Fernández no cuenta con estos recursos. Indicaron que se solicite pago previo y adjunte pro-forma.</p> <p>Se hizo la carta, que la secretaria de la CPS se negó a recibir, por lo que se reclamó el hecho, e inmediatamente fue atendida.</p> <p>El administrador del laboratorio indicó que no es posible hacer el estudio porque ellos son intermediarios y deben enviar la prueba más el pago. Hubo una segunda carta indicando que se trata de personas de escasos recursos.</p>	<p>Se logró que la CPS cancele sus deudas en mora al Laboratorio Catedral, luego se continuó haciendo gestiones hasta lograr que otorguen el dinero para enviar la muestra a un laboratorio a Estados Unidos.</p> <p>La CPS emitió el cheque para el Laboratorio Catedral e inmediatamente la niña fue atendida. Gihana Chuviru Fernández pudo recibir un tratamiento y restablecer su salud.</p>
--	--	---

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de Santa Cruz

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>El viernes 22 de octubre a las 5:00 horas falleció el ciudadano Alfredo Vargas Condori, producto, según se refirió, de una golpiza y torturas que le propinaron cuatro policías. El hecho ocurrió en la localidad de El Torno.</p> <p>Los policías involucrados en este hecho de sangre fueron identificados como Raúl Onofre Quiroga, Ramiro Cahuana, Remberto Ortiz Suárez y Guido Choque, quienes detuvieron al fallecido a la medianoche del jueves 21 y sin mayores justificativos habrían procedido a golpearlo, insultarlo y torturarlo. El informe forense señala que la muerte se debió a trauma abdominal, estallido de viscera masiza (hígado), hemorragia interna, shock hipovolémico producido por golpes contusos, constatándose surcos equimóticos producidos por signos de flagelación (golpes de cinturón).</p> <p>Esto provocó la ira del pueblo de El Torno, cuyos habitantes se movilizaron y amenazaron con linchar a los policías y quemar las dependencias policiales.</p> <p>Los 16 policías asignados al puesto policial de El Torno abandonaron el lugar ante las amenazas y se refugiaron en La Guardia.</p> <p>Los medios de comunicación brindaron una amplia cobertura sobre este hecho lamentable.</p>	<p>Una vez que se tomó conocimiento de este hecho, el Representante Departamental se hizo presente en la localidad de El Torno el sábado 23 de octubre, para expresar su solidaridad y apoyo a los familiares de Alfredo Vargas Condori, quien dejó tres hijos en la orfandad.</p> <p>Su esposa se encontraba en España trabajando, quien tuvo que retornar a Bolivia para el entierro. Este día el Representante Departamental se reunió con los vecinos y familiares, quienes pidieron justicia para los acusados de asesinato.</p> <p>También hubo una reunión con los Concejales y autoridades cívicas de El Torno, quienes expresaron su preocupación por el repliegue de los policías, que abandonaron sus funciones y se refugiaron en La Guardia ante las amenazas de linchamiento de los vecinos.</p> <p>Pidieron el inmediato regreso de los uniformados, para lo cual se hicieron las gestiones pertinentes ante el jefe policial, Gualberto Dávila, quien solicitó garantías a las autoridades para retornar a sus funciones.</p> <p>Se les dieron las garantías y el sábado en horas de la noche regresaron a El Torno.</p> <p>El lunes 25 de octubre el Representante Departamental junto a los familiares de Alfredo</p>	<p>Se hicieron las acciones defensoriales para que este hecho violento, que fueron condenados públicamente por el Representante Departamental a través de los medios de comunicación y en reuniones institucionales, no queden en la impunidad.</p> <p>Se realiza seguimiento al proceso judicial. Se mantiene una relación permanente con los dirigentes vecinales y sus abogados para evitar alguna situación irregular de parte de la justicia y de los jefes policiales.</p>

	<p>Vargas, autoridades y dirigentes vecinales de El Torno concretaron reuniones con la Fiscal del Distrito y el Presidente del Tribunal Departamental de Justicia, para solicitarles que no se apañe a nadie y que se aceleren los procesos judiciales.</p> <p>El 19 de noviembre se realizó una audiencia cautelar, en la Representación Defensorial estuvo presente para verificar que se cumpla con la norma, por cuanto los vecinos denunciaron algún favoritismo de la justicia. Tres policías fueron enviados a la cárcel de La Guardia, quienes mantienen su detención.</p> <p>La querrela criminal es por asesinato y piden la máxima pena para los policías.</p> <p>La Representación Departamental realizó un seguimiento estricto del proceso judicial, además dio apoyo a los familiares y vecinos, que reclaman justicia para los policías involucrados en este hecho de sangre.</p>	
<p>El 13 de octubre de 2010 el personal de enfermería del Hospital Japonés denunció ante la Representación Departamental que la Dirección del Hospital Japonés y el SEDES aprobaron una comunicación mediante la cual obligan al personal a internar a los recién nacidos en la sala de Neonatología en forma ilimitada y en un número superior a la cantidad de camas disponibles, sin tomar en cuenta la situación del servicio y la capacidad del personal especializado.</p> <p>Según la queja, la sala de Neonatología tiene dos espacios físicos insuficientes, donde se atendía hasta 12 recién nacidos a cargo de una enfermera y una auxiliar. El problema se fue agudizando al punto tal que una sola enfermera y una auxiliar debían atender entre 17 a 19 pacientes, lo que provocó renuncias, sobrecarga de actividades, stress; violando las normas internacionales, que señalan que una enfermera debe atender a seis neonatos.</p> <p>Esta situación se la hizo conocer a las autoridades del Municipio, del SEDES, del Ministerio de Salud, pero poco se hizo para resolver el problema.</p> <p>Se anunciaron paros y otras medidas de presión.</p>	<p>Una vez conocida la denuncia, la Representación solicitó informes a la Dirección del Hospital Japonés, a la Dirección de Salud del Gobierno Municipal, y al Servicio Departamental de Salud (SEDES) de la Gobernación de Santa Cruz. De forma paralela pidió reuniones con todas las partes, las mismas que se realizaron de forma escalonada.</p> <p>La Representación Departamental realizó una verificación en la sección de Neonatología del Hospital Japonés el 29 de octubre de 2010, constatando que: en la primera sala existían ocho pacientes y sólo cuatro tomas de oxígeno; en la segunda sala nueve pacientes y dos tomas de oxígeno; con riesgo potencial de que los neonatos lleguen a adquirir una infección intrahospitalaria por hacinamiento.</p> <p>Las enfermeras expresaron su temor a incurrir en negligencia, y solicitaron una urgente reunión con las autoridades.</p> <p>Para comparar la situación con los otros centros médicos, la Representación hizo dos verificaciones en la Sala de Neonatología del Hospital de Niño y de la Maternidad "Percy Boland", comprobando que las condiciones son mejores en éstos dos centros hospitalario, tanto en cuanto a infraestructura como a la dotación de personal. Esta verificación se la realizó el 9 de noviembre.</p> <p>El 10 de noviembre se realizó una reunión ampliada con la Dirección del Hospital Japonés, los jefes médicos, administrativos, y el Sindicato de Enfermeras de este centro, en la que se hizo</p>	<p>Como resultado de las acciones defensoriales y la decisión de trabajar en la solución de los problemas de salud, la Representación logró importantes acuerdos y resultados favorables.</p> <p>La Dirección del Hospital Japonés se comprometió a modificar la Comunicación Interna No 14/2010, estableciendo que la atención de pacientes de neonatología serán internados según su máxima capacidad.</p> <p>La provisión de equipos y materiales, se hará mediante la administración con pedidos anticipados.</p> <p>La Dirección de Salud del Gobierno Municipal hizo las contrataciones de cuatro licenciadas en Enfermería y una auxiliar de enfermería para apoyar el Servicio de Neonatología.</p> <p>Las dirigentes del Sindicato de Enfermeras del Hospital Japonés expresaron su complacencia y agradecimiento por las gestiones y acciones que lideró la Representación con resultados positivos a sus demandas.</p> <p>La Representación realiza el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos alcanzados, como también está en alerta a esta situación de la salud.</p>

	<p>conocer la preocupación de la Representación y la predisposición para encarar acciones conjuntas para solucionar el problema, además de hacer todos los esfuerzos ante las instancias correspondientes para hallar una solución.</p> <p>El 18 de noviembre la Representación Defensorial se reunió con las autoridades de Salud del Gobierno Municipal, quienes se comprometieron a concretar los pedidos realizados.</p>	
<p>La Representación Departamental tomó conocimiento que el soldado Jorge Iván Choque Yucra, de 21 años, recibió una golpiza por parte de civiles cuando cumplía su turno de guardia fuera de las instalaciones militares del Grupo Aéreo 61, con asiento en Roboré, de acuerdo a las fuentes oficiales.</p> <p>El hecho se produjo la madrugada del sábado 20 de noviembre, alrededor de las 4:00 horas. Cuando el soldado se encontraba en su puesto de guardia, fuera del cuartel, llegó un vehículo negro, del cual descendieron cuatro sujetos y sin que medie motivo alguno, lo agredieron de manera salvaje con patadas y puñetes.</p> <p>Fue socorrido y llevado al cuartel. Se dio aviso a los superiores en Santa Cruz que dispusieron su traslado en avioneta hasta esta ciudad. El soldado llegó al promediar las 9:00 horas al aeropuerto de El Trompillo y en un taxi fue trasladado hasta la clínica COSSMIL.</p> <p>El hecho fue manejado con total hermetismo entre los jefes militares, lo que dio pie a cierta confusión y especulación en los medios de comunicación.</p>	<p>Desde el primer momento que se tuvo noticia de este hecho, el Representante se movilizó y tomó parte activa en el desenvolvimiento.</p> <p>Se hizo presente a las 8:00 horas del sábado 21 de noviembre en el aeropuerto El Trompillo; habló con la madre del soldado Iván Choque, quien se encontraba muy nerviosa, e incluso los militares le quitaron el teléfono para que no siga hablando.</p> <p>Se intentó hablar con el Comandante de la III Brigada Aérea, lo cual no se logró debido al hermetismo militar.</p> <p>El Representante se trasladó hasta la clínica de COSSMIL para conocer el estado en el que se encontraba el soldado Choque, quien se hallaba semi inconsciente.</p> <p>Conversó con el comandante de la III Brigada Aérea, quien dijo que desconocía los móviles y que iban a correr con todos los gastos.</p> <p>El Representante se solidarizó con la madre del soldado, pidiéndole que haga conocer cualquier situación adversa.</p> <p>El 23 de noviembre, funcionarios de la Representación realizaron una verificación en la clínica, donde dialogaron con el soldado, quien dio detalles de lo ocurrido.</p> <p>El Representante instruyó a los funcionarios de la Mesa Defensorial de Puerto Suárez hacerse presente en Roboré para averiguar con detalles lo sucedido con el soldado Choque.</p> <p>La funcionaria Danny Pérez hizo un seguimiento del caso. Viajó a Roboré el domingo 21 de noviembre para recoger todos los datos de lo sucedido. habló con testigos, con los jefes militares, quienes indicaron que presentaron una querrela criminal contra los agresores, que son jóvenes que estaban ingiriendo bebidas alcohólicas.</p> <p>Mandó un informe detallado de lo sucedido y de las acciones que hicieron las autoridades del Grupo Aéreo 61 para dar con los responsables.</p>	<p>Se intervino oportunamente a objeto de que el concripto Jorge Iván Choque Yucra reciba atención médica adecuada, oportuna y suficiente hasta lograr su total recuperación, hecho que se logró.</p> <p>Se verificó que Choque fue agredido por personas particulares, situación que está siendo investigada en la vía jurisdiccional en la localidad de Roboré, logrando el compromiso del Comandante de hacer las acciones necesarias para el esclarecimiento del hecho.</p> <p>Se efectuó un seguimiento al proceso judicial, notándose que el Grupo Aéreo 61 de Roboré no ha activado el proceso, alegan que su asesor jurídico ha estado de vacaciones.</p> <p>El juez realizó dos imputaciones, y afirmó que la Policía no cumplió con la entrega de los documentos. Tampoco se presentaron los testigos. La Policía indicó que las personas identificadas se escaparon del pueblo y por eso no han sido citadas.</p>

5.7. Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Si bien la cantidad de quejas por gestión directa y orientación ciudadana, es menor a la de la pasada gestión, las mismas han permitido continuar la política de relacionamiento interinstitucional para que a partir de casos concretos, se realicen acciones de prevención de vulneración a los derechos humanos de un colectivo social.

Es así que a partir del seguimiento al 70% de casos de orientación ciudadana, se ha identificado que la Jefatura Regional del Trabajo de Puerto Suárez actúa de manera incoherente en los casos atendidos, ya que en algunos de ellos su competencia se amplía y en otros se restringe, situación que motivó que la Representación Departamental de Santa Cruz solicite y promueva una reunión con el Director Departamental del Trabajo, para procurar un mejor trabajo de seguimiento a la institución referida.

En lo relativo a hacer efectivo el acceso al derecho a la Identidad y reconocimiento de la Personalidad Jurídica de la población, a partir del fortalecimiento y consolidación de la alianza interinstitucional con la Dirección Regional de Registro Civil de Puerto Suárez e Identificación Personal, desde el año 2008 se planificó una agenda común de trabajo que implicó reuniones de coordinación, jornadas informativas, desplazamientos conjuntos a otros municipios y comunidades como El Carmen Rivero Tórrez, Roboré, Chochis y Rincón del Tigre, donde se promocionó el derecho a la identidad y se brindó información y orientación sobre los servicios del Registro Civil.

Estos espacios permitieron la recepción de un promedio de 100 casos con problemas en los certificados de nacimiento; asimismo, a partir de esta alianza y luego de las gestiones realizadas, se logró cubrir acefalías en dos Oficialías de Registro Civil, en El Carmen Rivero Tórrez y Rincón del Tigre, situación que ha permitido que la población de ambos lugares realicen sus trámites de manera directa y así evitar viajes hasta Puerto Suárez, lo que afectaba la economía de los pobladores por los gastos de transporte y estadía que les significaba. Mucha gente por no contar con los recursos suficientes, tenía postergada la solución de sus problemas de documentación.

A partir de la emisión de la Resolución 021/2010 por parte del Tribunal Supremo Electoral (TSE) que aprueba el Reglamento de Rectificación, Complementación, Ratificación, Reposición, Cancelación y Traspaso de Partidas de Registro Civil por la vía administrativa, se logró la desjudicialización de estos trámites resolviendo los problemas de un sinnúmero de personas que por años no resolvía sus observaciones ya que les significaba mínimamente, dos mil bolivianos el trámite judicial. Tomando en cuenta la importancia y el alcance, se generaron espacios de socialización de esta normativa en medios de comunicación, seminarios y charlas.

Considerando la ubicación en frontera, se sumaron a este trabajo los Consulados de Bolivia en Corumbá y de Brasil en Puerto Suárez y entre todos se ejecutaron dos ferias informativas, una en Puerto Suárez y otra con la comunidad boliviana en Corumbá-Brasil, hecho que fue destacado en medios brasileños de comunicación.

Con la Regional de Identificación Puerto Suárez, se estableció mecanismos de trabajo para efectivizar la obtención de cédulas de identidad, para lo cual la Mesa Defensorial Puerto de Suárez coadyuva con los ciudadanos en lo que significa contar con los documentos básicos que forman parte de los requisitos establecidos por el correspondiente Reglamento y para ello, de manera indirecta, se sumó a esta tarea la oficina de la Vitalicia y el propio Registro Civil, con quienes se interactúa en cuanto a la facilitación de datos que en muchos casos tienen

el carácter de reservado (Vitalicia), información familiar que en muchos veces el interesado desconoce porque perdió contacto con ellos.

De manera concluyente, la atención de estos casos no responden propiamente a la lógica del Sistema de Atención de Quejas (SAQ), ni tampoco mide el número de personas atendidas, sin embargo, el ciudadano que recibió la atención encuentra efectividad en la atención de la Defensoría del Pueblo.

Quejas emblemáticas de la Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>La peticionaria K.S.P.M., hizo conocer que su esposo falleció cumpliendo funciones de trabajo para una empresa privada. Indicó que en su calidad de heredera logró arreglar con la empresa privada la indemnización por la muerte de su esposo que dejó en la orfandad a tres hijos. Según manifestó, para los fines legales, tramitó ante el Juez de Instrucción su Declaratoria de Herederos.</p> <p>También indicó que le causó extrañeza la conducta de la Jefa Regional del Trabajo de Puerto Suárez, porque emitió una Conminatoria en su contra a objeto de que responda al pago de una multa de Bs. 10.000.- (diez mil), bajo la advertencia de que su incumplimiento constituye Desacato.</p> <p>Según su queja, la servidora pública aludida, obró fuera de su competencia y con abuso de poder, ya que ni siquiera señala quién sería la parte demandante y el motivo de la denuncia.</p>	<p>Se realizaron las acciones necesarias y se emitió el Requerimiento de Informe Escrito.</p> <p>En visita personal a la Jefa Regional del Trabajo, informó que desconocía de la existencia de una Declaratoria de Herederos y que el caso habría sido resuelto en esa instancia, por lo que se procedió a verificar la documentación del acta de conciliación suscrita.</p>	<p>El hecho fue subsanado, la peticionaria no realizó ningún pago de multa y de acuerdo a la conciliación efectuada recibió la suma de Bs. 24.000.- en calidad de heredera.</p> <p>Si bien el caso culmina con la subsanación del derecho vulnerado, se advierte que la Jefatura Regional del Trabajo de Puerto Suárez, emitió una conminatoria, de manera contradictoria a lo que ha sucedido en otros casos donde no ha podido conciliar y los mismos fueron remitidos a la Dirección Departamental del Trabajo de Santa Cruz, para que esta instancia sea la que conmine o emita Resolución Administrativa imponiendo multas.</p> <p>En este caso llama la atención que a pesar de que la peticionaria ya había logrado un acuerdo con la empresa, la conminatoria se la dirige a ella, cuando la competencia de esta instancia estatal es hacia el empleador y no con los beneficiarios del trabajador.</p> <p>Esta situación y otras, ameritó poner en conocimiento de la Representación Departamental de Santa Cruz de la Defensoría del Pueblo (C.I. 118/2010) para las acciones correspondientes ante la Dirección Departamental del Trabajo.</p>
<p>El peticionario R.R.V. refirió que el sábado 22 de mayo, al promediar las 9:40 horas se trasladó de su domicilio hacia el Surtidor Puerto Suárez para provisionarse de combustible.</p> <p>Indicó que pretendió ubicarse en la fila pero fue impedido por un Policía que le indicó que ingrese por otro lado lo cual le parecía un riesgo ya que tendría que dar la vuelta en U y eso es prohibido. Relató que se generó un incidente y para evitar mayores problemas le propuso que lo acompañaría a sus dependencias, pero antes pasaría por su casa a dejar a sus hijos menores de edad; dicha propuesta no le fue aceptada y procedieron a detenerlo con violencia conduciéndolo hasta las celdas policiales donde lo enmanillaron innecesariamente provocando lesiones en su muñeca.</p> <p>Acotó que su vehículo fue retenido y sus hijas sufrieron trauma por la situación que presenciaron. Según la queja, le entregaron citaciones para que se presente en Puerto Quijarro cuando el hecho se produjo en Puerto Suárez.</p>	<p>Se realizaron las acciones necesarias poniendo en conocimiento del Fiscal de Materia de la Provincia Germán Busch, quien luego del recibir el informe correspondiente señaló que se procedería a la devolución del vehículo previa solicitud escrita por parte del peticionario.</p>	<p>El hecho fue subsanado, ya que a partir de la intervención defensorial los policías adoptaron las medidas correctivas de brindar trato respetuoso al peticionario y le fue devuelto su vehículo.</p> <p>Si bien se registró un solo caso en este tema, ello no significa que la situación conflictiva para los consumidores no se produzca de manera permanente en las estaciones de servicio y venta de combustible de esta región fronteriza.</p> <p>A pesar de la promulgación de un decreto supremo que involucra en el control respectivo cada vez más a distintas instituciones, en los hechos no ha dado resultado y la situación no cambió, lo que ameritó promover una reunión interinstitucional para analizar de fondo la situación y además de la emisión de un informe pormenorizado (C.I. 082/2010) a la Representación Departamental de Santa Cruz para acciones a nivel departamental.</p>

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Se atendieron 5 casos vía actuación urgente, a partir de los cuales el derecho a la salud y su protección fueron restituidos, situaciones que develaron el estado permanente de vulnerabilidad de las y los pacientes por falta de un hospital de tercer nivel en Puerto Suárez, lo que obliga a las personas a requerir los servicios del hospital del municipio brasilero de Corumbá o ser trasladados a la ciudad de Santa Cruz. En ambas alternativas la limitante es el costo elevado que ello implica y que las personas no siempre tienen para erogar, más aún cuando se trata de casos de emergencia.

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
La peticionaria A.M., fue detenida preventivamente y fue internada de emergencia en el Centro de Diagnóstico Integral San Juan de Dios al presentarse un cuadro de hemorragia. Al ser de nacionalidad brasilera, no tiene familiares en Bolivia que le puedan apoyar.	En un promedio de 48 horas se cumplió con todas las gestiones legales para el correspondiente permiso judicial de traslado a la interna de la carceleta Bahía de Puerto Suárez, a la ciudad de Santa Cruz para su atención en el tercer nivel hospitalario.	Se logró atención especializada de la peticionaria en el tercer nivel de salud, para lo cual fue derivada y trasladada al Hospital Municipal San Juan de Dios de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. El relacionamiento interinstitucional generado con Régimen Penitenciario de Puerto Suárez, el Tribunal de Sentencia y el Consulado de Brasil en Puerto Suárez, permitieron efectivizar de manera oportuna el derecho a la salud, considerando que para estos casos se requiere del procesamiento de la correspondiente documentación.
La peticionaria M.C., indígena ayorea de la comunidad 3 de Mayo de Puerto Suárez, hizo conocer que fue intervenida quirúrgicamente y de acuerdo al informe médico debía realizarse un estudio especializado, que sólo se lo realiza en la ciudad de Santa Cruz, no cuenta con los recursos económicos para ello por lo que su salud sigue afectada.	Se realizaron las gestiones necesarias para su traslado a la ciudad de Santa Cruz, tomando en cuenta que necesariamente se debía establecer contacto con otras instituciones en razón a los gastos económicos que se debía hacer para que coadyuven en este caso.	Mediante las acciones defensoriales y en coordinación con instituciones de la sociedad civil (Comité Cívico Femenino y la Central Ayorea Nativa del Oriente) se logró el traslado de la peticionaria para su atención en el tercer nivel del Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
El peticionario refirió el caso del menor A.T.R., quien se encontraba internado en el Hospital San Juan de Dios de Puerto Suárez, con serios problemas de salud a raíz de un accidente de tránsito que lo dejó con paraplejía. Reportó también que el niño padecía de una afectación en la función urinaria y de escaras en la espalda que llegaban al nivel óseo, por lo que requería de la atención urgente de un tercer nivel de salud. Refirió que el menor se encontraba en total abandono de parte de la familia que no le brindaba la debida atención.	Se realizaron las gestiones necesarias ante el Hospital San de Dios de Puerto Suárez para recabar toda la información necesaria evidenciando el delicado estado de salud del menor y la total desatención por parte de la familia. Se visitó el Consulado Boliviano en Corumbá para que a través de gestiones se logre la internación del menor en el hospital de esa población. De igual forma se tomó contacto con el señor Andrés Penacho, activista de Derechos Humanos de Corumbá, quien realizó gestiones ante el Administrador del Hospital General de Corumbá Brasil para la internación del menor.	Se logró la internación del menor en el Hospital General de Corumbá en Brasil, servicio de salud de tercer nivel ya que su estado de salud requería un especialista.

5.8. Representación Departamental de Tarija

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de Tarija

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Peticionaria: Jenny Daniela Choque Nina Autoridad denunciada: Prof. Lic. Daisy Vásquez, Docente de Física Química de la Escuela Superior de Formación de Maestros Juan Misael Saracho.</p> <p>Derechos reclamados: A la integridad psicológica y a la educación.</p> <p>La peticionaria es estudiante de Física Química en 6º Semestre, dice que la Lic. Daisy Vásquez le otorgó maltrato psicológico, hasta que la traumó y le tiene miedo. Esta vulneración de derechos no fue denunciada por el temor que la mayoría de los estudiantes manifestaba hacia la profesora.</p> <p>La peticionaria padece de cáncer en la tiroides, fue intervenida quirúrgicamente y su reingreso a clases fue aprobada mediante resolución y en Concejo de Docentes se autorizó considerar un rol de exámenes acorde con su tratamiento médico, motivo por el cual presentó un rol de exámenes; pero la citada profesora se hizo la burla dudando de su enfermedad y le pidió una certificación médica que se la tuvo que presentar, pero también arbitrariamente no le aceptó el rol propuesto y señaló otras fechas incompatibles con su tratamiento médico.</p>	<p>Inicialmente el Lic. Ángel Ugarte, Director Académico de la Normal de Canasmoro, por petición de la misma profesora denunciada y de la peticionaria, autorizó el cambio de profesor en las materias de mecánica cuántica y ondas, pero el Lic. Alberto Pereira, Director General, desautorizó, causando con su dilación un ambiente adverso para la investigación defensorial y para la subsunción de derechos.</p> <p>Recién el 11/11/2010, autorizó la designación de dos profesores sustitutos, pero aún con ellos no se pudo reprogramar los exámenes a la peticionaria, quién ilegalmente fue suspendida de sus prácticas y exámenes por una instancia sin competencia y organizada por el citado Director General, que además provocó la suspensión y procesamiento del Director Académico.</p> <p>A pedido de la Defensoría del Pueblo, se presentaron en Tarija el Prof. Rubén Darío Ustarez, Director Nacional de Escuelas Superiores del Ministerio de Educación y el Dr. Carlos Echazú, Director de Transparencia del mismo Ministerio, quienes no pudieron resolver el problema ni en Tarija ni desde La Paz, para que la peticionaria pueda tener un cronograma de exámenes, pese a estar convencidos de la vulneración del derecho reclamado.</p> <p>Luego se realizaron varias reuniones con docentes y estudiantes de la Normal, con el Director General para persuadir de sus posturas muy subjetivas y adversas en las que se encontraban</p> <p>Se tuvo entrevistas y solicitud escrita con el Lic. Diego Pari, Viceministro de Educación Superior en varias oportunidades.</p>	<p>El Lic. Alberto Pereira, luego de varias acciones defensoriales, indicó el 08/12/2011 se elaboró un cronograma para que la peticionaria de exámenes de 9 materias en 3 días, siendo rechazado por ser antipedagógico.</p> <p>El Lic. Diego Pari, informó que instruyó al Director Nacional de Normales y al Director General de la Normal de Canasmoro, que dicho cronograma sea cumplido por lo menos en 10 días, extremo que no fue cumplido sino recién el 17/12/2010.</p> <p>El Lic. Pari, ratificó por escrito el cronograma contemplando fechas desde el 12 al 26/01/2011, a satisfacción de la peticionaria.</p> <p>Con relación a maltrato psicológico, debido al ambiente subjetivo y de beligerancia en toda la Normal de Canasmoro, no fue posible comprobar dicha vulneración, pero la citada profesora tiene anteriores quejas de similar trato y que fueron comprobadas, habiendo en una de ellas emitido Resolución Defensorial.</p>

<p>Derechos reclamados: Derecho al debido proceso</p> <p>Aurelia Ivanovich Balderrama en su queja refirió que el 3 de abril de 2010 a horas 11:30, funcionarios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN) tocaron la puerta de su casa e ingresaron tres policías y otros tres lo hicieron por el techo. Posteriormente, relató, ingresaron más policías, quienes apuntaron con sus armas a las tres personas que estaban en el interior de su casa, su hijo Cristian, su nieto Juan Antonio Cuenca de 11 años y una amiga, Izamar Mendoza, les hicieron levantar las manos mientras les preguntaban dónde estaba la droga y las armas.</p> <p>A Izamar Mendoza la requisó una policía femenina, luego un policía varón.</p> <p>La peticionaria indicó que los uniformados no contaban con ninguna orden de autoridad competente y tampoco estuvo presente un Fiscal.</p> <p>Según la queja, los ubicaron en lugares separados y rompieron la puerta de calle de la vivienda. Posteriormente llegó la peticionaria junto a su hija y se comunicaron con su abogado, mientras tanto los funcionarios policiales procedieron a requisar las habitaciones de sus hijos y movieron todos los muebles.</p> <p>A su nieto de 11 años de edad, dijo, lo tuvieron con las manos arriba apuntándole con el arma de fuego.</p> <p>Cuando llegó su abogado, según la queja, pidió la orden para allanar el domicilio, recibiendo como respuesta que no tenían la orden.</p> <p>A horas 15:00 llegó la Fiscal con un mandamiento de allanamiento y en su presencia volvieron a requisar todas las habitaciones. Posteriormente, le hicieron firmar un acta que la peticionaria indicó desconocer su contenido.</p> <p>Las autoridades denunciadas son: Tte. Adhemar Flores Omonte, Cbo. Edgar Montoya Cortes, Sgto. Luis Llanqui, Sgto. Guido Adriázola Enríquez, Pol. Epifania Acuña Carlos, Cap. Luis Roberto Valda Calle, Cbo. Diego Condo Huanca.</p>	<p>El Dr. Eduardo Jemio Fiscal de Materia, informó que el allanamiento al domicilio de la peticionaria se debió a que tenían información de que en el lugar había droga, armas e inclusive una persona herida.</p> <p>Dijo desconocer si los policías ingresaron antes, pero la Fiscalía tramitó el mandamiento y procedió a su ejecución en presencia de los abogados de la familia.</p> <p>El Cap. Luis Roberto Valda Calle, señaló que a horas 12:30 dieron apoyo llevando a la Dra. Carla Dorado, Fiscal de turno.</p> <p>El Dr. Franco Cuellar, el 21 de abril de 2010, indicó que el 3 de abril recibió una llamada de la familia Cuellar, indicando que funcionarios de la FELCN estaban ingresando a su casa sin orden judicial y no había fiscal.</p> <p>Contó que a las 11:00 se dirigió al domicilio de la familia Cuéllar donde los policías vio a los policías parados en la puerta y no dejaban sacar nada, También había visto a dos funcionarios de la FELCN en el techo de la casa con uniforme y bien armados.</p> <p>El Dr. Alberto Daza, el 21 de abril indicó que fue al domicilio de la familia Cuellar a las 09:30 aproximadamente, cuando llegó al lugar, dos funcionarios de la FELCN estaban en el interior del inmueble y otros tres estaban en el techo. Indicó que les solicitó la exhibición de la orden de allanamiento y no la tenían.</p> <p>Logró que los policías salieran del inmueble. Los funcionarios de la FELCN para ingresar al inmueble provocaron destrozos en las puertas de los cuartos.</p> <p>El Tte. Adhemar Flores, explicó que tenían información que en la casa de la señora Ivanovich había gente armada, droga e inclusive una persona herida de bala, que había sufrido torturas, que hubo un volteo de droga en Yacuiba. Indico que se dio parte para tramitar el allanamiento.</p> <p>El Capitán salió cerca del medio día para obtener el mandamiento. Ellos procedieron a cerrar la manzana y entraron a la casa de atrás, previo permiso del dueño de esa vivienda, cuando llegó el abogado y les pidió la orden de allanamiento.</p>	<p>Al haberse constatado la vulneración del derecho reclamado, se redactó el proyecto de Resolución Defensorial que se encuentra para aprobación por el Representante Departamental para luego ser emitida, notificada y realizar el seguimiento para su cumplimiento.</p>
---	---	--

<p>Derecho al debido proceso La peticionaria, Josefa Gallardo Laime, siguió un juicio interdicto por daño temido contra Edwin Solano y Carmen Dávalos de Solano, en Juzgado de Instrucción Quinto en lo Civil de Tarija, a cuya conclusión la Dra. Susana Pantoja, dictó sentencia el 19 de mayo de 2010, declarando probada su demanda, la que está ejecutoriada. Según la queja, pese a haber pedido su ejecución, la operadora de justicia no ha determinado nada perjudicándole en sus derechos, ya que los demandados no han reparado nada y tiene que soportar más deterioros en su propiedad.</p>	<p>La Dra. Sandra Paz, Jueza Quinto de Instrucción en lo Civil, en suplencia legal de la Dra. Susana Ruiz Pantoja, en cuyo Juzgado se encuentra radicado el proceso interdicto, decretó la ejecutoria de la sentencia. La Jueza Ruiz, renunció a sus funciones, pero la suplente también quien atendía los otros cuatro Juzgados de la misma Materia, lo cual provocó un retraso procesal. Por ello, se realizó una última audiencia a cargo del Juez de Instrucción en lo Civil de San Lorenzo para evitar mayor dilación. El Juez resolvió que la peticionaria puede embargar o gravar los bienes de los demandados, inclusive puede realizar anotaciones preventivas del vehículo de propiedad de los demandados, a quienes los conminó a cumplir con sus obligaciones determinadas en la sentencia. En el caso de haber erogado gastos, debe presentar planillas con comprobantes para que sean exigidos judicialmente a los obligados.</p>	<p>Se ha logrado que la peticionaria, de escasos recursos económicos y que accedió a la justicia para hacer valer los derechos de su propiedad, pueda ser atendida por la juez de la causa o sus suplentes legales, pese a las circunstancias especiales debido a la renuncia masiva de jueces en Tarija, a fin de evitarle mayores perjuicios que afecten su único patrimonio. Colateralmente, se realizaron acciones en el Colegio de Abogados para que el abogado que le patrocinaba, pueda otorgarle el pase procesional, debido a que pretendía cobrarle una suma elevada y para que sea procesado en el Tribunal de Honor, instancia que lamentablemente esta acéfala por haber el anterior cesado en sus funciones. A cuya solución se orientó al nuevo abogado para que solicite la calificación de honorarios al Juez Suplente y así, la peticionaria contó con nuevo abogado patrocinante en la etapa de ejecución de sentencia.</p>
---	---	--

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de Tarija

Caso / antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>En el mes de mayo se atendió el caso del señor Lidio Gaité, adulto mayor que se trasladó a la ciudad de Sucre, porque no fue atendido por el Seguro de Salud para las Personas Adultas Mayores (SSPAM), por falta de una boleta de referencia tuvo que pernoctar varias noches en la puerta del Hospital Santa Barba.</p>	<p>Se recurrió ante la Unidad de Afiliaciones para tomar conocimiento del registro del señor Gaité y se solicitó de manera verbal y escrita al Oficial Mayor de Desarrollo Humano que envíe una nota a la Caja Nacional de Salud en Sucre autorizando se realice la atención inmediata al Gaité. Se coordinó con el Lic. Humberto Mayorga, de la Representación Defensorial de Chuquisaca para que se gestione un albergue mientras el peticionario era atendido.</p>	
<p>En el mes de junio se atendió el caso del señor Eloy Gutiérrez afiliado al Sindicato de Chóferes Asalariados 1º de Mayo, quien contó que le dieron la oportunidad de tener ingresos económicos extras atendiendo el baño de la terminal de buses, trabajo que no pudo realizar por conflictos que tuvo con algunos dirigentes por no asistir a las reuniones de la organización sindical debido a que fue operado de la vista. Indicó que el Directorio del Sindicato le entregó un memorándum en el que le indicaba que dejaba de atender los baños, afectando su economía.</p>	<p>Se realizó una reunión con los miembros del Directorio del Sindicato de Chóferes para la reconsideración de su decisión, explicando que el señor Gutiérrez es un adulto mayor y que por su delicado estado de salud no puede asistir a las reuniones.</p>	<p>Se logró que el señor Gutiérrez continúe con la atención de los baños. Se apersonó a la oficina de la Defensoría del Pueblo para manifestar su agradecimiento por la intervención.</p>

<p>En el mes de agosto se atendió a la señora Juana Quispe de 68 años y procedente de La Paz, quien un año atrás (2009), había llegado junto a su hijo a la ciudad de Tarija transportando mercadería y donde alquiló una habitación. Al mes de vivir en la ciudad retornan a La Paz para llevar más mercadería. Lamentablemente la señora sufre un accidente en el que pierde la memoria.</p> <p>Luego de 8 meses, cuando recupera la memoria emprende viaje a Tarija, pero queda atrapada por 18 días por el bloqueo que había en Potosí (julio 2010).</p> <p>Cuando logra llegar a Tarija, se dirige, junto a su hijo, a la habitación que había alquilado, sorprendiéndose de que la propietaria había quemado todas sus pertenencias y que no podía ingresar al domicilio, quedando en la calle, sin dinero, sin alimento y desesperada.</p>	<p>Tras conocer esta situación, la Defensoría del Pueblo hizo gestiones inmediatas ante la Casa Renacer para que puedan brindarle alimentación y alojamiento a la peticionaria, mientras se solucionaba la devolución de sus pertenencias.</p>	<p>En coordinación con el asesor y trabajadora social de la Casa Renacer se consiguió rescatar algunos bienes como una mesa, alfombra, baldes, bañadores en muy mal estado. Con la colaboración del SEDEGES se posibilitó que señora Juana Quispe retorne a la ciudad de La Paz.</p>
---	--	--

5.9. Representación Departamental de Beni

La Investigación de las quejas en la Representación del Beni, se realizó en el marco de la Ley N° 1818 de la Defensoría del Pueblo. La promulgación de la Nueva Constitución Política del Estado ha permitido contar con un mecanismo que refuerza la norma interna en la defensa de los derechos humanos de la ciudadanía, además se ha iniciado el proceso de aplicación del nuevo modelo de Atención a la Ciudadanía socializado por la Oficina Nacional.

En la gestión 2010 se registraron un total de 374 quejas de las cuales se derivaron a procedimiento de gestión directa e Investigación Especializada un total de 174 quejas, de éstas se subsanaron 120 logrando la restitución de los derechos humanos conculcados. Se concluyó las quejas en 30 casos por hechos no comprobados, se resolvieron 22 quejas por otra vía con la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Las quejas sobre vulneración de derechos humanos presentadas están relacionadas al derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública en 51 casos, siendo los más relevantes las denuncias en contra de funcionarios policiales, directores distritales de Santa Ana del Yacuma, San Ignacio, San Andrés, San Javier y SEDES-BENI, por incurrir en conductas contrarias a los deberes que tienen como servidores públicos e incumplimiento de procedimientos administrativos internos. Con la intervención defensorial se logró que los inmediatos superiores apliquen el Reglamento de Faltas y Sanciones Disciplinarias de la Policía.

En el caso del SEDUCA-BENI y Distritales se emitieron memorándums de llamada de atención y en otros se derivaron a procesos sumarios de conformidad al Reglamento de Faltas y Sanciones Disciplinarias del Magisterio.

Sobre el derecho a recibir Respuesta y Resolución, se registraron 33 casos. Se presentaron quejas por este derecho ciudadano, al haber acudido a Recursos de Reclamación ante el SENASIR, los cuales no habían merecido respuesta. Con la intervención se logró que el SENASIR se pronuncie sobre los reclamos emitiendo la

correspondiente resolución, peticiones ante el SEDUCA, SEDES-BENI, Comando Departamental de Policías del Beni, Comando General de la Policía, sobre memoriales que no habían merecido respuesta al fondo de la petición sobre solicitud de vacaciones y cambios de destinos. Con la intervención se logró que las autoridades se pronuncien sobre las solicitudes presentadas por los peticionarios.

Se presentaron 29 quejas por vulneración al derecho al trabajo. Uno de los casos es el de la ciudadana D.M.S en contra del Director del SENASAG, porque no se le había cancelado los salarios correspondientes a los meses de noviembre y diciembre del 2009. Con la intervención defensorial se logró que el Director de dicha institución instruya la cancelación de los salarios adeudados y además se solicitó medidas tendientes a prevenir hechos similares.

Otro caso es el de 16 funcionarios del ex SEPCAM-BENI (Servicio Prefectural de Caminos), quienes se quejaron que durante la gestión en varias oportunidades se retrasaron en el pago de sus salarios. Los últimos salarios reclamados fueron de los meses de junio a septiembre de 2010. Los trabajadores afectados presentaron el caso de forma paralela ante la Jefatura Departamental del Trabajo, donde se inició la coordinación interinstitucional, instancia que en el Marco de la Ley General del Trabajo y su Reglamento, elaboró la correspondiente liquidación y consiguiente recomendación de cancelación de los salarios adeudados a la Gobernación del Beni.

Por otra parte, la Gobernación emitió el Decreto 02/2010, que determinó la liquidación del SEPCAM-BENI, amparado en el mismo determinó destituir a 16 trabajadores sin considerar que se encontraban amparados por el Fuero Sindical, los que en defensa de sus derechos interpusieron Recurso de Revocatoria, el mismo que les fue favorable, determinando la reincorporación de todos los trabajadores. En respuesta, la Gobernación interpuso el Recurso Jerárquico que actualmente se encuentra pendiente de Resolución en la vía de la Autoridad de Servicio Civil.

En otro caso, la Representación Departamental emitió Resolución Defensorial en contra de la Directora Distrital de Santa Ana del Yacuma, Lic. María Luisa Gutiérrez, quien destituyó de forma irregular a la funcionaria M.A.G. Se emitió recomendaciones y recordatorios de deberes tanto a la Directora Distrital de Santa Ana del Yacuma como al Director del SEDUCA-BENI, iniciándose el proceso sumario para establecer responsabilidades de acuerdo con el Reglamento de Faltas y Sanciones Disciplinarias del Magisterio.

Otro caso de destitución irregular es el del ciudadano H.R.D., docente del INCOS-SANTA ANA, quien fue destituido por la Directora Distrital de Santa Ana de Yacuma, Lic. María Luisa Gutiérrez. Con la intervención y defensa de su derecho al trabajo se logró que las autoridades del SEDUCA-BENI revisen la determinación de la autoridad Distrital de Educación emitiendo una Resolución Administrativa que instruyó su reincorporación al cargo que ocupaba por no haber demostrado que siguió con los procedimientos establecidos en la ley, previo a determinar la destitución del funcionario.

Sobre el derecho a la nacionalidad y personalidad se presentaron 31 quejas provenientes del área rural y del área urbana, las mismas que se presentaron con mayor frecuencia en etapa eleccionaria. Se quejaron de que funcionarios encargados de los trámites en la Dirección Departamental de Identificación Personal del Beni, exigían requisitos que no son obligatorios para admitir el trámite de cédula de identidad. La normativa establece que el único requisito obligatorio es el certificado de nacimiento y que en caso de mayores de 25 años deben presentar

4 documentos complementarios y alternativos para respaldar su trámite, aspecto que no era cumplido por los funcionarios de esa repartición, puesto que exigían la Libreta de Servicio Militar como documento obligatorio y en otros la Partida de Bautizo. Con la intervención, se logró que los peticionarios obtengan su cédula de identidad con los requisitos establecidos por ley. Se solicitó al Director Departamental de Identificación Personal, se adopten medidas tendientes a prevenir hechos similares. El índice de quejas relacionadas a este derecho ha disminuido al finalizar la gestión.

En cuanto a la vulneración al derecho a la Seguridad Social, se presentaron 17 quejas, principalmente, provenientes de personas adultas mayores, a quienes se les había bloqueado en el sistema el cobro de su renta dignidad. Todos los casos fueron subsanados, posibilitando que puedan recibir ese beneficio luego de que fueron habilitados con el apoyo de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones, que revisó todos los casos y proporcionó información sobre los requisitos que se requerían en algunos casos. Los peticionarios fueron comunicados al respecto y se realizó orientación y acompañamiento para que puedan tramitar la documentación respaldatoria que se les exigía en la Dirección Departamental de Registro Civil, Dirección Departamental de Identificación Personal, Entidades Bancarias, AFP Futuro de Bolivia y la Aseguradora La Vitalicia.

Otras quejas recibidas fueron en contra del SENASIR por el retraso en la emisión de las Resoluciones Administrativas por Rentas de Vejez, Compensación de Cotizaciones y Recursos de Reclamación. Se cuenta con un mecanismo de apoyo al seguimiento de los casos ante el SENASIR Nacional, por parte de la Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía de la Oficina Nacional. Producto del acuerdo interinstitucional se realizan reuniones periódicas de cuyo resultado se reciben los formularios de avance de trámites de renta y priorización de casos que han dado lugar a la emisión de Resoluciones Administrativas a favor de los peticionarios sobre sus Rentas o Compensación de Cotizaciones.

El SENASIR, por los mecanismos internos que tiene y sus reglamentos, es una institución que responde de forma lenta al seguimiento de los casos que son de competencia de la Defensoría del Pueblo pese a la priorización que ha realizado de algunos de ellos. Se espera que la promulgación de la nueva Ley de Pensiones y la adecuación de la Reglamentación disminuyan considerablemente los plazos internos. En la nueva gestión se reforzarán los informes con la finalidad de que se realice el seguimiento a políticas públicas relacionadas al derecho a la Seguridad Social.

La representación atendió ocho casos relacionados al derecho a la Salud, en los que se logró que los peticionarios accedan a este derecho y se emitan correctivos respecto de funcionarios involucrados del Hospital Germán Busch. Con la intervención, el Director del Hospital dio instrucciones internas para que los peticionarios afectados sean atendidos adecuadamente. Se realizó la respectiva coordinación interna en casos de peticionarios que sufrieron lesiones en accidentes de tránsito, para que el hospital por intermedio de la Trabajadora Social, coordine con Tránsito y con las Aseguradoras del SOAT, el Ex FISO y ASFI, puesto que se negaba la atención de afectados, con el argumento de que no habían responsables que asuman los gastos médicos y de internación. Se logró que en los casos de fuga del protagonista del hecho, o falta de identificación de los autores, los peticionarios acudan ante el FISO para solicitar su intervención y cobertura a la indemnización de las víctimas, como el caso de E.J.R.S y D.M.C.(+), en este último caso se indemnizó a los derecho habientes.

La atención de estos casos ha permitido constituirse en un mecanismo de prevención para la atención de víctimas de accidentes de tránsito, puesto que de la coordinación realizada se cuenta con aliados estratégicos dentro de los hospitales que refieren los casos para coadyuvar con las víctimas, incluso en la obtención de los requisitos establecidos en la Ley, aspecto que también es coordinado con los funcionarios de Tránsito. Para ello se colocó un aviso visible en dependencias de la Unidad Operativa de Tránsito sobre el plazo para presentar las denuncias ante el ex FISO y los números telefónicos a los que se pueden referir dentro del plazo establecido para evitar que la institución niegue la cobertura por haber presentado el reclamo fuera de tiempo.

En el Hospital Materno Infantil, se dieron casos como el referido a la retención de la niña A.K., víctima de un accidente de tránsito. La queja fue presentada por la madre A.G.T., a quien no se le permitía sacar a su hija del Hospital pese a que ya se le había dado el alta médica. En la verificación realizada, se estableció que la madre no había derivado la denuncia a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia ni ante la Fiscalía. Con la intervención defensorial se logró que el Director del Hospital instruya a la Trabajadora Social de la entidad para que, inmediatamente se entregue a la niña a sus progenitores. Además, para que derive el caso y se realice el cobro de los gastos médicos y de internación al protagonista del accidente, el Fiscal de Materia emitió el correspondiente Informe Médico Legal y requirió inicio de la investigación en contra del protagonista coadyuvado por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Se orientó a la Trabajadora Social sobre los procedimientos con el objeto de prevenir hechos que vulneren los derechos de los niños o adolescentes que lleguen al Hospital Materno Infantil, afectados en accidentes de tránsito.

En cuanto a la vulneración del derecho a la libertad, se registraron quejas contra la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) de Trinidad, se encontraron casos de ciudadanos detenidos de forma ilegal y afectación a la integridad física. Se realizaron acciones para que se otorguen las garantías establecidas en la Ley, se solicitó que se deriven los casos a la Dirección Departamental de Responsabilidad Profesional del Comando Departamental en los casos que no se constituían en delitos, cuyo Reglamento aplicado amerita una adecuación al nuevo Código de Procedimiento Penal y las últimas modificaciones establecidas en la Ley N° 007/2010.

Otro caso atendido fue el referido a que en el Comando Provincial de San Borja se encontró a un adolescente que por razones de conducta había sido privado de libertad en la carceleta de esa localidad. Con la intervención defensorial se lo puso en libertad, estableciéndose que no su caso no fue puesto a conocimiento de la Fiscalía ni de la Autoridad Jurisdiccional para su control y determinación de su situación legal. Se recomendó a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia vigilar los derechos de los niños y adolescentes de San Borja y no se incurran en hechos similares.

En Rurrenabaque, se intervino en tres casos presentados por D.N.R. Ante la intervención defensorial se logró la libertad del peticionario y se puso el caso a conocimiento del Fiscal de Distrito, pues se los encontró detenidos a conocimiento del Fiscal de Materia, quien omitió trasladarlos a control jurisdiccional dentro del plazo establecido para que se determinen responsabilidades. En dos casos de A.M.S. y R.D.M., el Fiscal presentó -con la intervención defensorial- el requerimiento conclusivo de sobreseimiento a favor de los peticionarios ante el Juez de San Ignacio de Moxos ante la falta de Juez en Rurrenabaque, estableciéndose que no presentó su requerimiento dentro de plazo, situación de conocimiento del Fiscal de Distrito para la aplicación del procedimiento que corresponda, se encuentra sujeto a seguimiento.

En 2010, los privados de libertad se vieron afectados por la falta de jueces en provincias y en la capital debido a suspensiones, renunciaciones, despidos y procesos disciplinarios de autoridades judiciales que dejaron en acefalía esos cargos por un periodo largo, originando retardación de justicia. Se realizó una reunión de coordinación con el Consejo de la Judicatura en la que se hizo la representación que ameritaban los casos. Esa instancia se comprometió a agilizar los procesos para cubrir las actuales acefalías y concluir con las suplencias legales que generaban recarga de trabajo en algunos juzgados. Cabe destacar que los procesos de selección de funcionarios del Poder Judicial conlleva el cumplimiento de procedimientos y plazos establecidos en la Ley.

Seguimiento al cumplimiento de Resoluciones Defensoriales ante autoridades locales y departamentales:

El 5% corresponde a una resolución emitida en la presente gestión, presentada la queja por M.A.G., en contra de la Directora Distrital de Santa Ana del Yacuma, por destitución de una funcionaria sin causa justificada; la resolución recomendó al SEDUCA-BENI el inicio de un “Proceso Disciplinario” en contra de la autoridad denunciada. La misma se llevó a cabo y culminó en una “Resolución Administrativa” que originó la oferta de reincorporación a la peticionaria y ésta se negó a aceptar. Asimismo, se emitieron recordatorios de deberes para el Director Departamental del SEDUCA-BENI y la Directora Distrital de Educación de Santa Ana del Yacuma, lográndose que la Resolución sea acatada.

Seguimiento a casos de orientación ciudadana:

Con referencia a las orientaciones ciudadanas, del total de 374 quejas presentadas se derivaron a procedimiento de orientación ciudadana un promedio de 200 quejas por encontrarse fuera de la competencia de la Defensoría del Pueblo. Entre éstas se encuentran:

- Casos entre particulares,
- Sobre uso, goce y disposición de sus bienes,
- Respuesta y resolución de parte de instancias particulares,
- Garantías mínimas,
- Personalidad jurídica,
- Integridad física, psíquica y moral,
- Derechos en el trabajo,
- Familia; Niñez, Igualdad y no discriminación,
- Seguridad Social,
- Propiedad agraria y comunitaria.

La Defensoría del Pueblo en estas orientaciones ciudadanas realizó acompañamientos y gestiones para que sean derivados ante las instituciones competentes, vigilando que se cumplan los procedimientos internos establecidos en cada una de las instituciones a las que se derivaron los casos.

En la gestión se priorizó el seguimiento de casos de orientación ciudadana a dos instituciones públicas y una ONG.

Instituciones públicas a las que se realizó seguimiento:

SLIM Trinidad.- Sobre la base de un acuerdo verbal, se trabajó con esta institución que se constituye en un aliado estratégico desde hace varias gestiones. En la presente gestión se derivaron 9 orientaciones ciudadanas al SLIM, recibiendo el tratamiento correspondiente de acuerdo a la Ley N° 1674 y su Reglamento. En cuatro casos, los peticionarios no se presentaron a esas dependencias pese a que se les entregó la correspondiente Acta de orientación ciudadana de derivación para una conciliación u orientación familiar, situación que no es de responsabilidad de la institución sino del peticionario.

Respecto de los otros cinco casos, uno, referido a tenencia o guarda de menores, fue derivado a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, instancia que es competente en el marco del Código del Niño Niña y Adolescente. Otro se derivó al Juzgado de Instrucción de Familia por no haberse logrado la conciliación en esa vía administrativa, y los tres casos restantes fueron atendidos favorablemente de acuerdo a su procedimiento.

Unidad de Conciliación Ciudadana (UCC).- A esta Unidad se derivaron 12 orientaciones ciudadanas. De acuerdo con el informe proporcionado por la UCC, de los casos derivados por la Representación Departamental del Beni, nueve se solucionaron a favor del peticionario. De estos, seis tenían relación con cobros de dinero y fueron derivados al juzgado competente por no haberse logrado la conciliación entre partes. En otros dos casos, referidos a desalojo y entrega de vivienda, no se logró la conciliación por determinación de las partes. Quedó un caso pendiente relacionado con el tema de desalojo.

ONG Pastoral Indígena.- Con esta entidad se cuenta con un acuerdo interinstitucional verbal desde hace más de cuatro años. En la presente gestión se derivaron diez orientaciones ciudadanas, en las que los peticionarios confirmaron el asesoramiento gratuito que recibieron en los diferentes procesos judiciales de rectificación, nulidad, reposición de partidas de nacimiento y declaratoria de tutoría judicial que no eran de competencia de la Defensoría del Pueblo.

Recomendaciones otorgadas sobre correctivos a fallas procedimentales u omisiones.- No se implementaron correctivos en ninguna de las dos instituciones públicas priorizadas para el seguimiento a casos de orientación ciudadana, porque las instituciones a las que se derivó los casos cumplieron con los procedimientos establecidos en sus normas específicas e internas.

En el caso de la Unidad de Conciliación Ciudadana, sin embargo, se sugirió actualizar el Reglamento de Atención de Casos, ya que éste data de muchos años. Los diferentes Comandantes que pasaron por esta Unidad, indicaron que por los constantes cambios el tema se estaba considerando en el Comando General de la Policía Nacional. En la presente gestión, por una iniciativa de la Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía, se coadyuvó en el relevamiento de información sobre dificultades que se tienen en la aplicación de dicho Reglamento o disposiciones que se encuentran fuera del marco constitucional del Reglamento de Faltas y Contravenciones de la Policía.

No corresponde realizar recomendaciones a la ONG Pastoral Indígena ya que el convenio verbal que se tiene con esta institución se cumple de manera efectiva, pues los casos derivados son atendidos favorablemente a los peticionarios, brindando asesoramiento jurídico gratuito en las demandas requeridas y, con mayor incidencia, en casos de personas indígena campesinos y de escasos recursos.

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de Beni

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>La ciudadana T.S.G. presentó queja en la que explica que su hermano J.D.S.G. de 14 años de edad, mientras prestaba servicio militar en el Regimiento 29 de Infantería "Cap. Lino Echeverría" en el Segundo Escalón, sufrió maltrato físico de parte de un instructor y tuvo que ser internado en el Hospital de COSSMIL de Trinidad el 25 de febrero del 2009 y, un día después, ser trasladado al Hospital COSSMIL de La Paz.</p> <p>La madre del conscripto pidió que se haga las investigaciones necesarias sobre el caso denunciado y se sancione al instructor conforme al Reglamento Militar y las normas legales.</p> <p>También solicitó que el Comando General del Ejército proceda al resarcimiento de los daños ocasionados.</p>	<p>Luego de la admisión de la queja se realizó gestión directa, verificaciones defensoriales, requerimientos de informes escritos, entrevistas, llamadas telefónicas, solicitudes de informes médicos forenses, coordinación interinstitucional interna y externa. Se proporcionó orientación para obtener documentos y requisitos para respaldar la intervención defensorial.</p>	<p>Los resultados alcanzados son fruto de las gestiones y seguimiento que realizó nuestra oficina de manera permanente.</p> <p>Al inicio de la investigación se estableció que el Cap. Lino Echeverría, del mencionado Regimiento, no había iniciado ninguna acción para establecer responsabilidades.</p> <p>La víctima ingresó al cuartel a sus 14 años de edad y fue agredido físicamente por un instructor.</p> <p>El Comandante General del Ejército, instruyó la instauración de un Sumario Disciplinario que derivó en la emisión de un dictamen jurídico el 5 de junio de 2010, en el que se determina el Procesamiento contra el Sof. Segundo Desp. VLADIMIR MONTERO CHIRI, como probable autor del hecho, de acuerdo con el Art. 202, 203 del Código Penal Militar, remitiéndolo a la superioridad para su juzgamiento de acuerdo con el Art. 127 de la Ley de Administración de Personal de las Fuerzas Armadas (LOFA).</p> <p>Se otorgó a la víctima, J.D.S.G., su libreta de Servicio Militar y el grado de Sargento Inicial, de conformidad al Art.118 de la LOFA, según memorándum del Departamento I-EMC Sec. A No. 1306/10 de fecha 05.10.10.</p> <p>A la fecha, se hizo efectivo el cobro de su primer salario y recibe atención médica permanente en COSSMIL.</p>
<p>Se atendió la queja presentada por siete postulantes a la ESBAPOL TDD, quienes compraron el prospecto para la inscripción con Bs. 200 (doscientos), para el examen médico depositaron en una cuenta bancaria la suma de Bs. 350 (trescientos cincuenta).</p> <p>Luego de pasar este examen, según indicaron, se sometieron al examen físico que también lo aprobaron, por lo que la ESBAPOL publicó la lista de habilitados que debían someterse a la prueba del examen teórico y psicotécnico.</p> <p>Para exceder a este examen los aprobados depositaron Bs. 300. (trescientos) a la cuenta No. 40978311 de la Policía Nacional en el Banco Unión, tal como lo demostraron con fotocopias de las boletas de depósito, las mismas que fueron cambiadas por una Tarjeta de Control de examen de admisión en la ESBAPOL.</p> <p>El 9 de enero del 2009, cuando se aprestaban a rendir el examen teórico, se presentó el Gral. René Zanabria Oropeza, quien ordenó que los postulantes nuevamente sean sometidos a la medición de estatura. Los siete peticionarios, según su queja, fueron excluidos con el falso argumento de no cumplir con la estatura requerida.</p> <p>Presentaron su reclamo al Gral. Zanabria para la devolución del depósito de Bs. 300 (trescientos), recibiendo como respuesta el compromiso de la devolución, sin embargo, esto no se efectivizó.</p>	<p>Se realizó una verificación defensorial en la ESBAPOL Trinidad.</p> <p>Se llevó adelante un entrevista con el Director de ESBAPOL, se solicitaron requerimientos de informes escritos, se hicieron llamadas telefónicas, reuniones de coordinación y análisis de respuestas.</p>	<p>Se logró que el Director de la ESBAPOL Trinidad derive el reclamo a la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza de la Policía Nacional.</p> <p>Esta instancia, luego de la revisión de los procedimientos aplicados en la convocatoria emitida, determinó subsanar la conducta vulneratoria e instruyó que, a través del Departamento Administrativo se realice la devolución de los Bs. 300 (trescientos) a todos los postulantes que no se les permitió dar el examen teórico.</p> <p>Se recibió una copia de los cheques emitidos y se comunicó a los postulantes para que realicen el retiro y cobro de los mismos.</p> <p>Los peticionarios manifestaron que sólo querían que se les restituya el monto cancelado.</p>

<p>La ciudadana O.R.R., el 11 de junio de 2010, presentó queja referida a una notificación de retiro laboral por parte del Alcalde Municipal de San Javier, quien a través del memorándum N° 013/2010, le agradece por sus servicios prestados, sin considerar que ella le hizo conocer, documentalmente, sobre su estado de gestación.</p> <p>La peticionaria solicitó que la autoridad le restituya su puesto de trabajo y estabilidad laboral.</p>	<p>La Representación Departamental solicitó entrevista con las autoridades del Municipio de San Javier y requirió un informe escrito sobre el caso.</p> <p>Realizó una análisis de respuesta.</p>	<p>A raíz de las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, el Alcalde Municipal de San Javier subsanó el derecho vulnerado restituyéndolo a la peticionaria en sus funciones como manda la Ley.</p>
---	---	--

Casos emblemáticos de actuaciones urgentes de la Representación Departamental del Beni

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Se atendió la situación de cuatro personas que se encontraban con detención preventiva por un tiempo superior a los seis meses establecidos por ley.</p>	<p>Se evidenció retardación de justicia. Se elaboró y presentó memoriales al Juez Cautelar solicitando la extinción de la acción penal por no existir acusación formal y fundamentada en contra de las cuatro personas privadas de libertad, dentro del plazo establecido en el Código de Procedimiento Penal.</p>	<p>Se logró la liberación de las cuatro personas.</p>
<p>Se atendió un caso sobre retardación en la asistencia médica a persona privada de libertad. Un privado de libertad presentó queja en la que aseguraba haber sido víctima de abuso sexual dentro de la carceleta por parte de otros internos.</p> <p>El peticionario presentaba fuertes dolores abdominales y los familiares informaron que no se le brindaba asistencia médica.</p>	<p>La Representación solicitó entrevista con el Gobernador de la carceleta, y el Fiscal asignado al caso, quien comisionó al médico forense realice una valoración médica inmediata al interno.</p> <p>Se solicitó al abogado defensor público pida autorización al Juez Cautelar para trasladar al interno a un centro médico para que reciba atención médica urgente.</p>	<p>Se posibilitó que en el día, el interno fuera trasladado al hospital público de Riberalta para recibir atención médica.</p>
<p>Se atendió el caso de la desaparición de dos conscriptos mientras nadaban sin autorización de sus superiores en el río Beni, a la altura de la localidad de Cachuela Esperanza a 43 km. de Guayaramerín.</p> <p>Los familiares solicitaron conocer qué acciones fueron realizadas por las autoridades militares para dar con el paradero de los dos soldados.</p>	<p>La Representación sostuvo una entrevista con el Comandante del R.I. 17 Independencia Ejército, con el Fiscal de esa ciudad y con los padres de los soldados desaparecidos que se encontraban en Guayaramerín. Durante la investigación se evidenció que se interpuso una denuncia formal en el Ministerio Público por la desaparición de los dos soldados, y se iniciaron acciones de búsqueda en el Río Beni y los alrededores. Se contrataron buzos para la búsqueda.</p>	<p>Se emitió informe de la actuación e investigación Defensorial realizada en Guayaramerín, el cual fue comunicado a los familiares de los conscriptos desaparecidos en la ciudad de La Paz.</p> <p>Se evidenció el inicio de un proceso sumario para esclarecer la desaparición denunciada.</p>

5.10. Mesa Defensorial de Riberalta

En la Atención y Gestión de Quejas, la situación es similar a anteriores gestiones. Las conductas vulneratorias más recurrentes en Riberalta y Guayaramerín son:

- Detenciones ilegales o allanamientos de domicilio por parte de miembros de la Policía sin que exista orden o mandamiento de autoridad competente (Juez o Fiscal).

- Detenciones por más de ocho horas sin remitir el caso al Ministerio Público.
- Por la negativa o entorpecimiento a tramitar o renovar cédulas de identidad, a causa de que la autoridad policial solicita una serie de documentos adicionales y que por esta situación no pueden iniciar o proseguir trámites civiles o administrativos como la tramitación de títulos de bachiller, profesionales, cobro de la Renta Dignidad, etc.

Las acciones asumidas por la Mesa Defensorial de Riberalta fueron las siguientes:

- Concertar reuniones con las autoridades policiales como el Comandante de Policía en la gestión 2010 y con los Directores Regionales de Identificación Personal de turno, para analizar las acciones y estrategias a seguir con el propósito de disminuir el número recurrente de quejas registradas contra la institución policial.
- Se consiguió el compromiso de las autoridades policiales de colaborar con la investigación de quejas pendientes y de las que pudieran producirse en lo posterior.
- Compromiso de la Mesa Defensorial de realizar talleres sobre derechos humanos dirigidos a funcionarios policiales. A pesar de ello, la institución más denunciada en el Sistema de Atención de Quejas (SAQ) fue el Comando Regional de Policía.

Durante 2010, en el SAQ fueron registradas 284 quejas, de las cuales 157 fueron admitidas e investigadas en gestión directa. Las otras 127 fueron remitidas a orientación ciudadana conforme lo establecido en la Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo y Reglamento de Quejas.

Los casos más frecuentes por los que el ciudadano acudió a la Mesa Defensorial en busca de orientación jurídica fueron:

- Agresiones físicas entre particulares.
- Violencia intrafamiliar.
- Cobro de deudas entre particulares,
- Asuntos relacionados con la Renta Dignidad (cuántas gestiones se pueden cobrar, qué documentos se deben presentar y donde, etc.).
- Problemas de índole laboral como la falta de pago de salarios.
- Falta de pago de saldos por trabajos realizados por cuenta de particulares o empresas privadas.
- Falta pago de saldos por la zafra de castaña.

En consideración a ello, como en gestiones anteriores, se realizó un acuerdo interinstitucional con la Jefatura Regional del Trabajo para la remisión y seguimiento de casos sobre problemas laborales presentados por la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo. Se debe destacar que por las quejas presentadas contra aquella institución, el relacionamiento interinstitucional se fue deteriorando. Debido a ello, sólo fueron remitidos a la Jefatura Regional del Trabajo, nueve casos que cuentan con el correspondiente seguimiento.

Los casos que no pueden ser solucionados en esa instancia de conciliación son declarados contenciosos y remitidos al Juez del Trabajo y Seguridad Social. Si el peticionario no cuenta con recursos económicos para contratar un profesional abogado que lo patrocine, en la Defensoría del Pueblo se elabora un memorial dirigido a la autoridad judicial solicitando “beneficio de gratuidad”, de modo que pueda hacer prevalecer los derechos laborales que le asisten, sin costo.

Asimismo, por constituir una temática recurrente la solicitud de orientación en la Mesa Defensorial, se inició el relacionamiento institucional con oficiales de Registro Civil. Durante la gestión 2010 se remitieron un número de dieciséis casos que se traducen en un 100%, los mismos cuentan con el seguimiento respectivo.

Como resultado de esta actividad, los casos presentados por la ciudadanía que acudió a solicitar orientación jurídica a la Mesa Defensorial para solucionar sus problemas, fueron remitidos a las instituciones correspondientes en procura de que sus demandas sean debidamente atendidas. Conforme al seguimiento realizado, se afirma que fue así.

Quejas emblemáticas de la Mesa Defensorial de Riberalta

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Un grupo de 28 trabajadores del Hospital Público de Guayaramerín, enfermeras, personal de apoyo y de limpieza, presentaron una queja referida al incumplimiento en la cancelación de sus salarios correspondiente a dos meses de trabajo.	Se llevó adelante una reunión entre el Responsable de la Mesa Defensorial con personeros de la Alcaldía Municipal de Guayaramerín.	El mismo día en que se presentó la queja, fueron cancelados los sueldos adeudados a todos los peticionarios, lo que evitó que se lleve a cabo una medida de presión como la huelga o paro de los trabajadores.
Doce mujeres de la Asociación Valle Fabiola, que indicaron haberse adjudicado un préstamo de la institución financiera CRECER, presentaron una queja en la que aseguraron haber sido objeto de maltrato y discriminación por parte del gerente y asesor de créditos de esa institución en Riberalta. Indicaron que fueron echadas de las oficinas por estos dos funcionarios quienes también mellaron su dignidad con palabras ofensivas.	Se realizaron gestiones con el representante departamental de la institución denunciada, quien se trasladó hasta Riberalta para esclarecer los hechos denunciados y poder establecer las sanciones administrativas correspondientes.	Luego de conocer los hechos denunciados, el representante departamental de la institución denunciada se entrevistó con las peticionarias para conocer su versión y esclarecer lo ocurrido y, posteriormente, establecer responsabilidades administrativas.
La señora Marcia Dara Buchapi, representante de las familias afectadas de los barrios 1 de Diciembre, Unido y El Cerrito, presentó su queja en la que hizo conocer que desde octubre de 2009, las 13 familias afectadas por la destrucción de sus viviendas como consecuencia de una tormenta tropical ocurrida ese mes, solicitaron a todas las autoridades locales colaboración para la reconstrucción de sus viviendas, pero que pese a sus constantes reclamos y súplicas no habían conseguido la ayuda requerida. Indicó que esas familias estaban viviendo, prácticamente, a la intemperie, pues las carpas que las cobijaban, por las inclemencias del tiempo, se habían deteriorado por completo. Indicó también que no contaban con la dotación de agua ni otros servicios básicos.	Se realizaron acciones defensoriales como requerimientos de informe escrito al Alcalde Municipal y al Subgobernador; reuniones para solicitar informe de las acciones realizadas, o por realizarse, en procura de atender la situación de las familias afectadas en el marco de sus competencias.	El Gobierno Municipal informó que se concretó una alianza institucional entre UNITAS LA PAZ, OXFAM-QUEBEC, IPHAE y la Alcaldía Municipal, para dotar del material de construcción para la refacción de las viviendas y se acordó que la mano de obra correría por cuenta de los peticionarios. A la fecha, las viviendas se encuentran reconstruidas en su totalidad y se tiene la conformidad de los peticionarios afectados.

Casos emblemáticos de actuaciones urgentes de la Mesa Defensorial de Riberalta

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Se atendió la queja referida la situación de cuatro personas que se encontraban con detención preventiva por más de los seis meses establecidos por ley, lo cual implicaba retardación de justicia.	Se elaboró y presentó memoriales al Juez Cautelar solicitando la extinción de la acción penal, por no existir acusación formal y fundamentada en contra de esas cuatro personas dentro del plazo establecido en el Código de Procedimiento Penal.	Se consiguió que las cuatro personas fueran liberadas.
Se atendió un caso sobre retardación en la asistencia médica a persona privada de libertad. Un privado de libertad presentó queja en la que aseguraba haber sido víctima de abuso sexual dentro de la carceleta por parte de otros internos. El peticionario presentaba fuertes dolores abdominales y los familiares informaron que no se le brindaba asistencia médica.	La Representación solicitó entrevista con el Gobernador de la carceleta, y el Fiscal asignado al caso, quien comisionó al médico forense realice una valoración médica inmediata al interno. Se solicitó al abogado defensor público pida autorización al Juez Cautelar para trasladar al interno a un centro médico para que reciba atención médica urgente.	Se posibilitó que en el día, el interno fuera trasladado al hospital público de Riberalta para recibir atención médica.
Se atendió el caso de la desaparición de dos conscriptos mientras nadaban sin autorización de sus superiores en el río Beni, a la altura de la localidad de Cachuela Esperanza a 43 km. de Guayaramerín. Los familiares solicitaron conocer qué acciones fueron realizadas por las autoridades militares para dar con el paradero de los dos soldados.	La Representación sostuvo una entrevista con el Comandante del R.I. 17 Independencia Ejército, con el Fiscal de esa ciudad y con los padres de los soldados desaparecidos que se encontraban en Guayaramerín. Durante la investigación se evidenció que se interpuso una denuncia formal en el Ministerio Público por la desaparición de los dos soldados, y se iniciaron acciones de búsqueda en el Río Beni y los alrededores. Se contrataron buzos para la búsqueda.	Se emitió informe de la actuación e investigación Defensorial realizada en Guayaramerín, el cual fue comunicado a los familiares de los conscriptos desaparecidos en la ciudad de La Paz. Se evidenció el inicio de un proceso sumario para esclarecer la desaparición denunciada.

5.11. Representación Departamental de Oruro

En la presente gestión se admitieron 474 quejas, y el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) encabeza las mismas con 232 quejas. En segundo lugar están las quejas contra el Comando Departamental de Policía y la Alcaldía Municipal de Oruro, con 74 quejas en cada caso.

Debe puntualizarse que los derechos más vulnerados son el derecho a la identidad, a la educación, a la propiedad y derechos laborales.

En el seguimiento a los casos de orientación ciudadana, la Representación Departamental de Oruro dio continuidad a lo iniciado en 2007 con la institución pública “Unidad de Género y Familia” del Gobierno Municipal de Oruro, a donde se derivan los casos que son de su competencia (violencia familiar, asistencia familiar, problemas relacionados con derechos de la niñez y adolescencia, mujeres, adultos mayores y otros).

Se realizaron reuniones de coordinación interinstitucional en las que se implementó la derivación de orientación ciudadana y seguimiento a otras dos instituciones: “Fundación Microjusticia Bolivia” Regional Oruro (con casos

relacionados principalmente a documentos de identidad) y la ONG Centro de Orientación Socio Legal para el Adulto Mayor (COSLAM) Oruro (con casos relacionados a documentos de identidad, maltrato y despojo de bienes de adultos mayores).

De las 376 quejas de orientación ciudadana atendidas en la Representación, un total de 100 fueron derivadas para seguimiento en las tres instituciones, lo que representan el 26% del total.

Durante la actividad se consolidó una buena relación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y las tres instituciones mencionadas, lo que permitió alcanzar resultados positivos toda vez que se mejoró cualitativamente la atención a la ciudadanía, posibilitando en consecuencia un mejor ejercicio de sus derechos humanos.

Casos emblemáticos de quejas de la Representación Departamental de Oruro

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Se atendió la queja de residentes bolivianos en Argentina, quienes hicieron conocer que la Corte Departamental Electoral les había impuesto una multa de Bs. 150 (ciento cincuenta) por no haber cumplido con su deber ciudadano de sufragar.</p> <p>Los peticionarios explicaron que radican en la República de Argentina y que en el último proceso eleccionario algunos residentes se inscribieron a fin de poder sufragar y otros no, porque tuvieron conocimiento de una comunicación de las autoridades de la Corte Nacional Electoral en la que se indicaba que la inscripción no era obligatoria y que no habría sanción alguna.</p> <p>Según manifestaron, al apersonarse a la Corte Electoral de Oruro se les indicó que deben pagar la multa de Bs 150 por no haber cumplido su deber ciudadano, cobro que consideran que es ilegal por lo manifestado antes.</p> <p>Pidieron que no se cancele el monto exigido por la Corte Electoral por no ser responsabilidad suya.</p>	<p>La Lic. Amalia Aliaga, vocal de la Corte Departamental Electoral y el Dr. Alarcón, secretario de Cámara, manifestaron que al existir una disposición que a los bolivianos que viven en el exterior y llegaron a nuestro país se los eximía de la multa en la ciudad de La Paz, se asumiría igual medida en Oruro en beneficio de los ahora peticionarios.</p>	<p>Toda vez que se subsanó un error administrativo de la ex - Corte Electoral actual Tribunal Electoral Departamental, esta acción se transmitió a los bolivianos por medios de comunicación. En fecha 28 de diciembre se identificó una queja de otro ciudadano residente en Argentina contra la Aduana Regional Oruro, reflejando la labor de la Defensoría del Pueblo.</p>

<p>La peticionaria que vive en la comunidad rural de Cala Cala, presentó su queja en la que hace conocer que le impusieron una multa económica y el abandono del lugar donde vive por haber cometido un “delito”, lo cual estaría vulnerando sus derechos.</p> <p>Relató que el 11 de octubre de 2009, en el Corregimiento de la comunidad de Cala Cala de Oruro, lugar donde vive junto a su madre, una mujer la acusó de hablar con su marido y de haber ido a bailar con él.</p> <p>Ante esta situación, contó, el alcalde de la comunidad, Pedro León, y el Corregidor, Francisco Mamani (ambas autoridades ya no están en funciones) le hicieron firmar un acta donde se estableció que ella debía irse a vivir a la casa de su padre en la localidad de Coyuma, en el término de una semana.</p> <p>También se estableció en el documento que en caso de que se vuelva a cometer ese “delito”, sería sancionada con una multa de Bs 3000 y a la vez no viviría más en Cala Cala y si retornara su sanción sería Bs 3000.</p> <p>El nuevo Corregidor de Cala Cala, Alfredo Valencia, a solicitud de la persona que denunciaba a la peticionaria, exigió que ésta se vaya de la comunidad o pague la multa.</p> <p>La peticionaria solicitó se respete su derecho de vivir en ese lugar y que no se le aplique ninguna multa.</p>	<p>La Representación realizó gestión defensorial ante la autoridad denunciada (Corregidor), quien, previa reflexión sobre la ilegalidad de la sanción fijada, se comprometió a garantizar la estadia de la peticionaria en la comunidad y la suspensión de la multa.</p>	<p>Se logró una coordinación entre lo que establecía la Justicia Comunitaria de la localidad y el procedimiento de la Defensoría del Pueblo.</p>
<p>Durante las recurrentes visitas que la Representación realizó a las localidades de Huari, Challapata, Pazña, Huanuni, Machacamarca, y Caracollo, recibió pedidos de alumnos de unidades educativas de esas poblaciones, quienes manifestaron la necesidad de una asignación de docentes con especialidad a fin de adquirir mayores conocimientos para su formación y futura profesionalización.</p>	<p>Se realizaron reuniones con autoridades de las unidades educativas donde los alumnos presentaron sus demandas para mejorar la calidad educativa, y éstas se comprometieron a tomar medidas correctivas desde el reordenamiento de docentes y cambio de los mismos.</p>	<p>Los planteamientos de los estudiantes que buscan tener una mejor formación educativa, fueron presentados al Servicio Departamental de Educación para que sean atendidos de forma positiva.</p> <p>El resultado será visto en la gestión 2011.</p>

Casos emblemáticos de actuaciones urgentes de la Representación de Oruro

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Francisco Copa Mollo, adulto mayor quien refirió que le habrían suplantado su identidad y cobrado su Renta Dignidad, acudió a la oficina de la Representación Departamental de Oruro porque que ni en la Dirección de Identificación Personal ni en las oficinas de “La Vitalicia” le daban respuesta a su problema.</p> <p>Refirió que la persona que cobra su renta, lo hace en la ciudad de Cochabamba y para ello utiliza una cédula de identidad falsa.</p> <p>La falta de documentos de identidad y el triple registro de de su partida de nacimiento con datos diferentes en los nombres de sus padres, dificultó la situación del señor Copa Mollo</p>	<p>Se realizó representaciones ante la Dirección de Registro Civil, Dirección de Identificación Personal de la Policía Nacional y la Oficina Regional de la Vitalicia para promover que la persona adulta mayor inicie acciones administrativas y legales inmediatas para impedir otros cobros indebidos.</p> <p>Estas acciones consistieron en el bloqueo del sistema informático para evitar que la persona que suplantaba al peticionario en la ciudad de Cochabamba continúe cobrando su Renta Dignidad, y apoyo en los trámites administrativos para obtener su certificado de nacimiento.</p>	<p>Luego de las gestiones realizadas, el ciudadano Francisco Copa pudo obtener su certificado de nacimiento, su cédula de identidad y cobrar su Renta Dignidad.</p>

<p>Por información recibida del CIES, se conoció del caso de una bebé que fue abandonada y que se encontraba en estado de desnutrición severa, a la cual se le negaba atención en el Sistema Público de Salud porque no contaba con certificado de nacimiento y no había quien se haga cargo de la menor.</p>	<p>Ante la negativa de atención en un centro hospitalario por falta de documentación, se solicitó la asistencia de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia para un informe social y la petición de declaratoria de tutoría a favor de una tía de la menor, para que a su nombre se haga la inscripción del nacimiento en el Registro Civil y demás autorizaciones médicas requeridas.</p>	<p>Se salvó la vida y salud de la bebé, además se materializó su derecho a la identidad y al acceso al Sistema de Salud.</p>
<p>En la visita a las celdas de aislamiento del Centro Penitenciario San Pedro de Oruro, para verificar y recibir las denuncias de cuatro internos, que habrían sido golpeados por policías del grupo Delta en el patio del centro penitenciario. Los privados de libertad denunciaron tortura por parte del personal policial.</p>	<p>Al no encontrarse el Gobernador del penal, realizaron entrevistas con el Jefe de Servicio del centro penitenciario. Esta autoridad indicó que era evidente el ingreso al penal de los policías del grupo Delta para realizar una requisa en las celdas en busca de bebidas alcohólicas y drogas. Sin embargo, negó el maltrato a los internos. La Representación también sostuvo una entrevista con la Directora de Régimen Penitenciario y el Juez de Ejecución Penal para que se indague de este hecho.</p>	<p>La Dirección del Penal de San Pedro dispuso la libertad de los privados de libertad porque no contaban con resoluciones e instruyó la investigación sobre el accionar de los policías del grupo Delta.</p>

5.12 Mesa Defensorial de Llallagua

La Mesa Defensorial de Llallagua atiende los 14 municipios de las cinco provincias del Norte Potosí (Bustillos, Chayanta, Alonso de Ibáñez, Charcas y Bilbao Rioja) y cubre las demandas de las poblaciones del Norte Potosí y Sur de Oruro.

En la Atención de Quejas, en 2010 se percibió una creciente concurrencia las oficinas de la Defensoría del Pueblo, sumándose un total de 152 quejas, pero que en comparación a la gestión 2009, sufrió una considerable disminución, atribuible por una parte al hecho de que a partir del mes de septiembre de 2010, el Dr. Daniel Arroyo fue destinado a la Representación Departamental de Potosí, debilitando así el área de atención a la ciudadanía y el respectivo registro de casos en el SAQ.

Se debe valorar la colaboración brindada por los servidores públicos de las distintas instituciones, particularmente, de la Dirección Distrital de Llallagua, Instituto Superior Normal Mariscal Andrés de Santa Cruz de Chayanta, alcaldías municipales de Llallagua, Chayanta y Uncía, Comando de la Policía Provincial de Llallagua, Regimiento Illimani, Sub Dirección de la Corte Departamental Electoral, Hospital Madre Obrera de Llallagua y Dirección del Centro Penitenciario San Miguel de Uncía, cuyas autoridades permitieron que los casos fueran concluidos dentro de los plazos establecidos por el Reglamento, por lo que no ameritó que se dicten Resoluciones Defensoriales y se subsanaron las vulneraciones denunciadas en el tiempo previsto por nuestros reglamentos internos.

Quejas emblemáticas de la Mesa Defensorial de Llallagua

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
La ciudadana Aurelia Inca García, mediante queja, hizo conocer que tras ocho años y siete meses de trabajo en la Alcaldía Municipal de Uncía, recibió memorándum de agradecimiento por sus servicios sin haber gozado del beneficio de sus vacaciones correspondientes a las dos últimas gestiones. Tras su reclamo, le negaron de forma injustificada ese beneficio.	La Mesa Defensorial requirió informe y una reunión con las partes involucradas.	Tras la reunión con la máxima autoridad ejecutiva del Gobierno Municipal, esta autoridad dejó sin efecto el memorándum de agradecimiento y concedió el goce de sus vacaciones.
La ciudadana Nadia Danay Conde Marca denunció que sufrió abuso por parte de los miembros de la Policía de Llallagua, quienes, según su queja, sin motivo alguno procedieron a enmanillarla a un catre y golpearla inmisericordemente.	Se requirió un informe y una reunión con las autoridades policiales del Comando Provincial de Llallagua.	Se logró suscribir un acta de entendimiento entre partes y el compromiso de un cambio de conducta por parte de los efectivos policiales, pese a no haberse demostrado los hechos denunciados.
El ciudadano Benigno Bustos Carrasco hizo conocer que la Universidad Nacional Siglo XX. (UNSSXX), donde prestó sus servicios por aproximadamente 25 años, mediante un notario de fe pública quiso entregarle un memorándum de agradecimiento de servicios forzándole a su jubilación, lo cual es una decisión enteramente voluntaria y que más que una obligación es un derecho.	La Mesa Defensorial pidió un informe y una reunión con las autoridades de la Universidad Nacional Siglo XX.	Luego de la reflexiones hechas por la Mesa Defensorial, en consenso de partes se logró suscribir un acta de entendimiento, donde se determinó dejar sin efecto el respectivo memorándum de agradecimiento hasta el 31 de diciembre de 2010 y posteriormente facilitarle el trámite de jubilación y el reconocimiento de sus justos beneficios sociales.

Casos emblemáticos de actuaciones urgentes de la Mesa Defensorial de Llallagua

Durante la gestión 2010 se atendieron 4 casos, referidos a:

- Negativa a la admisión escolar a niños por no cumplir con el requisito de la edad mínima para ingresar al nivel inicial.
- Huelga de hambre de internos del penal de Uncía, por falta de asignación de prediarios y otras demandas.
- Huelga de hambre de maestros solicitando ítems en el municipio de Llallagua.
- Despido de cuatro docentes de la Carrera Enfermería de la Universidad Nacional Siglo XX.

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
Negativa a la admisión escolar a niños por no cumplir con el requisito de la edad mínima para ingresar al nivel inicial.	Se intervino en forma directa y se sostuvo reuniones permanentes con los padres de familia y entrevistas con autoridades de la Dirección Distrital de Educación del municipio de Llallagua, Prof. Jorge Soliz Ugalde.	Se logró la inscripción de 24 niños y niñas, que hasta el mes de junio del 2010 cumplían la edad escolar mínima para ser admitidos al nivel inicial, de acuerdo a la Resolución Ministerial 01/2010.

Huelga de hambre de internos del penal de Uncía por falta de la asignación de prediarios y otras demandas.	Se realizó entrevistas directas con los internos, el Director del Centro Penitenciario de Uncía, y entrevistas directas vía telefónica con el Director de Régimen Penitenciario de Potosí, para pedir la cancelación de los prediarios y el restablecimiento de otros derechos como las atenciones médicas periódicas y la dotación de servicios en el recinto penitenciario.	Nuestra intervención logró la cancelación de los prediarios de los internos y el restablecimiento de servicios de agua y teléfono público en el penal de Uncía.
Huelga de hambre de maestros solicitando la asignación de sus ítems en el Municipio de Llallagua.	Se asistió y participó de reuniones permanentes con los docentes afectados. Se sostuvo entrevistas con el Director Distrital de Educación del Municipio de Llallagua, Prof. Jorge Soliz Ugalde y autoridades administrativas de esta entidad pública.	Se logró la asignación de ítems a los maestros afectados y el compromiso del ingreso gradual al Magisterio de otros profesionales, igualmente, afectados, en vista de la excesiva demanda y del bajo número de ítems emitidos por el gobierno nacional.

5.13 Representación Departamental de Chuquisaca

Es necesario hacer una referencia especial en cuanto a los casos de orientación ciudadana que atiende la Representación Departamental, pues la mayoría de la ciudadanía recurre a sus oficinas por varias razones. Una de esas razones es que las y los ciudadanos se ven atraídos por el nombre de Defensoría de Pueblo, sin conocer las atribuciones y competencias institucionales, con la esperanza de que se atiendan y resuelvan sus requerimientos.

En estos casos, como servidores públicos de Atención a la Ciudadanía, se analiza todas las opciones posibles para colaborar y dependiendo el caso, se realizan:

- Llamadas telefónicas, para abreviar trámites y obtener información rápida, tener la seguridad de que el o la peticionaria, sea atendida en la entidad a la que se ha derivado su caso.
- Visitas y entrevistas inmediatas para viabilizar la solución de los problemas presentados.
- Acciones de persuasión a diferentes ciudadanos/as y autoridades privadas, impidiendo la vulneración de sus derechos.
- Acompañamiento en la búsqueda de soluciones y seguimiento de los casos.
- Otras acciones que sean necesarias a efectos de satisfacer -en la medida de lo posible- las necesidades de las y los ciudadanos.

Es importante resaltar que la dinámica entre los casos referidos a quejas admitidas y orientaciones ciudadanas, en esta gestión se tuvo un importante cambio. La tendencia era un mayor porcentaje de quejas correspondientes a orientación ciudadana y el resto se derivaba a gestión directa para su tramitación respectiva.

Las nuevas líneas estratégicas institucionales adoptadas para la presente gestión, especialmente a partir del segundo semestre, ha permitido brindar un nuevo enfoque a las quejas, en tal sentido se ha logrado reducir el porcentaje de quejas derivadas a orientación ciudadana e incrementar el número de quejas derivadas a gestión directa para su tramitación respectiva.

Quejas emblemáticas de la Mesa Defensorial de Chuquisaca

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Peticionario: Emma Elissa Mass Heeren</p> <p>La peticionaria Emma Elissa Mass Heeren, manifestó que dentro del juicio coactivo seguido por Armando Pinto Barja, el abogado de la parte demandante, solicitó el pago de honorarios profesionales, ordenando -el Juez- para el efecto la retención de su salario de maestra en un 20%. Sin embargo, también solicitó a la ASFI, la retención de los montos existentes en la cuenta del Banco Unión (a través de la cual se realiza el depósito de sus salarios y otros beneficios) sin el detalle del porcentaje a ser retenido, derivándose este hecho, en la retención total de sus salarios y bonos, desde hace tres meses.</p> <p>Se reclamó al juez, a través de un memorial de fecha 20 de noviembre, donde se señala que la resolución sólo dispone la retención del 20% de salarios, deslindando responsabilidad del despacho judicial en la retención de otros porcentajes, mas no hace referencia al CITE: Of. 221/10, dirigido a la ASFI, ordenado expresamente “la retención de los fondos” sin señalar %, firmado precisamente por el mencionado juez.</p> <p>Se alude además que la persona vive de lo que gana por su trabajo y que, no recibe la ayuda de nadie, por lo que este hecho arbitrario le está perjudicando enormemente en desmedro de su salud y su propia vida, vulnerando sus derechos fundamentales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se conversó vía telefónica con la secretaria de la ASFI, quien reitera lo señalado por la peticionaria, que el documento no menciona ningún porcentaje, solo “indica la retención de fondos”, pero para mayor información se señala una entrevista para horas de la tarde, donde se ratifica lo mismo. 2. Se visita el Juzgado Segundo de partido en lo Civil para revisar el expediente y poder formular un RIE. 3. El RIE, básicamente versaba, en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> -Después de realizar una revisión del CITE: Of. 221/10 en el expediente, dirigido a la ASFI en fecha 03 de septiembre de 2010, explique y/o rectifique en caso de advertir el error en la redacción del mismo y, –por la urgencia de restitución de los derechos de la Sra. Mass Heeren, ya que durante tres meses no percibió ni un solo centavo de su salario- solicito enviar la nota aclaratoria y rectificatoria a la ASFI, para que se haga sólo la retención expresa del 20% de los salarios. <ul style="list-style-type: none"> • Por otro lado, se tiene conocimiento de que se solicitó a la ASFI, la remisión de los fondos retenidos, y que el total retenido supera el monto total adeudado, ya que se retuvo tres salarios completos y un bono. <p>Asimismo, se solicitó remitir los siguientes documentos:</p>	<p>El Juez envió un bloque de documentos, además de los solicitados, con la noticia positiva de que dictó un Auto Motivado, anulando el Auto y providencias por el que se ordena y se ratifican los descuentos y la retención, que a la letra.</p> <p>La peticionaria pudo cobrar la totalidad de todo lo retenido: tres salarios y bonos.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopias legalizadas de los CITES Of. 220,221 y 278/10. 2. Fotocopia legalizada del Auto 429/2010 y Proveído de Fs. 24 vuelta de fecha 24/08/10 3. Todos los documentos (en fotocopias simples) que sirvan para fundamentar su respuesta. 	

<p>El ciudadano Roberto Galo Martínez Maita, el 19 de abril de 2010, presentó ante la Defensoría del Pueblo una queja en la que manifestaba que el 11 de marzo de 2010, envió una nota dirigida al entonces rector de la Universidad San Francisco Xavier, Lic. Iván Arciénega Collazos, solicitando que se proceda a su inscripción con la finalidad de dar continuidad a una gestión académica inconclusa en la Carrera de Ingeniería Comercial.</p> <p>Indico que la solicitud había sido derivada a Asesoría Jurídica, pero el asesor de la Universidad dilataba, injustificadamente, la respuesta.</p> <p>Manifestó que reiteró su solicitud ante el Rector de la Universidad el 9 de abril de 2010 a través de una nota en la que pedía celeridad en la respuesta.</p> <p>Se solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, para que el Rector de la Universidad atienda la demanda del peticionario en lo que se refiere a la inscripción a esa Casa de Estudios Superiores.</p>	<p>Se sostuvieron reuniones con las autoridades universitarias, se requirió informe escrito, se solicitó la remisión de documentación y la adopción de medidas correctivas con la finalidad de que la demanda del peticionario sea atendida.</p> <p>Producto de estas actuaciones se evidenció, que el 24 de noviembre de 2006, el señor Martínez fue sancionado por el Tribunal Permanente de Procesos Universitarios con la expulsión del Sistema Universitario, establecida en el Art.6 inciso f) del Reglamento de Procesos Universitarios, razón por la cual se le imposibilitaba continuar sus estudios superiores.</p> <p>En respuesta al Requerimiento de Informe Escrito solicitado por la Representación Departamental de la Defensoría del Pueblo, el entonces Rector de la Universidad, Enrique Cortez Romero, remitió el Informe Jurídico D.A.L. 299/2010 en el que manifiesta que dicha sanción impuesta al peticionario es inconstitucional, porque la misma estaría dando lugar a una muerte civil, aspecto que está prohibido por el ordenamiento constitucional vigente, razón por la que recomendó modificar el Art.6 del referido Reglamento, eliminando el inciso f), dando lugar a que de forma inmediata el universitario Roberto Galo Martínez Maita, sea habilitado para continuar con sus estudios universitarios, en razón de que en este tipo de procesos la norma es retroactiva.</p>	<p>Por las gestiones realizadas, se logró que la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, emita la Resolución Rectoral 397/10, que en su Artículo Único deroga el inciso e) del Art. 126 del Estatuto Orgánico, y el inciso f) del Art.6 del Reglamento de Procesos Universitarios.</p> <p>Al derogarse la normativa interna que establecía la sanción y en aplicación a dicha Resolución, el peticionario fue reincorporado a la Universidad en la Carrera de Ingeniería Comercial.</p>
<p>El 16 de abril de 2010, el ciudadano Damián Ecos Porco, presentó queja en la que indicaba que a fines de noviembre de 2009 instalaron una carpintería en el inmueble colindante a su domicilio, lo que provocó contaminación acústica y ambiental que afectaba a los habitantes de su vivienda.</p> <p>La afectación, indicó, se originaba en el permanente ruido que hacía la maquinaria utilizada y por el polvillo de la madera que emanaba del taller.</p> <p>La situación descrita fue comunicada verbalmente por los interesados a la Jefatura de Medio Ambiente del Gobierno Municipal de Sucre. Sin embargo, dicha dependencia no atendió el reclamo.</p> <p>Ante esta omisión, se presentó un reclamo escrito ante la misma oficina de la Alcaldía, pero, no obstante a los varios compromisos de atender el reclamo, no brindaron la solución pertinente.</p>	<p>En respuesta a las acciones defensoriales que se realizaron, la Jefatura de Medio Ambiente de la Alcaldía de Sucre, activó los procedimientos establecidos en la normativa consistentes en notificaciones y pre avisos que, inicialmente, lograron el compromiso de los propietarios de la carpintería de adecuar el taller a las exigencias para su funcionamiento, sin embargo, fueron dilatando su cumplimiento. Ante esta situación, las acciones defensoriales fueron más incisivas obligando a la Jefatura de Medio Ambiente del Municipio de Sucre a ajustar procedimiento.</p>	<p>Los propietarios de la cuestionada carpintería realizaron las modificaciones necesarias, realizaron el levantamiento de muros y cierre de espacios en general para impedir la emisión externa de ruidos y residuos (polvillo de madera) que causaban las molestias expresadas en la queja.</p>

Casos emblemáticos de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de Chuquisaca

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Se atendió la queja referida a la llegada a la ciudad de Sucre de adultos mayores procedentes de localidades del área rural de Chuquisaca y Potosí, para inscribirse en el registro biométrico y poder acceder al cobro de la Renta Dignidad.</p> <p>Esta situación generó largas filas de los adultos mayores y que éstos pernocten en las calles adyacentes a las entidades financieras, ocasionando quejas y denuncias de vecinos y medios de comunicación.</p>	<p>Hechas las verificaciones en las entidades financieras sobre la situación, se evidenció que los adultos mayores hacían filas desde hace dos días, de día y noche soportando sol y frío y con ausencia de servicios básicos.</p> <p>Se solicitó información a las entidades financieras, quienes refirieron que fueron colapsados y no tenían equipos suficientes para habilitar más puntos.</p> <p>Se solicitó una reunión urgente con representantes de las AFP y con personeros de la ciudad de La Paz.</p>	<p>Se logró respuesta inmediata de las AFP, que informaron por radio que el plazo para la inscripción alcanzaba a un año.</p> <p>Se posibilitó que se habilite un punto de atención en la Casa Municipal de la Cultura, lugar donde se brindó mayores comodidades y acceso a servicios básicos para los adultos mayores.</p> <p>Luego de dos días, el problema fue superado y desaparecieron las filas y congestionamientos.</p>
<p>Se atendió el caso de una persona, que hace 20 años, siendo niña, fue víctima de un accidente que le dejó graves daños en su cuerpo y al no tener recursos económicos sus padres la llevaron a un hogar de acogida. Posteriormente, la niña fue dada en guarda a una familia extranjera a fin de que reciba atención médica especializada en el extranjero.</p> <p>Luego de 20 años, esta persona buscó a su familia de origen. Fue difícil localizar a la madre quien vivía en una comunidad alejada y en condiciones de pobreza.</p>	<p>Se emitieron comunicados por radio para que la familia se presente.</p> <p>Se enviaron notas de apoyo a las autoridades municipales de Presto.</p> <p>Se buscó documentos del Registro Civil.</p>	<p>Se logró que la joven tenga un encuentro con su madre, quien vivía sola. Su padre ya había fallecido.</p>
<p>CONFLICTO DE TIERRA EN EL CHACO: NOGALITO Y CHAPIMAYU</p> <p>La Representación Departamental atendió el conflicto por tierras entre la comunidad de Nogalito y Chapimayu, en el municipio de Monteagudo, que se originó el año 2000 con el saneamiento de tierras en la modalidad CAT-SAN, a raíz de que un grupo de 16 personas, que anteriormente eran comunarios de Chapimayu, se presentaron como copropietarios de 11 predios pequeños que no tienen continuidad. Éstos, posteriormente, tramitaron una personería jurídica y solicitaron el cambio de modalidad en la titulación, para que los 11 predios pasen a ser titulados como comunidad, además de la superficie que les correspondería en la tierra comunal que fue levantada a nombre de la comunidad de Chapimayu.</p> <p>A partir de esto se dieron enfrentamientos violentos entre algunos comunarios, entre ellos Vicente Mendoza, representante de Nogalito y Mario Callejas, poblador de la misma comunidad, lo cual derivó en un proceso penal.</p> <p>El año 2009 se efectuó una movilización en contra de los órganos de justicia con daños a la infraestructura del edificio judicial de Monteagudo, hecho que fue atribuido a los representantes de Nogalito.</p> <p>A consecuencia de los procesos judiciales agrarios entre ambos grupos, el 25 de noviembre de 2010 se ejecutó un mandamiento de desapoderamiento, librado por el Juzgado Agrario de la Provincia Hernando Siles, para levantar cercas e infraestructura de vivienda de la señora Forta Márquez y Domingo Mendoza, quien era comunaria de Chapimayu, luego se afilió en Nogalito y había construido su vivienda en tierras comunales de Chapimayu.</p>	<p>La Defensoría del Pueblo en principio realizó seguimiento a los procesos agrario y penal que involucraban a comunarios de Chapimayu y Nogalito.</p> <p>Se sostuvo reuniones con dirigentes de ambas comunidades y se propuso alternativas que permitan pacificar a las partes en conflicto.</p> <p>Hubo predisposición de la comunidad de Chapimayu para asignar una superficie de tierra comunal, proporcional a la cantidad de familias afiliadas en Nogalito, para que en base a sus propios criterios y normas internas pueda ser distribuida para su uso y aprovechamiento.</p> <p>Ello no implicaba una división legal de la tierra comunal, toda vez que está prohibido por ley; sin embargo delimitarían su uso de cada una de ellas.</p>	<p>Se logró dejar en suspenso la ejecución del mandamiento de desapoderamiento hasta tanto se agote el diálogo.</p> <p>También queda en suspenso la ejecución del mandamiento de desapoderamiento en contra del dirigente de Nogalito, Vicente Mendoza.</p> <p>Existe el compromiso de la comunidad de Chapimayu, de revertir la decisión de expulsar de su tierra comunal tanto a la familia de la señora Forta Márquez, Vicente Mendoza y las restantes familias que forman parte de la Organización Nogalito, además que éstas podrían seguir ocupando y viviendo en la tierra comunal de Chapimayu, a cambio de no traer a otras personas a asentarse en dichas tierras.</p> <p>Las familias de Nogalito aún no dieron respuesta, toda vez que su pretensión es que se divida la tierra comunal y se les tittle por separado.</p>

	<p>Este ofrecimiento fue retirado a raíz de que Nogalito, durante la negociación, interpuso proceso contencioso administrativo contra la Resolución Final de Saneamiento de la tierra Comunal de Chapimayu, lo que generó ruptura del acercamiento que logró la Representación entre ambos grupos sociales como emergencia de la ejecución del mandamiento de desapoderamiento en contra de Forta Marquez y los presuntos excesos policiales.</p> <p>Junto a dirigentes de la Central de Campesinos y la asambleísta plurinacional (suplente) Vicenta Sabala, funcionarios de la Representación de Chuquisaca se constituyeron en la Comunidad de Chapimayu, donde se verificó los hechos denunciados por Forta Márquez.</p> <p>También se sostuvieron reuniones con dirigentes y líderes de la comunidad de Chapimayu y con la familia Fernández que presuntamente maneja a los dirigentes y comunarios de dicha comunidad.</p> <p>Después de una jornada larga de reuniones, se logró que la comunidad de Chapimayu por medio de sus líderes y dirigentes, reconsiderare la decisión de expulsar a la familia de la señora Forta Márquez y acepten reubicarla en otro sector de la tierra comunal, con el compromiso de realizar un trabajo comunal en la construcción de su vivienda.</p> <p>Estos compromisos aún no se plasmaron en acuerdos documentados, toda vez que la familia Márquez, insiste en quedarse en ese espacio de tierra comunal litigioso.</p>	
<p>El caso fue presentado por la Representante Defensorial de Chuquisaca, quien acompañada de vecinos del barrio Villa Charcas, hizo conocer que el peticionario se encontraba internado en el Hospital Santa Bárbara debido a una caída.</p> <p>Los vecinos indicaron que se trataba de una persona indigente con cierto grado de discapacidad mental, que provenía del área rural y no tenía familia, por lo que vivía en la casa de una adulta mayor, por caridad de ella.</p> <p>Señalaron que el médico informó que debido al accidente tenía fractura de columna y que era necesaria una cirugía, pero que algún familiar debía autorizar la intervención por el riesgo que conllevaba la misma.</p> <p>La Trabajadora Social del Hospital les había manifestado que se había conseguido los “fierros” que necesitaba, además de recursos, pero que era indispensable la autorización de la familia.</p> <p>Acudieron al SEDEGES, sin lograr respuestas positivas.</p>	<p>La Representación visitó el Hospital para conocer las condiciones del paciente.</p> <p>Se sostuvo una entrevista con el médico neurólogo, quien explicó la situación del paciente y recaló la necesidad de la autorización</p> <p>Se obtuvieron más datos de parte de la Trabajadora Social.</p> <p>En base a la información, se solicitó el apoyo y la respectiva autorización, CODEPEDIS y al SEDEGES.</p> <p>Las respuestas fueron negativas, en cuanto a la autorización, ya que no se encontraban entre sus atribuciones, por lo que, sólo se comprometieron a conseguir sus documentos personales y a afiliarlo en el CODEPEDIS.</p> <p>Se sostuvo una reunión con personal del Hospital para realizar gestiones. Se intentó obtener una autorización de la Fiscalía de Distrito, acción que fue rechazado.</p> <p>Al conocer de este y otros casos que se quedan sin ser atendidos, por falta de autorización, se tuvo una entrevista con el Director del Hospital para que asuma tales autorizaciones, quien explicó que lo hace como “tutor de los enfermos”, pero en situaciones de emergencia y que habiendo transcurrido tanto tiempo (casi dos meses), ya no se podía hacer nada. Añadió que los médicos informaron que con una faja que fije la columna se esperará un tiempo prudencial para intentar una nueva operación.</p>	<p>El peticionario fue externado por gestiones coordinadas entre el SEDEGES, el Hospital Santa Bárbara y Defensoría del pueblo, al Hogar 25 de Mayo, para que reciba fisioterapia y seguimiento médico.</p> <p>El ingreso del peticionario a ese lugar de acogida fue posible pese a no ser un adulto mayor, ya que aproximadamente tenía 40 años.</p>

5.14 Representación Departamental de Pando

La Representación viene trabajando de acuerdo al nuevo enfoque de la institución para solucionar las quejas que recibe. Principalmente, en los tres últimos meses de la gestión, se optó por solucionar las quejas a través de la gestión directa, ya sea por parte de la APAE, la AC y la Representación Departamental, lo que disminuyó notablemente la solución de algunos casos. Cabe recalcar que el trabajo en equipo fue fundamental en la consecución de algunas quejas, ya que se aunaron esfuerzos de todas las unidades de la representación pandina, incluido el consultor APA.

La Representación Departamental de Pando, ha registrado en el sistema informático SAQ II lo siguiente:

Quejas registradas:	120
Orientaciones Ciudadanas:	44
Quejas admitidas:	76
Conclusión Extraordinaria:	58
Quejas subsanadas:	37
Retiro de quejas:	2
Quejas solucionadas por otra vía:	10
Quejas no comprobadas:	9

Es importante mencionar que el tiempo promedio, tomando en cuenta los casos tramitados en gestión directa concluidos extraordinariamente, considerando las fechas de notificación y elección de opción en conclusión extraordinaria fue de 24 días.

Se registraron 44 quejas que no fueron ni admitidas ni rechazadas y se las remitieron a orientación ciudadana. Los casos remitidos a este proceso de solución fueron objeto de continuo seguimiento para constatar los resultados esperados de acuerdo a las reflexiones realizadas en el nuevo Sistema de Atención al Pueblo.

La presentación de los documentos de orientación ciudadana constituye para el ciudadano un respaldo para gestionar sus trámites u obtener una atención adecuada en otras instituciones, por lo que muchas veces acude a la Defensoría del Pueblo para obtener una orientación legal, entendiendo que la institución ha llegado, también, a constituirse en una alternativa de orden legal.

De conformidad al Programa Operativo Anual (POA) se consolidó un relacionamiento interinstitucional con la Dirección de Trabajo, Defensoría de la Niñez y Adolescencia y la Brigada de Protección a la Familia dependiente de la Policía Nacional.

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de Pando

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>La señora Nelsi Sofía Mamani Zambrana, en su queja manifestó que su primo Rodrigo Ticona se encontraba prestando su Servicio Militar Obligatorio en el Batallón Riosinho VI de Ingeniería del Ejército y que desde hace un mes no tenía franco los fines de semana. Indicó que el conscripto le habría mencionado que se encontraba arrestado por orden del Tte. Calderón, quien lo habría acusado del robo, de una cámara fotográfica. Algo que él aseguró que no había cometido.</p> <p>Manifestó que el 11 de noviembre se enteró que su primo fue agredido físicamente por sus camaradas por orden del Tte. Calderón, causándole lesiones en su integridad física y fractura en la nariz.</p> <p>Indicó que el soldado fue hostigado física y psicológicamente de forma permanente por el mencionado oficial quien, inclusive, habría ordenado que se ponga de forma permanente un caso rojo con amenaza de no entregarle su Libreta de Servicio Militar.</p> <p>Esta situación se dio, dijo, no obstante que su primo le habría mencionado al oficial en reiteradas oportunidades que no fue el autor del hecho.</p>	<p>El caso actualmente se encuentra en etapa de investigación en la línea de gestión directa.</p>	
<p>Discriminación escolar:</p> <p>La señora Margoth Guzmán presentó queja contra el Director y docentes de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, quienes, pese a haber aceptado la incorporación de su hijo en el tercer trimestre de la gestión escolar, no accedían a someterlo a una evaluación del primer y segundo trimestre, sin tomar en cuenta que el menor se encontraba prestando su servicio militar.</p>	<p>Se llevaron a cabo entrevistas con el Director del SEDUCA y el Director Distrital de Educación. Se elaboró un oficio dirigido al Director Distrital solicitando reunión con autoridades educativas y junta de padres de familia.</p> <p>Se hizo seguimiento a la obtención de respuesta del oficio y al cumplimiento de los acuerdos de la reunión.</p>	<p>Se logró la emisión y entrega de la libreta por parte del alumno y se rectificó en el sistema de datos del SEDUCA el nombre del menor.</p>

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de Pando

<p>En fecha 24 de marzo se tenía prevista una reunión con el Área Técnica de Educación Especial del SEDUCA y la Dirección Distrital en dependencias del SEDUCA Pando; sin embargo, las oficinas se encontraban cerradas debido a que los postulantes a la Normal Superior de Puerto Rico habrían tomado la Institución argumentando que en fecha 25 de febrero de 2010 alrededor de 500 postulantes habrían dado el examen para ingresar a la Normal en el coliseo cerrado Ernesto Nishikawa de esta ciudad.</p> <p>Posteriormente y de acuerdo a lo manifestado por los responsables de este proceso, habrían esperado la publicación de notas vía Internet que efectuaría el Ministerio de Educación. En la lista publicada se encontraban como admitidos los postulantes que bloqueaban el acceso al SEDUCA Pando, toda vez que posterior a esa primera publicación, el Ministerio de Educación habría emitido otras listas sacando a varios postulantes que fueron admitidos en una primera instancia, haciéndoles conocer el Lic. Quino, Director General de la Normal de Puerto Rico que debido a los problemas generados en diferentes distritos del país, únicamente se consideraría a las personas que hubieran obtenido nota de aprobación (51 o más puntos).</p> <p>Se pensaba que el número de plazas por distrito sería de 35, empero por los problemas generados a nivel nacional, presuntamente el Ministerio de Educación habría aumentado el cupo a 45 sin que esta medida haya sido suficiente para que ingresen los postulantes que aprobaron el examen con buenas notas en el interior del país, pretendiendo supuestamente que los postulantes que quedaron sin plazas, ocupen las del distrito de Pando.</p> <p>Situación a la que se oponían rotundamente los afectados de este distrito, basando sus demandas en el Art. 18 del Reglamento de Admisión de las Escuelas Superior de Formación de Maestros que señala que la cantidad de plazas disponibles para cada Escuela Superior será cubierta sólo con los estudiantes admitidos en el proceso de selección. En caso de existencia de plazas debido a la pérdida del derecho de inclusión, las mismas serán cubiertas tomando en cuenta la sucesión de puntajes. El Art. 13 por su parte establece que se permitirá el ingreso a los bachilleres que hayan obtenido los mayores puntajes entre 51 a 100 puntos en las dos pruebas... Ingresarán a la Escuela Superior de formación Docente los postulantes que hayan obtenido los mayores puntajes finales en el número que cubran las plazas asignadas por el Ministerio de Educación.</p>	<p>La Representación sostuvo una reunión con el Director Departamental del SEDUCA y los representantes de los postulantes a la Normal Superior para recabar información sobre la situación y acercar a las partes para buscar una solución conjunta.</p>	<p>El Director del SEDUCA viabilizó que el representante de los internos, José Luis Antezana, pueda comunicarse vía telefónica con el Lic. Ramiro Cuentas del Ministerio de Educación quien le indicó que hubo una desinformación por parte del Lic. Quino, Director General de la Normal de Puerto Rico, ya que en ningún momento se tuvo la intención de copar las plazas con postulantes del interior del país.</p> <p>La primera lista, según se indicó, era un borrador que sacó una empresa contratada para el efecto y que la nómina oficial era la que envió el Ministerio de Educación al Lic. Quino, para iniciar las inscripciones a la Normal de Puerto Rico el lunes 29 de marzo de 2010.</p> <p>Al esclarecerse que el SEDUCA Pando, como Institución no tiene competencia sobre ésta situación, los postulantes decidieron levantar la medida de presión adoptada, permitiendo el ingreso del personal del SEDUCA a sus fuentes de trabajo.</p>
--	--	--

El 1 de abril de 2010, en un contacto telefónico con el presidente de la Asociación de Adultos Mayores del municipio de Puerto Rico, Max Jungermann, éste dio a conocer que los adultos mayores en esa población enfrentaban la escasez de medicamentos en el Hospital Integral Comunitario Puerto Rico, dentro Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM).

Refirió que existía malestar entre los miembros de este grupo poblacional por ésta situación, que ya llevaba tres semanas.

Anunció que los adultos mayores estaban dispuestos a asumir medidas de presión si las dificultades no eran resueltas a la brevedad posible por parte de las autoridades competentes. Advirtieron con un bloqueo al acceso a esa localidad y manifestaciones por parte de los afectados.

El 5 de abril de 2010 se sostuvo una reunión en dependencias del SEDES Pando con el Jefe de la Unidad de Seguros, Dr. Daniel Cáceres, y con el Coordinador de la Red II, Dr. Jhonny Cueto Avendaño, a quienes se les transmitió la demanda de los adultos mayores de la localidad de Puerto Rico respecto a la falta de medicamentos.

El Dr. Cueto, en su calidad de coordinador de la Red II que abarca la localidad de Puerto Rico, se comunicó vía telefónica con personal del Hospital Integral Comunitario Puerto Rico para que informen sobre el tema.

Una vez realizadas las averiguaciones por el personal del nosocomio de Puerto Rico, se informó telefónicamente que el problema radicaba en la falta de presentación de descargos (documentación) sobre la atención prestada en el segundo y el tercer cuatrimestre de 2009, por parte del centro de salud al Municipio de Puerto Rico.

Se requerían esos descargos para que ésta la entidad municipal, a su vez, proceda al desembolso del dinero para la cancelación de la prima de cotizaciones correspondiente de los cuatrimestres adeudados, empero que esa falencia de medicamentos del SSPAM se estaría supliendo temporalmente con medicamentos de otros seguros.

El 6 de abril de 2010, se envió un oficio al Dr. Daniel Cáceres, como Jefe de la Unidad de Seguros del SEDES, dando a conocer formalmente la demanda de los Adultos Mayores.

Éste remitió un informe escrito sobre el tema mediante CITE:UNSEG 17/010 recibido en esta Representación Departamental el 12 de abril de 2010, informando que la prescripción y dispensación de medicamentos dentro del SSPAM en la localidad de Puerto Rico es normal, pese a que se arrastran deudas en el pago de la prima de cotizaciones del segundo y tercer cuatrimestre de la gestión 2009.

Reconoció que en algún momento de forma extraordinaria se dejó de dispensar algún medicamento, aclarando que era debido a que la administración del Hospital realizaba la compra de los mismos para el reabastecimiento de la F.I.M.

A la fecha se desconoce si el Municipio de Puerto Rico ha procedido a la suscripción de Convenio para la atención del SSPAM durante la gestión 2010.

El 7 de abril de 2010, el señor Max Jungermann se hizo presente en estas dependencias, para una reunión donde se trató este tema y exteriorizó que el problema de escasez en la dotación de medicamentos dentro del SSPAM en el Hospital Integral Comunitario Puerto Rico se había regularizado y que a la fecha los adultos mayores se encontrarían recibiendo los medicamentos prescritos por los galenos del lugar en la farmacia del nosocomio, desistiendo de su idea inicial de tomar alguna medida de presión sobre el tema.

El 19 de abril de 2010, a efectos de monitorear la situación, se tomó contacto telefónico con el señor Max Jungermann, presidente de los Adultos Mayores en Puerto Rico y responsable de la Unidad de Afiliación del SSPAM en el referido municipio, quien manifestó que la prestación del Seguro para el Adulto Mayor en el lugar se brindaba con normalidad.

<p>El 12 de mayo de 2010, durante la visita periódica al Recinto Penitenciario Modelo de Villa Busch, se conoció que los internos del penal se encontraban en estado de emergencia y amenazaban con iniciar una huelga de hambre y un paro indefinido en caso de no ser atendidas sus demandas en el plazo de 48 horas. Solicitaban, además la destitución del Director Nacional de Régimen Penitenciario y Supervisión, al efecto emitieron un Voto Resolutivo N° 018/2010, conteniendo nueve puntos a ser resueltos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de pago del Hospital Roberto Galindo Terán. 2. Falta de pago del servicio de agua potable a EPSA. 3. Falta de pago del servicio de energía eléctrica a ENDE. 4. Falta de pago por el servicio telefónico. 5. Nivelación salarial para los profesionales del Consejo Penitenciario. 6. Incremento en 20% al prediario. 7. Pago del prediario hasta el día 10 de cada mes. 8. Pago de servicios básicos hasta el día 10 de cada mes. 9. Contratación de médico, psicólogo y visitadora social. 	<p>El 12 d mayo de 2010, la Representación impulsó una reunión con el director del Recinto Penitenciario, Cap. Carlos Aramayo.</p> <p>El 13 de mayo, se sostuvo un contacto telefónico con el Director Departamental de Régimen Penitenciario y Supervisión, Dr. Jhimmy Aliaga. Los días 12, 13 y 14 de mayo se realizaron verificaciones Defensoriales in situ.</p> <p>El 13 de mayo se realizó otra reunión con representantes de los privados de libertad, población penitenciaria y el director Departamental de Régimen Penitenciario y Supervisión, Dr. Jhimmy Aliaga, en dependencias del recinto penitenciario de Villa Busch.</p> <p>Se sostuvo contacto telefónico con Enrique Cruz Tuno, representante de los privados de libertad.</p> <p>El 14 de mayo se asistió a la reunión sostenida entre Director General de Régimen Penitenciario y Supervisión, Director Nacional Administrativo, Director Departamental de Régimen Penitenciario y Supervisión, Director del Recinto Penitenciario con representantes de los privados de libertad y población penitenciaria.</p>	<p>Durante la reunión del 14 de mayo, el Lic. Wilson Soria (Director General de Régimen Penitenciario) manifestó que las deudas que se arrastraban respecto al pago de servicios era de responsabilidad de una anterior administración, y pese a ello, durante esa jornada ya se habría efectuado acciones para poder subsanar los problemas administrativos económicos sobre la falta de pago de servicios básicos.</p> <p>Desde la ciudad de La Paz se envió el comprobante de egreso del dinero respectivo para proceder a la cancelación de los servicios básicos adeudados por el penal de Villa Busch durante la semana siguiente.</p> <p>Respecto de la deuda con el Hospital Roberto Galindo de esta ciudad, indicó que se habría constituido en dicho nosocomio en horas de la tarde y que el 17 de mayo se suscribiría un adendum del contrato para la rebaja de costos en un 30 % en la atención y que no se paralizaría la atención.</p> <p>Presentó al Dr. Freddy Guachalla, médico cirujano que llegó de la ciudad de La Paz para cumplir con las tareas de atención médica de los privados de libertad al interior del penal a partir del 17 de mayo en el horario de la mañana.</p> <p>Respecto a las peticiones de nivelación salarial para los profesionales del Consejo Penitenciario y el incremento del 20% del prediario, el Lic. Soria dio a conocer a los presentes sobre la imposibilidad inmediata de su cumplimiento, toda vez que Régimen Penitenciario cuenta con un POA 2010 aprobado a principio de gestión y que se encuentra en plena ejecución, mismo que podría ser modificado recién para la gestión 2011. Sin embargo, señaló que recientemente se están consiguiendo cuatro nuevos ítems para este Departamento.</p> <p>El Lic. Wilson Soria explicó que para lograr el pago del prediario dentro del plazo señalado en el voto resolutivo N° 018/2010 se cuenta con un "Reglamento para el pago de prediarios" el cual establece que luego del pago del prediario por la Dirección Departamental de Régimen Penitenciario se cuenta con un plazo de cinco días para el envío de toda la documentación a la Dirección General en la ciudad de La Paz y una vez revisada la misma se remite al Ministerio de Gobierno para su cancelación, empero si la carpeta cuenta con errores u observaciones se devuelve la documentación a la Dirección Departamental para que sea completada o subsanada. Es ahí donde se originan los retrasos.</p> <p>Sobre el último punto de las demandas, el Director General de Régimen Penitenciario y Supervisión indicó que se hará la contratación de un psicólogo y una visitadora social dentro de las posibilidades y límites que existen en el Departamento Pando, siendo que únicamente se cuenta con tres psicólogos en Cobija.</p> <p>Se comprometió a buscar una salida con el equipo multidisciplinario para la contratación de estos profesionales en base al salario que actualmente se puede pagar por esos servicios, anunciando que la prestación de los mismos no sería a tiempo completo.</p> <p>Las autoridades penitenciarias replicaron lo conversado a la población penitenciaria en su conjunto, quienes resolvieron decretar un cuarto intermedio en las medidas adoptadas, aceptando las soluciones propuestas por la Dirección General de Régimen Penitenciario y Supervisión.</p>
--	--	---

5.15. Representación Departamental de Potosí

El Servicio de Atención de Quejas (SAQ) en el departamento comprende la ciudad de Potosí y tres capitales de provincia: Tupiza, Villazón y Uyuni. En esta gestión se priorizó los municipios alejados de Toro Toro, Sacaca y San Pedro de Buena Vista, ubicados en el extremo norte del departamento, y los municipios de Mojinete, San Antonio de Esmoruco, San Pablo de Lípez y San Pedro de Quemes, ubicados en el sud del departamento.

En la presente gestión se registraron un total de 759 quejas, de éstas 222 fueron de competencia institucional, lo que representa el 29% y 537 quejas fueron atendidas por orientación ciudadana que representa el 71%. La actividad defensorial de investigación de quejas permitió identificar que la vulneración de derechos humanos en la administración pública se debe a los siguientes aspectos:

1. La centralización de trámites en unidades nacionales y departamentales y la desconcentración administrativa sólo para recepción y entrega de documentación, como ocurre con los trámites administrativos presentados al SENASIR, la Administradora de Fondo de Pensiones Previsión, Seguros “La Vitalicia” y la Dirección Departamental de Registro Civil, lo que burocratiza y retarda en meses, inclusive años, los procesos administrativos.
2. Las deficiencias en la información proporcionada por las y los servidores públicos a la ciudadanía y la inexistencia de centros de información que dificultan la oportuna atención, la viabilización de trámites y la transparencia de los trámites administrativos.
3. La progresiva demanda de servicios públicos, la insuficiencia de recursos humanos y la poca vocación al servicio público del personal de la administración pública.

Estas observaciones serán desarrolladas por capital y provincias.

Gestión de quejas en la capital del departamento

Quejas de competencia institucional

En la ciudad de Potosí se registraron en total 187 quejas, que representan un 84% de las quejas de competencia institucional y que fueron registradas en el departamento (222). Del número total de quejas registradas en la ciudad, 140 quejas concluyeron en su investigación, que representa el 75%.

El promedio de días para la conclusión extraordinaria en gestión directa fue de 16 días hábiles. Esto es un logro del equipo de Atención a la Ciudadanía por haber alcanzado un nivel óptimo en el porcentaje de conclusión de investigación de quejas y el promedio día en gestión directa en casos de competencia instituciones, lo que repercutió en la pronta restitución de los derechos humanos vulnerados, la celeridad en la investigación y conclusión de las quejas de competencia institucional.

Los tres derechos más denunciados por su vulneración fueron los derechos laborales con 48 quejas; derecho a la educación con 43; y derecho a la petición con 20 quejas.

Las tres instituciones más denunciadas fueron el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) con 64 quejas, el Gobierno Autónomo del Departamento de Potosí con 19 quejas y el Comando Departamental de Policía con 15 quejas.

Respecto a las 39 quejas rezagadas y pendientes de tramitación de gestiones pasadas, 35 concluyeron en su investigación en 2010, que corresponden al 90%. El porcentaje alcanzado, 25%, mayor a la meta planificada, permite establecer la capacidad de gestión y se constituye en logro del equipo de Atención a la Ciudadanía.

Quejas de orientación ciudadana.

En la ciudad de Potosí se registraron 402 quejas en total, que representan al 75% de las quejas de orientación ciudadana registradas en el departamento (537). En los casos registrados por vulneración al derecho a la integridad, violencia intrafamiliar y personalidad jurídica, se realizaron gestiones con el propósito de recabar la documentación o prueba necesaria, acompañándose, además, a la instancia competente para que las peticionarias y peticionarios, inicien los trámites administrativos o, en su caso, formalicen la denuncia.

Seguimiento a orientación ciudadana

En la presente gestión, se realizó el seguimiento a casos de orientación ciudadana en la Dirección Departamental de Registro Civil y en el Centro de Orientación Socio Legal de Adulto Mayor (COSLAM).

Con la Dirección Departamental de Registro Civil, aunque no se estableció un convenio, se logró mantener un buen relacionamiento interinstitucional gracias a la predisposición del Director y del Representante Departamental, lo que ayudó en la atención de los casos de orientación ciudadana recurrentes por incongruencia de datos en las partidas de nacimiento, matrimonio y defunción; duplicidad y en algunos casos triplicidad de partidas, y particularmente de nacimiento. Estos casos no sólo se presentaron en la capital potosina, también se conoció en los municipios de Tupiza, Uyuni, Villazón, Mojinete, San Pablo de Lípez, San Antonio de Esmoruco y Quetena Chico.

Se identificó los siguientes problemas:

1. Desconocimiento de los usuarios de la normativa que regula el o los procedimientos administrativos.
2. Las oficialías de Registro Civil no brindan la información correcta y cabal acerca de las observaciones y los procedimientos administrativos.
3. Los trámites administrativos remitidos desde las diferentes oficialías de Registro Civil distribuidas en el departamento, tardan mucho en regularizarse en la oficina central.

Sin embargo, se logró atender con celeridad las quejas de orientación ciudadana que se recibieron, debido a la predisposición mostrada por los servidores públicos del Registro Civil, principalmente del Dr. Luis Rojas,

Director Departamental de Registro Civil, la Dra. Primitiva Patricio, Jefe de Control Jurídico y todo el personal administrativo, mostrando diligencia y conocimiento técnico en la atención de las consultas y quejas.

Respecto del Centro de Orientación Socio Legal del Adulto Mayor (COSLAM), no logró seguimiento a las acciones de orientación ciudadana, debido a que la pasada gestión se encontraba pendiente la asignación de recursos económicos para el funcionamiento de dicho centro, pese a ello tanto la Lic. Haydee Pereyra como la Dra. Patricia Quiroz, siguieron desempeñando su trabajo de manera voluntaria y con mucha convicción de apoyo al adulto mayor.

En la presente gestión no se concretizó dicha asignación de recursos, lo cual imposibilitó la renovación del convenio en la gestión 2010, por lo que no se ha derivado a los adultos mayores, para su atención.

Gestión de quejas en provincias del departamento

A partir de la gestión 2004, la Representación Departamental de Potosí implementó y amplió el Servicio de Atención de Quejas (SAQ) al área rural del Departamento y por años efectúa esta actividad defensorial de registro e investigación de quejas de manera sostenida y el esfuerzo del equipo de quejas, afectando inclusive la atención ciudadana en la capital del Departamento y muy a pesar de las contingencias suscitadas, como:

1. La falta de presupuesto, lo que provocó que desde la pasada gestión se venga reprogramando los viajes a municipios y disminuyendo el número de salidas al área rural.
2. La no disposición oportuna y adecuada de ambientes en los municipios visitados.
3. Las dificultades con los medios de transporte y comunicación.

Sin embargo, se logró atender a peticionarios campesinos e indígenas, que tienen muchas limitaciones, que son analfabetos, indocumentados y excluidos por la extrema pobreza.

Quejas de competencia institucional

En las provincias visitadas se registró un número total de 35 quejas, que representan el 16% de las quejas de competencia institucional registradas en el departamento (222). Del número total de quejas registradas, 24 fueron concluidas en su investigación, lo que representa el 69%.

El promedio de días para la conclusión extraordinaria en gestión directa fue de 20 días hábiles. También es un logro del equipo de Atención a la Ciudadanía haber superado la meta planificada y alcanzado el porcentaje óptimo de conclusión de investigación de quejas y el promedio día en gestión directa, repercutiendo en la pronta restitución de los derechos humanos vulnerados, la celeridad en la investigación y conclusión de las quejas de competencia institucional.

De acuerdo a las quejas registradas, los tres derechos más vulnerados que fueron denunciados fueron derechos a la personalidad jurídica y nacionalidad con diez quejas; derecho a la petición con siete; y, el derecho laboral y derecho a la Seguridad Social, cada uno con seis quejas.

Las instituciones más denunciadas fueron el Comando Departamental de Policía (comandos provinciales y fronterizos) con seis quejas; el segundo lugar es compartido por la Dirección Departamental de Registro Civil (direcciones regionales de Registro Civil y oficinas colectivas provinciales) y el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), cada uno con cinco quejas; y el tercer lugar, también compartido, lo ocupan el Gobierno Municipal de Villazón y el Consejo de la Judicatura, cada uno con 3 quejas.

Con relación a las 13 quejas rezagadas y pendientes de tramitación de pasados años registradas en los municipios de Tupiza, Villazón y Uyuni, diez quejas fueron concluidas en su investigación en la gestión 2010, lo que corresponden al 77%. El porcentaje alcanzado, 12% mayor a la meta planificada, permite establecer la capacidad de gestión del personal de Atención a la Ciudadanía.

Quejas de orientación ciudadana.

En provincias se registraron y orientaron 135 quejas, que representa el 25% respecto del número total de quejas de orientación ciudadana registradas en el departamento (537).

Quejas emblemáticas de la Representación Departamental de Potosí

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Se atendió la queja de la esposa de Isaac Cruz Villca, quien explicó que acudió a la Dirección Regional de Registro Civil de Uyuni para acceder a una copia del certificado de nacimiento de su esposo, donde se le informó que la partida se encuentra observada y que debe realizar un trámite administrativo, el mismo que será enviado a la ciudad de Potosí y para ello debe pagar la suma de Bs. 83 (ochenta y tres).</p> <p>La autoridad denunciada, según señala la queja, le había prometido que en caso de ser observado el trámite, se le devolvería el dinero cancelado.</p> <p>El trámite fue observado y devuelto, sin embargo no se cumplió con la promesa y no devolvió el monto que canceló.</p>	<p>Se convocó a la autoridad denunciada para una entrevista con el mismo día de la recepción de la queja.</p>	<p>La gestión defensorial permitió que la autoridad denunciada devuelva inmediatamente la suma de Bs. 83 (ochenta y tres) a entera satisfacción de la peticionaria.</p> <p>Lo curioso de la queja radica en el desconocimiento de la normativa y los procedimientos por parte de los servidores públicos que realizan trámites administrativos a riesgo y cuenta propia y en perjuicio de los interesados.</p>
<p>Se tomó conocimiento que el Responsable del Gabinete de Identificaciones en la ciudad de Uyuni, por instrucciones del Director de Identificación Personal y ante la falta de insumos, material y equipos de trabajo, determinó cobrar la suma de Bs. 30 (treinta) por la extensión de cédulas de identidad. Además, por la toma fotográfica en un estudio particular, el peticionario debía pagar la suma de Bs. 10 (diez).</p> <p>Previo contacto con los medios el día anterior, el día martes a primera hora de la mañana el señor RD y el abogado investigador nos presentamos en las oficinas de Identificación Personal, logrando sorprender a la autoridad y constatar los cobros indebidos realizados.</p> <p>En consecuencia, inmediatamente se entrevistó con la autoridad denunciada y se comunicó con el Director de Identificaciones, lográndose en el momento, reponer el costo real de Bs. 17 (diez y siete) por la cédula de identidad, la devolución de la suma de Bs. 13 (trece) a los peticionarios que pagaron la suma de Bs. 30 (treinta) y que las tomas fotográficas se realicen en identificaciones sin costo alguno.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Contacto previo con los medios de comunicación día anterior. 2) Visita a las oficinas de Identificaciones Uyuni, el día martes a primera hora de la mañana logrando sorprender a la autoridad y constatar los cobros indebidos realizados. 3) Entrevista con la autoridad denunciada y el Director de Identificaciones de Potosí. 	<p>La gestión defensorial causó impacto en la población y los medios de comunicación de Uyuni, sin embargo, lo que llamó atención es que las ciudadanas y ciudadanos paguen Bs. 30 por la cédula de identidad, sabiendo el costo real es de Bs. 17 y no se haya recibido denuncia alguna anteriormente.</p>

<p>El peticionario, Willy Edgar Villalba Pozo, esposo de la enfermera del Regimiento Pérez III de Infantería de Potosí, hizo conocer que sus hijos rompieron el vidrio de una ventana de esa unidad militar, por lo cual, el 18 de mayo de 2010, se le instruyó que reponga el vidrio en un plazo de 24 horas.</p> <p>Vencido el plazo, explicó que no pudo reponer el vidrio porque la habitación donde debía hacer reposición se encontraba cerrada.</p> <p>A primera hora de la mañana, tuvo un incidente con el Cap. Zambrana y el My. Cárdenas; el primero le obligó a cumplir la sanción de 24 horas de arresto. El segundo le impuso 48 horas de arresto por negarse a cumplir la sanción, debido a que su esposa se recuperaba de una intervención quirúrgica y no había quién cuide de sus hijos menores. Fue detenido por ambos oficiales y golpeado por el My. Cárdenas. El peticionario mostró lesiones visibles en los labios al momento de presentar la queja.</p>	<p>En dos oportunidades se recibió la visita del peticionario, Willy Edgar Villalba Pozo, acompañado del Comandante del Regimiento Pérez III de Infantería de Potosí, Cnl. Hugo Salvatierra Bazán.</p> <p>En ambas ocasiones, el peticionario hizo conocer su voluntad de retirar la queja.</p>	<p>Estando en curso las gestiones de investigación, el 21 de mayo de 2010, el señor Villalba Pozo, acompañado del Cnl. Hugo Salvatierra Bazán, presentó nota escrita de retiro de la queja, adjuntado un documento transaccional por el que los denunciados: My. Joaquín Cárdenas Sarabia y Cap. Hugo Zambrana Córdova, asumían el compromiso de responsabilizarse y erogar los recursos económicos para la recuperación total del peticionario.</p> <p>Lo emblemático de la queja es que la víctima es un servidor público y no así un conscripto. Además, el propio Cnl. Hugo Salvatierra Bazán, Comandante del Regimiento Pérez III de Infantería de Potosí, coadyuvó y suscribió como garante del fiel cumplimiento del documento transaccional.</p>
--	---	--

Casos destacados de actuaciones urgentes de la Representación Departamental de Potosí

Caso / Antecedentes	Actuación Defensorial	Resultados y efectos
<p>Caso María del Carmen Gómez Arce</p> <p>La señora María del Carmen Gómez Arce, acudió a la Defensoría del Pueblo para reclamar la falta de atención a sus reiteradas solicitudes para la cancelación del pago por la preparación de desayuno escolar en el kinder San Roque.</p> <p>Indicó que el dinero lo necesitaba para solventar los costosos medicamentos por la supuración de una de sus mamas.</p>	<p>La Representación realizó llamadas telefónicas, concretó una entrevista con las autoridades, la inspección de documentos, reuniones con dos jefes de unidades y remisión de una nota de recordatorio de deberes.</p>	<p>Se logró que la peticionaria reciba su estipendio de Bs.- 541. La nota de recordatorio de deberes legales evitó la reprogramación del pago del estipendio para otros 43 casos de personas que esperaban su pago en área rural</p>

6. Asesoría constitucional y legislativa

La Asesoría Constitucional y Legislativa (ACL) de la Defensoría del Pueblo, en uso de las atribuciones conferidas por la CPE (CPE) y la Ley N° 1818, del Defensor del Pueblo, diseñó sus funciones sobre dos ejes de trabajo: tramitación de recursos constitucionales, específicamente Amparo Constitucional (hoy Acción de Amparo), Habeas Corpus (hoy Acción de Libertad), Directo de Nulidad y Directo o Abstracto de Inconstitucionalidad (hoy Acción de Inconstitucionalidad); y análisis, construcción y reforma de propuestas legislativas, y seguimiento parlamentario de anteproyectos, proyectos de ley y normas infralegales referidas a derechos humanos.

Con la modificación de la Ley N° 1970 del Código de Procedimiento Penal y la promulgación de la Ley N° 2640 de Resarcimiento a Víctimas de Violencia Política, se introdujeron dos nuevas atribuciones para la Defensoría

del Pueblo que fueron asumidas por la ACL: interposición de recursos de revisión de sentencias condenatorias ejecutoriadas en materia penal y la presentación de solicitudes de calificación de beneficios a víctimas de violencia política.

Durante 2004 y 2005, la ACL de la Defensoría del Pueblo incorporó dentro de sus actividades la capacitación al personal de la institución sobre derechos humanos y derecho constitucional.

Entre 2005 y 2007, la ACL introdujo a su programación de operaciones, además, la producción de material en temas actuales de relevancia jurídico doctrinal, como la Asamblea Constituyente, derecho constitucional y derecho procesal constitucional.

Asimismo, incorporó la intervención técnica en la Asamblea Constituyente a través del análisis jurídico constitucional de documentos, informes de comisiones de la Asamblea Constituyente y propuestas constitucionales sobre derechos humanos y el proceso constituyente en general.

Finalmente, como consecuencia de la supresión de la Asesoría en Derechos Humanos, la ACL, a partir de noviembre de 2007, asume la función de tramitar casos, peticiones y demandas ante los sistemas de protección universal y regional de los derechos humanos.

6.1 Protección de los derechos humanos en sede judicial local

6.1.1 Acciones constitucionales

En el periodo sobre el que se reporta en este Informe, la Defensoría del Pueblo recibió y tramitó 143 solicitudes de interposición de acciones constitucionales de acuerdo al siguiente detalle: 130 solicitudes de Acción de Amparo Constitucional, cuatro de Inconstitucionalidad, cuatro de Acción de libertad (Habeas Corpus), tres de Acción de Cumplimiento, uno de Acción Popular y uno para la tramitación del Recurso Directo de Nulidad.

Del total de solicitudes analizadas, 38 casos fueron admitidos. Del total de admitidos, ocho casos permanecen en trámite de acuerdo al siguiente detalle, dos interpuestos ante el Tribunal de Garantías Constitucionales y a la espera de admisión y señalamiento de día y hora de audiencia pública, mientras que uno se encuentra a la espera de valoración de demanda de parte del Tribunal Constitucional Asimismo, en cinco casos se realizan gestiones previas antes de elaboración de demanda.

En 28 casos se subsanó el derecho vulnerado, 23 con acciones previas a la demanda y cinco con demanda. Por otra parte se declaró la improcedencia de dos casos que actualmente se encuentran para revisión ante el Tribunal Constitucional.

Relación por acciones

En cuanto se refiere al amparo constitucional, esta gestión se presentaron 130 solicitudes de Amparo Constitucional, de las cuales 32 fueron admitidas y tramitadas; cinco están en proceso de tramitación

mientras que 93 solicitudes fueron cerradas por falta de fundamento legal o debido a que no cumplían con los requerimientos mínimos del Amparo Constitucional señalados en la Constitución Política del Estado, la Ley N° 1836 y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

De las 32 solicitudes admitidas y tramitadas, se subsanaron los derechos vulnerados en 28 casos, 23 de ellos mediante gestiones anteriores a la demanda y cinco con interposición de demanda y concesión de tutela por parte de los Tribunales de Garantías. Asimismo, en dos casos se interpuso demanda pero todavía no se tiene fecha para audiencia y en otros dos casos con demanda el Tribunal de Garantías denegó la tutela constitucional.

En esta gestión se presentaron cuatro solicitudes de interposición de la Acción de Inconstitucionalidad, antes denominado Recurso Directo o Abstracto de Inconstitucionalidad, de las cuales tres fueron cerradas con informe jurídico constitucional respectivo, por carecer de fundamento legal y en un caso se interpuso el recurso, encontrándose el mismo a consideración del Tribunal Constitucional.

Se tramitaron cuatro solicitudes de Acción de Libertad (Habeas Corpus), de las cuales se rechazaron todas por falta de fundamento legal o cumplimiento de principios constitucionales o de la Defensoría del Pueblo.

También se tramitó una solicitud de interposición de Recurso Directo de Nulidad que fue rechazado por carecer de elementos y fundamento legal para la prosecución de la demanda.

Finalmente, entre las acciones incorporadas en la nueva Constitución Política del Estado, se presentaron cuatro de acuerdo al siguiente detalle: tres acciones de cumplimiento y una Acción Popular, todas rechazadas por falta de fundamento legal o incumplimiento de principios constitucionales.

6.1.2 Noventa y tres por ciento de casos admitidos para acción de amparo constitucional, solucionados por gestión directa o con sentencia que concede la demanda

En la gestión 2010, la Defensoría del Pueblo admitió y concluyó la tramitación de 30 casos, de los cuales subsanó el derecho en 28 casos, 23 mediante gestiones previas a la presentación de la demanda y cinco mediante acciones tutelares que llegaron a instancia de jurisdicción constitucional.

En cuanto a los faltantes dos casos, éstos fueron declarados improcedentes en el Tribunal de Garantías encontrándose actualmente en revisión ante el Tribunal Constitucional. Obteniendo en consecuencia el 93% de casos subsanados en total y 83% de los casos subsanados en instancia judicial.

De los 23 casos que merecieron acciones anteriores a la demanda, 11 casos estaban referidos a violación a la inamovilidad laboral en razón de maternidad o paternidad del nasciturus o del niño o niña menor a un año de edad. Dichas vulneraciones fueron cometidas por diferentes instancias como el Gobierno Municipal de La Paz, el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), Cámara de Diputados, Gobierno Municipal de El Alto, Servicio Departamental de Salud de La Paz (SEDES), Ministerio de Educación, Derechos Reales Y la Gobernación de La Paz.

En esta gestión 2010, también se subsanaron cinco casos relacionados con violación a la inamovilidad en razón de discapacidad de trabajadores, padres y tutores de personas a cargo de personas con discapacidad, siendo las

instituciones vulneradoras el Ministerio de Autonomía, Aduana Nacional, Ministerio de Culturas y la Cámara de Senadores.

En la misma línea se subsanaron dos casos por destitución ilegal determinada en la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) y el Hospital Corazón de Jesús; dos casos por violación a las garantías del debido proceso por parte de la Policía Boliviana y de la Gobernación de La Paz; un caso de vulneración del derecho de petición en la UMSA y un caso de retardación en la entrega de una cédula de identidad de extranjería en la Dirección de Migración de La Paz.

Finalmente, entre los casos subsanados por gestión cabe mencionar un emblemático caso de violación al derecho a la salud y la vida de un paciente del Hospital Obrero N° 1 de la ciudad de La Paz, perteneciente a la Caja Nacional de Salud (CNS) y el Programa de Salud Renal del Ministerio de Salud, al retardar ilegalmente y por más de tres meses, la autorización de trasplante renal de un ciudadano que padecía de insuficiencia renal crónica en etapa terminal y que había cumplido con todos los requisitos exigidos por ley.

En este caso la intervención y gestión institucional ayudó no sólo al peticionario; sino a otros dos ciudadanos que se encontraban en la misma situación y que no presentaron queja a la Defensoría del Pueblo, provocando además se desarrolle una base sobre la exigencia legal exigible en casos de autorización de trasplante renal.

6.2. Cinco casos subsanados en sede judicial

Durante el 2009, cinco casos que fueron admitidos no pudieron ser subsanados mediante gestiones, de tal forma que se interpuso la demanda de amparo constitucional respectiva, de acuerdo al siguiente detalle.

Primer caso: Ciudadano Cleto Yujra

El ciudadano Cleto Yujra Valencia, encargado de la Unidad de Recursos Humanos del Gobierno Municipal de la Primera Sección de la provincia Inquisivi del departamento de La Paz, a pesar de tener un hijo menor de un año de edad, fue desvinculado laboralmente aduciendo supuestamente reestructuración administrativa. Realizados los reclamos las autoridades accionadas, dijeron que mantendrían su decisión y que lo único que podían hacer para reconocer sus derechos era pagar sus beneficios sociales, por la suma de 12.000 Bolivianos, con la condición de que nuestro representado firme un acuerdo falso que diga que supuestamente recibiría Bs. 36.000 (treinta y seis mil) y de esta manera la gente del Gobierno Municipal dispondría de los restantes 24,000 Bolivianos

Acudió ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, donde mediante Resolución Administrativa N° 696-09 de 14 de agosto de 2009, resuelve disponer la reincorporación y pago de derechos sociales devengados, orden que a pesar de mantenerse firme en revocatoria y jerárquico jamás fue cumplida, por lo que se interpuso acción de Amparo Constitucional, contra el alcalde municipal de la Primera Sección provincia Inquisivi del departamento de La Paz, Severino Calle Cachi, por violar el derecho a la inamovilidad laboral por paternidad, establecido en el Art. 48.VI; el derecho al trabajo y justa remuneración expresado en los artículos 46 y 48. I; III; el derecho a la seguridad jurídica establecido en el artículo 9.2. Todos los artículos de la Constitución Política del Estado, además de la violación de la inamovilidad laboral a los progenitores establecida en los Arts. 1 y 2

de la Ley N° 975 del 2 de marzo de 1988 y el Art. 2 del Decreto Supremo 0012 del 19 de febrero de 2009, con la fundamentación siguiente:

1. Cleto Yujra Valencia, trabajador del Gobierno Municipal de la Primera Sección de la provincia Inquisivi del departamento de La Paz, fue destituido cuando su hijo tenía tan sólo tres meses de vida. Ello sin considerar la inamovilidad de su puesto de trabajo que impide cualquier destitución ilegal o cambio que afecte su nivel salarial, su ubicación en el puesto de trabajo o las condiciones adecuadas de trabajo.
2. Al destituir a Cleto Yujra Valencia, se le suprime de su fuente laboral, un ingreso, para si y su familia, así como Seguridad Social.
3. Existe una omisión deliberada de la autoridad ahora accionada, de cumplir el deber impuesto por la orden del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
4. El ahora accionado de forma caprichosa, ignora toda la protección a la inamovilidad paterna, la intervención del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y por ende la seguridad jurídica que trata de otorgar el Estado a los trabajadores, violando así la seguridad jurídica de Cleto Yujra Valencia, así como la seguridad jurídica misma del Estado al desconocer a una institución del Poder Ejecutivo.
5. La competencia de la Respetable Corte de Justicia del Distrito de La Paz, queda abierta porque el señor Cleto Yujra Valencia trabajó en el Gobierno Municipal de la Primera Sección de la provincia Inquisivi del departamento de La Paz, con oficinas ubicadas en la calle Figueroa, Edificio Gran Poder tercer. Piso de la ciudad de La Paz. Aspecto corroborado no sólo por la Defensoría del Pueblo; certificado por la Notaria de Fe Pública, Lindaura Fernández e inclusive la misma institución ahora accionada, resultando evidente que el lugar en el que se cometió la vulneración de derechos está en la ciudad de La Paz y no así en Inquisivi o en Capiñata como pretendía aludir el accionado.
6. La competencia territorial se determina no sólo por el lugar en el que se cometan los actos ilegales violatorios de derechos fundamentales, sino además por el lugar donde surtan sus efectos los actos ilegales cometidos en otra jurisdicción, quedando con ello ratificado que además de que la violación de derechos de Cleto Yujra Valencia fue en la ciudad de La Paz, los efectos de la misma se dan también en la misma ciudad de La Paz, donde el peticionario, vive, trabaja y tiene su familia.

Finalmente, radicado el expediente en el Juzgado de Partido y Sentencia de la Provincia Inquisivi del departamento de La Paz, se admitió la demanda y se señaló día y hora de audiencia pública para el 23 de enero del año en curso, fecha en la cual la Jueza de Garantías Constitucionales, mediante Resolución N° 02/2010, concedió el amparo en favor del Cleto Yujra Valencia, ordenando a la autoridad accionada dar inmediato cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Administrativa N° 696 de 14 de agosto de 2009, vale decir: “La reincorporación inmediata de Cleto Yujra Valencia a su fuente de trabajo en el Gobierno Municipal de Inquisivi, al puesto que ocupaba al momento de su despido injustificado, más el pago de salarios devengados y demás derechos sociales actualizados a la fecha de pago”.

Y en la vía de complementación y aclaración, la referida Jueza de Garantías Constitucionales señaló además que la orden de reincorporación de Cleto Yujra Valencia, implica el mismo puesto y lugar de trabajo, de la calle Figueroa, Edificio “Gran Poder”, tercer. piso de la ciudad de La Paz.

Segundo caso: Ciudadanos Néstor Guillermo Ergueta Chipana y Fernando Sánchez Peña Cusicanqui

En la segunda acción constitucional interpuesta por la Defensoría del Pueblo en la gestión 2010, los ciudadanos Néstor Guillermo Ergueta Chipana y Fernando Sánchez Peña Cusicanqui, concejales del Gobierno Municipal de Mecapaca de la Segunda Sección de la provincia Murillo, inicialmente imputados en proceso penal, fueron suspendidos de sus funciones. Sin embargo, retirada la denuncia y querrela llevaron a cabo diversas acciones para lograr su restitución al cargo, sin tener respuesta.

Al no tener respuesta a cuatro notas y cartas notariadas, la Defensoría del Pueblo, luego de un análisis evidenció la violación del derecho a la petición y envió notas pidiendo respuesta a notas de 5, 12 y 18 de octubre de 2009, de Néstor Guillermo Ergueta Chipana y Fernando Sánchez Peña Cusicanqui y ante la persistencia de la omisión, interpuso una acción de Amparo Constitucional, contra la presidenta del Concejo Municipal, Regoria Quispe Mamani y las concejales Elita Huanca Inca, Vilma Vargas Mejillones, Valvina Illanes López y Rosemary Gutiérrez M, todas del Gobierno Municipal de Mecapaca de la Segunda Sección de la provincia Murillo, por vulnerar el derecho a la petición, Art. 24; el derecho a la seguridad jurídica, Art. 9; obligación de colaboración a la Defensoría del Pueblo, Art. 223, todos ellos consagrados en la Constitución Política del Estado. Así como el Art. 25 de la Ley N° 1818 de la Defensoría del Pueblo y con los siguientes fundamentos:

- 1.- El ejercicio del derecho a la petición supone que una vez planteada ésta y cualquiera sea el motivo de la misma, la persona adquiere el derecho de obtener un pronunciamiento de fondo, formal y pronto. En consecuencia, se estima como lesionado el derecho cuando la autoridad a quien se presenta una petición o solicitud, no la atiende; es decir, no la tramita ni la responde en un tiempo oportuno o en el plazo previsto por ley de forma que cubra las pretensiones del solicitante, ya sea exponiendo las razones por las cuales no se la acepta, o dando curso a la misma, con motivos sustentados legalmente o de manera razonable.

En el presente caso se evidencia como las autoridades accionadas al ignorar la obligación ineludible de actuar con la celeridad y la buena diligencia del caso para resolver prontamente cualquier petición de manera formal, escrita y sobretodo motivada, como son las más de cuatro notas de los accionantes y dos de la Defensoría del Pueblo, violan directa e indiscutiblemente el derecho a la petición, reconocido por el Art. 24 de la CPE.

- 2.- Existe una violación agravada a la petición de parte de las autoridades accionadas ya que la falta de respuesta a las intervenciones de la Defensoría del Pueblo, implica el incumplimiento de una obligación legal contenida en el Art. 223 de la Constitución Política del Estado y el Art. 25 de la Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo, referidas a la obligación de autoridades, funcionarios y personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos, colaborarán con carácter obligatorio, urgente y de manera inmediata al Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

3. La seguridad jurídica es entendida como una garantía constitucional por la cual no se puede aplicar el derecho respetándose en unos casos e ignorando en otros. De esta manera, ante las reiteradas solicitudes escritas de reincorporación, las accionadas debían responder expresando las razones de aceptación o su eventual negativa. Todo ello, a fin de transparentar sus actos y permitir a los accionantes hagan uso de los mecanismos de impugnación legal y defensa, pues el no hacerlo implica desconocer una obligación constitucional y legal y dejar en la incertidumbre los derechos de dos ciudadanos que tan sólo están luchando por volver sus puestos de trabajo legalmente conseguidos, sin que el capricho de las autoridades cause un perjuicio tan grande como el ocasionado ahora.

Finalmente, radicada la acción en la Sala Penal Primera de la Corte Superior de Justicia del Distrito de La Paz, ésta concedió la acción ordenando se otorgue respuesta a las solicitudes de reincorporación al cargo.

Tercer caso: Ciudadano Fernando Fabián Cabrera Fernández

En la tercera acción de Amparo Constitucional, al ciudadano Fernando Fabián Cabrera Fernández, de 63 años de edad, afiliado a la Caja Nacional de Salud, se le diagnostica insuficiencia renal crónica en etapa severa IV y se le hace una transferencia al Hospital Obrero N° 1, lugar en el cual no se le brindó atención médica y tan sólo se le reprogramó la consulta para el próximo mes. Ante la gravedad del caso, Fernando Fabián Cabrera Fernández pidió nuevamente ser atendido en Nefrología del Hospital Obrero N°1, donde se anuló la transferencia argumentado no contar con espacio en Hemodiálisis, ni en diálisis peritoneal.

La Defensoría del Pueblo acudió ante el Director del Hospital Obrero N° 1, Dr. Fredy Sandi Lora, para obtener información. No obstante, el citado profesional de forma burocrática y huidiza se negó a dar respuestas de ninguna clase y recién el 25 de noviembre del 2009, mediante nota DG-E-1050/2009 en la cual, sin ninguna explicación, adjuntó una copia simple del informe del Jefe de Servicio de Nefrología el cual dispone que no existe urgencia dialítica y que "(..)Por parte de nuestros servicios sólo quedaría encaminarlo a terapia dialítica, misma que está colapsada en nuestro centro, por esta razón se indicó al paciente que debe acudir al Ministerio de Salud".

Ante la violación del derecho se interpone acción de Amparo Constitucional contra el director general del Hospital Obrero N° 1, Fredy Sandi Lora y el Jefe del Servicio de Nefrología del Hospital Obrero N° 1, Marlon Orlando Jaimes Cadena. Ambos por violar el derecho a la vida contenido en el Art. 15.1 de la Constitución Política del Estado y Art. 4.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el derecho a la salud, expresado en los Arts. 35, 36, 37 y 38 de la Constitución Política del Estado; derecho a la Seguridad Social contenida en el Art. 45 de la Constitución Política del Estado y Arts. 9.1 y 10.1 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Protocolo de San Salvador); y el derecho a la seguridad jurídica consagrado en el Art. 9.2 de la Constitución Política del Estado.

En consecuencia, radicada la acción en la Sala Social Administrativa Tercera de la Corte Superior de Justicia del Distrito de La Paz, ésta concedió el Amparo ordenando la tención inmediata y llamó la atención a los demandados por su negligente y repetido accionar.

Cuarto caso: Ciudadanos Jaime Vilela, Sidney Tórrez, Gabriela Sotomayor de Valdivieso, Oscar Sydney Torres Tejerina, Ivan Jaime Edmundo Vilela Gutierrez, Ronald Carrasco Jaldín, Willam Rower Zambrana, Victor Rolando Díaz Herrera, Edith Marta Nogales Entrambasaguas, Jorge Humberto Valderrama Ortiz, Lucio Olivio Villacorta Ticona, Javier Alejandro Rodríguez Coronado y Jacqueline Pérez Silvestre

En la cuarta acción de Amparo Constitucional, los ciudadanos Gabriela Sotomayor de Valdivieso, Lic. Oscar Sydney torres Tejerina, Lic. Ivan Jaime Edmundo Vilela Gutierrez, Lic Ronald Carrasco Jaldín, Lic. Willam Rower Zambrana, Lic. Victor Rolando Díaz Herrera, Univ. Edith Marta Nogales Entrambasaguas, Univ. Jorge Humberto Valderrama Ortiz, Univ. Lucio Olivio Villacorta Ticona, Univ. Javier Alejandro Rodríguez Coronado, Univ. Jacqueline Pérez Silvestre, docentes, denunciaron la violación a sus derechos.

Como consecuencia de una marcha de docentes y estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la UMSA, el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, sin sustanciar un proceso, sin plantear una denuncia, aperturar una causa, designar una Comisión de Procesos, citar a denunciados así como a los denunciados, recibir y valorar pruebas, emitió la Resolución del Honorable Consejo Facultativo N° 0687/2009 el 1 de diciembre de 2009, misma que sin fundamentación mínima, impone una sanción no contemplada en el Art. 45 del reglamento de Procesos Universitarios, como es **“DECLARAR ANTIAUTONOMISTAS”**, a los peticionarios.

Al haber sido, la mencionada determinación, refrendada por el Honorable Consejo Universitario, en reconsideración, revocatoria y jerárquico, se interpuso la acción constitucional contra la rectora de la Universidad Mayor de San Andrés, Teresa Rescala Nemptala; el secretario general de la UMSA, Germán Montaña Arroyo, el Honorable Consejo Facultativo y el Honorable Consejo Universitario por la violación de las garantías al debido proceso en sus componentes principio de legalidad, derecho a la defensa, fundamentación o motivación de resoluciones y prohibición de sanción anticipada, establecida en los Arts. 115, 117 y 119; Arts. 8.1 y 8.2, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y Art. 14.2, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Así, radicada la causa en la Sala Administrativa y Social Tercera de la Corte Superior de Justicia del Distrito de La Paz, se concedió la tutela ordenando la nulidad de las Resoluciones N° 687/09 (artículo primero y segundo), 514/2009 (artículo primero), 529/2009 y 039/2010, que declaba antiautonomistas a los accionantes.

Quinto caso: Ciudadano Hugo Ceferino Quisbert Condori

La quinta acción tutelar de Amparo Constitucional, corresponde al ciudadano Hugo Ceferino Quisbert Condori, gendarme del Gobierno Municipal de Caranavi, quien el 2 de junio de 2009 recibió el memorándum de desvinculación sin permitirle hacer uso de sus vacaciones. Ante los reclamos al alcalde municipal de Caranavi, Teodocio Quilca Acarapi, le comunicaron verbalmente que no tenía derecho al pago de vacaciones, ya que se habría terminado el vínculo laboral entre nuestro representado y el Gobierno Municipal al haber cesado en sus funciones en fecha 22 de junio de presente año.

La Representación de la Defensoría del Pueblo de Caranavi, realizó una serie de gestiones ante el alcalde Teodocio Quilca y su directora jurídica, Mónica Parra Canaviri, quienes en todas las oportunidades eludieron dar

una respuesta, por lo que, en coordinación con la Asesoría Constitucional y Legislativa Nacional, interpuso una acción de Amparo contra el Alcalde Municipal de Caranavi y su Directora Jurídica, ambos por violar el derecho al trabajo en su componente del derecho a la vacación, establecido en los Arts. 46.I; 48 I; III y IV; 49.II de la Constitución Política del Estado; Arts. 7, 49 y 50 de la Ley N° 2027, del Estatuto del Funcionario Público.

Radicado el caso ante el Juzgado Mixto de Caranavi, se concedió la tutela ordenando el pago de vacaciones argumentando entre otras cosas, que cuando la entidad empleadora no otorgó a sus servidores la posibilidad de hacer uso oportunamente de su derecho a las vacaciones y sobrevino el proceso de disolución y consiguiente retiro o exigencia de renuncia a los trabajadores, tal como aconteció en este caso y ante la imposibilidad de reincorporarlos a sus cargos, tiene la obligación de tomar las previsiones necesarias, orientadas a destinar recursos para el pago de obligaciones pendientes, entre ellas, la compensación pecuniaria por las vacaciones no otorgadas a los trabajadores.

6.3. Un caso emblemático que modificó la legislación nacional a favor de los trabajadores

En la gestión 2010, la Defensoría del Pueblo conoció el caso del ciudadano Roberth Lozano Centellas, quien trabajó en Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YFPB hasta la gestión 2008, cuando le comunicaron verbalmente que por un tema de reorganización corporativa y exceso de personal supernumerario quedaba desvinculado laboralmente.

Posteriormente, ante la falta de reconsideración de su caso por parte de la institución ahora accionada, Roberth Lozano Centellas, acudió ante la Oficina de Inspección al Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, donde se emitieron dos conminatorias y la Resolución Administrativa N° 276/09, disponiendo la reincorporación del trabajador más el pago de haberes devengados y a pesar que dicha resolución se mantuvo firme y subsistente en revocatoria y jerárquico, las autoridades accionadas no respondieron ni a ese, ni a otros reclamos de cumplimiento realizados.

De esta manera, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social declara el agotamiento de la vía administrativa de conformidad con el artículo 69 de la Ley de Procedimiento Administrativo, pudiendo las partes acudir a la vía judicial correspondiente (Amparo Constitucional) a efectos de pedir la ejecución de la Resolución Ministerial N° 552/09 de 14 de agosto de 2009 o efectuar la demanda contenciosa administrativa (la parte perdidosa).

No obstante, existía la duda acerca de si la resolución del Ministerio de Trabajo se enmarcaba en el procedimiento administrativo siendo susceptible de tutela constitucional o si por el contrario se trataba de un procedimiento conciliatorio (como originalmente fue concebido) y ante la imposibilidad de resolución del conflicto las partes debían ir, necesariamente, a la vía judicial.

En ese sentido, en una interpretación pro homine, la Defensoría del Pueblo consideró que el accionar del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, era una intervención mixta entre la conciliación y el procedimiento administrativo y por lo que sus determinaciones debían ser tuteladas por el Amparo Constitucional ya que es la única forma de resguardar efectivamente los derechos de los trabajadores y por ello planteó una Acción Constitucional de tipo emblemática contra el ministro de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Calixto Chipana

Callisaya; contra el presidente ejecutivo de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, Lic. Carlos Villegas Quiroga, y su director nacional de Recursos Humanos, Gustavo Segovia Galarza. Todos por violar las garantías del debido proceso, contenidas en el Art. 115 de la Constitución Política del Estado (CPE) y Art. 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el derecho al trabajo expresado en los artículos 46 y 48. I; III de la C.P.E.; el derecho a la seguridad jurídica establecido en los artículos 9.2. y 178.I. de la C.P.E.

Radicado el caso ante la Sala Civil Tercera de la Corte Superior de Justicia del Distrito de La Paz, el recurso fue declarado improcedente bajo el razonamiento de que el trabajador debía acudir previamente a la vía judicial antes de acudir al amparo constitucional, lo cual significaba negar la tutela judicial efectiva y pronta a los trabajadores.

Sin embargo, a partir del caso de Roberth Lozano, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, acorde con la interpretación de la Defensoría del Pueblo apartándose del cuestionado fallo Constitucional, gestionó la aprobación del Decreto Supremo 0495 de 1 de mayo de 2010, mediante el cual se establece que:

ARTICULO ÚNICO

I. Se modifica el Parágrafo III del Artículo 10 del Decreto Supremo Nº 28699, de 1 de mayo de 2006, con el siguiente texto:

“III. En caso de que el trabajador opte por su reincorporación podrá recurrir a este efecto ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, donde una vez constatado el despido injustificado, se conminará al empleador a la reincorporación inmediata al mismo puesto que ocupaba la trabajadora o trabajador al momento del despido, más el pago de los salarios devengados y demás derechos sociales que correspondan a la fecha de la reincorporación, a través de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo.”

II. Se incluyen los Parágrafos IV y V en el Artículo 10 del Decreto Supremo Nº 28699, de 1 de mayo de 2006, con los siguientes textos:

“IV. La conminatoria es obligatoria en el cumplimiento a partir de su notificación y únicamente podrá ser impugnada en la vía judicial, cuya interposición no implica la suspensión de su ejecución.”

“V. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Parágrafo IV el presente Artículo, la trabajadora o trabajador podrá interponer las acciones constitucionales que correspondan, tomándose en cuenta la inmediatez de la protección del derecho constitucional de estabilidad laboral”.

Con lo cual queda asentado un precepto normativo nuevo de una intervención mixta que siendo conciliatoria, tiene vinculatoriedad, favoreciendo al trabajador en su ejecución y tutela constitucional y evitando tenga que acudir a una vía judicial interminable.

6.4. Una Acción Abstracta de Inconstitucionalidad interpuesta por la Defensoría del Pueblo.

En el período 2010, la Defensoría del Pueblo, admitió e interpuso una Acción de Inconstitucionalidad contra el

Art. 85 del Reglamento del Régimen Académico Docente de la Universidad Boliviana (aprobado en el XI Congreso Nacional de Universidades), el cual indica, que “Se fija en 65 la edad máxima para el ejercicio de la docencia universitaria, salvo en casos excepcionales determinados por el Consejo Universitario mediante la resolución motivada y a propuestas del Consejo Facultativo de la respectiva facultad”.

Ello, en consideración a que la Constitución Política del Estado señala que el derecho al trabajo y el derecho la Seguridad Social a largo plazo (jubilación) pueden ser regulados, sólo y exclusivamente mediante una ley, misma que si bien es cierto inicialmente establecía una edad para jubilarse de 65 años. No es menos cierto que luego, dicha norma queda derogada al entrar en vigencia la Ley N° 1732 de Pensiones de 29 de noviembre de 1996, donde la jubilación es independiente de la edad y los 65 años no son un límite para ejercer el trabajo.

Así, sin considerar lo anteriormente expuesto y el cambio de razonamiento en la temática de la edad para la jubilación en el sistema laboral y de Seguridad Social en Bolivia, el Art. 85 del Reglamento del Régimen Académico Docente de la Universidad Boliviana, fija en 65 años la edad máxima para el ejercicio de la docencia universitaria. Emergiendo de esta manera, de forma meridianamente clara, una sobreviniente inconstitucionalidad del artículo impugnado, pues éste viola la prohibición de que una norma infralegal restrinja y regule derechos fundamentales al trabajo y la Seguridad Social, cambiando además el contenido de las normas legales (Art. 7 de la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996, Ley de Pensiones) y en consecuencia contraviniendo el principio constitucional reconocido en el Art. 410.II de la CPE, sobre la reserva legal, supremacía constitucional y jerarquía normativa.

Por otra parte, al momento que la Universidad Boliviana aprueba y aplica el Reglamento del Régimen Académico Docente de la Universidad Boliviana, donde en su Art. 85 fija en 65 la edad máxima para el ejercicio de la docencia universitaria, se está contraviniendo el derecho constitucional y legal al trabajo y Seguridad Social de todos los trabajadores bolivianos de la universidades públicas; pues con dicho precepto prohibitivo de trabajo a más de los 65 años, se violenta una facultad y derecho del trabajador, obligándole a hacer lo que la Constitución no prohíbe, ni manda.

Asimismo, se violenta el derecho al trabajo ya que el artículo impugnado restringe arbitrariamente el ejercicio de este derecho, mediante disposiciones discriminatorias que son factores que no cumplen las exigencias constitucionales y legales y que crean desestabilización en un puesto de trabajo incurriendo con ello, además, en una forma de retiro no prevista en las normas legales vigentes, es decir, una forma de despido ilegal de los trabajadores por el simple hecho de tener más de 65 años.

Finalmente, el artículo impugnado constituye una violación directa del derecho a la seguridad social a largo plazo. Toda vez que de acuerdo al sistema de seguro social obligatorio vigente, la renta de vejez es emergente del cálculo en base a una nueva fórmula en el marco de la Ley de Pensiones, en la cual se deja de lado la edad y se establece el pago de la renta al afiliado que tenga en su cuenta un monto que permita el financiamiento de una pensión igual o superior al setenta por ciento (70%) de su salario base y de la prestación de sus derechos habientes (Art. 7 Ley de Pensiones) y donde las variables para el cumplimiento de la nueva fórmula son la acumulación de un monto mínimo de dinero sobre la expectativa de vida del asegurado y número de hijos que tenga; siendo que en dicho cálculo, los 65 años no establecen ninguna limitación para dejar de trabajar.

En ese sentido, al momento que la Universidad Boliviana aprueba y aplica el Reglamento del Régimen Académico Docente de la Universidad Boliviana, donde en su Art. 85 fija en 65 la edad máxima para el ejercicio de la docencia universitaria, se destruye las variables de la fórmula para la construcción de una renta de vejez y en consecuencia con ello se priva de los mecanismos que garanticen una renta al trabajador y la continuidad de los medios de subsistencia, la seguridad económica, descanso del asegurado y de sus beneficiarios, de manera que tenga éste una vida digna del ser humano, y acorde con su esfuerzo laboral realizado.

Recibida la acción en oficinas del Tribunal Constitucional, la misma queda a la espera de la designación de Magistrados hasta la confirmación de Sala Plena y de la respectiva Comisión de Admisión.

7. Recurso de revisión de sentencias penales condenatorias

En 2010 se enviaron las demandas de Recursos de Revisión de Sentencias de los dos casos que se detallan a continuación, a la Representación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Chuquisaca, para su respectiva presentación ante la Corte Suprema de Justicia, siendo las mismas presentadas ante el órgano jurisdiccional el 11 de marzo de 2010. Las demandas son las siguientes:

1. Faustino Choquemamani Condori, quien fue condenado por el delito de asesinato, por la causal dispuesta en el numeral 4.b del artículo 421 del Código de Procedimiento Penal (CPP), es decir, hechos nuevos que demuestren que el condenado no fue autor o partícipe de la comisión del delito.

En este caso se valoró el hecho de que a través de Escritura Pública N° 0130/2006 de acta de audiencia para recepción de confesión judicial provocada, por la que otro de los condenados en el caso, Demetrio Cordero Chambi, afirma que el señor Choquemamani no participó en el hecho y el instrumento de atestiguación por el que dos personas señalan que observaron la realización del hecho, se demuestra claramente que nuestro representado y co-condenado por el delito de asesinato del señor Walter Barriga Hidalgo, Faustino Choquemamani Condori, no participó en los hechos y que por tanto no es culpable.

En consecuencia, el presente caso se adecua a la causal legal dispuesta en el artículo 421.4.b del Código de Procedimiento Penal que señala que el recurso de revisión de sentencia procede “Cuando después de la sentencia sobrevengan hechos nuevos, se descubran hechos preexistentes o existan elementos de prueba que demuestren que el condenado no fue autor o partícipe de la comisión del delito.”

Tanto la Escritura Pública N° 0130/2006, el acta de audiencia para recepción de confesión judicial provocada y el Documento de atestiguación con su correspondiente reconocimiento de firmas y rúbricas ante Notario de Fe Pública, en su calidad de pruebas nuevas demuestran que el señor Faustino Choquemamani Condori, no fue autor del asesinato por el que fue condenado.

Cabe señalar que mediante Resolución N° 357 de 31 de Agosto de 2008, la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia declaró inadmisibile el recurso de revisión de sentencia presentado por el condenado Faustino Choquemamani Condori, bajo el argumento de que la retractación sólo es válida para delitos contra el honor.

Se debe señalar que si bien el artículo 289 del Código Penal dispone que “El sindicado de un delito contra el honor quedará exento de pena, si se retractare antes o a tiempo de prestar su indagatoria”, esta disposición legal se refiere a una persona no condenada al señalar “el sindicado”, y en este caso la retractación opera en nuestra legislación como una excusa absolutoria a favor de la misma persona que se retracta, pues implica que quien cometió un delito contra el honor reconoce su responsabilidad, se desdice y se arrepiente de las ofensas inferidas.

En cambio, en el presente caso se trata de un delito de asesinato por lo que la retractación no operará de igual forma que en un delito contra el honor pues no implicará que una vez que el “sindicado” reconoce su responsabilidad será absuelto. Es más la retractación ya no se realiza a favor del mismo retractador sino de un tercero e implica todo lo contrario, ya que el reconocimiento de total responsabilidad de uno de los condenados (notése ya no sindicado) por el delito de asesinato absuelve al otro, es decir que las declaraciones del señor Demetrio Cordero Chambi demuestran que Faustino Choquemamani Condori no fue autor o partícipe de la comisión del delito por el que se le condenó.

- 2 Alberto Edwin Urquidi Álvarez, condenado por el delito de Revelación de Secreto Profesional, por la causal establecida en el artículo 421.4.c del CPP sobre hechos nuevos que demuestren que el hecho no sea punible.

En este caso, se consideró que tanto la doctrina como la jurisprudencia señalan que el sujeto activo en el tipo penal utilizado debe ser necesariamente una persona que ejerce una profesión u oficio peculiar que debe ser regulada, ya que al estar vinculada con la esfera de la intimidad de las personas hay reglas especiales que debe cumplir frente a otros oficios. Entre estas profesiones u oficios se pueden señalar los médicos, los abogados, sacerdotes, etc. quienes no pueden difundir la información que reciben de sus clientes en el ejercicio de su arte y profesión, ya que las mismas están vinculadas a la intimidad de las personas.

No obstante, el peticionario condenado, no difundió información en su calidad de abogado sino como Director de una entidad estatal y por otro lado existe un documento fehaciente emitido durante la presente gestión que establece de forma expresa que la información contenida en el documento que fue difundido en la prensa televisiva no contiene información que se relacionen al secreto profesional. Aspecto que es confirmado por la Sentencia del caso Kimel contra Argentina de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Ambas demandas cursan en la Sala Penal Segunda de la Corte Suprema de Justicia y hasta diciembre de 2010 no fueron aún consideradas en el fondo.

8. Protección de los derechos humanos en sede judicial internacional

En la gestión 2010, se tramitaron 3 casos antiguos y 2 nuevo referidos a peticiones ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, de acuerdo a la siguiente relación:

Tabla N° 17
Peticiones ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos

Nombre del representado	Estado denunciado	Tipo de solicitud	Motivo de la solicitud	Derecho vulnerado
Ticona Estrada	Bolivia	Petición ante la Comisión Interamericana	Desaparición forzada en la dictadura de García Meza	Derecho a la vida, integridad, personalidad, debido proceso, otros
I.V.	Bolivia	Petición ante la Comisión Interamericana	Esterilización sin consentimiento en hospital público	Derecho a la integridad, personalidad, familia y otros
Alfredo Díaz Bustos	Bolivia	Petición ante la Comisión Interamericana	Obligación a prestar el servicio militar	Derecho a la objeción de conciencia y libertad de conciencia
Ascencio Cruz Nina		Petición ante la Comisión Interamericana	Incumplimiento de sentencia de calificación de daños a favor del accionante	libertad personal, a la indemnización y a la protección judicial
Cleto Yujra valencia		Petición ante la Comisión Interamericana	Incumplimiento de sentencia constitucional sobre protección a la paternidad y la inamovilidad paterna	Acceso a la jurisdicción, protección a la familia y protección judicial

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

8.1. Denuncias en trámite de seguimiento

En el caso I.V., en el que se acudió ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), para lograr la restitución de sus derechos humanos a la integridad, personalidad, familia y otros, en la presente gestión después de varios escritos enmarcados en técnicas de litigio internacional y haber logrado un informe de admisibilidad, se abrieron grandes posibilidades de que el caso sea sometido ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, toda vez que el Estado boliviano, se niega a reconocer la vulneración de los derechos alegados.

En ese sentido, se pidió en dos oportunidades se emita el informe en conclusiones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Esto a colación de dos observaciones realizadas por el Estado, en las cuales se trata de retardar el pronunciamiento, aduciendo un posible acuerdo amistoso que ya fue negado por nuestra parte representada.

En el caso de Renato Ticona Estrada, desaparecido forzosamente en la dictadura de Luis García Meza, después de litigar internacionalmente desde el año 2004 y haber logrado el 27 de noviembre de 2008 que la Corte Interamericana de Derechos Humanos dicte la Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas contra el Estado boliviano, determinando que violó los derechos a la libertad personal, integridad personal, vida, garantías judiciales y protección judicial consagrados en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, así como las obligaciones contenidas en los citados Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos.

A la fecha, a pesar que se cumplieron varias de las obligaciones impuestas al Estado boliviano, se observó la poca efectividad en las investigaciones sobre los hechos ocurridos a Hugo Ticona Estrada (hermano), para identificar,

juzgar y en su caso, sancionar a los responsables a la brevedad posible y la reparación mediante la construcción de una vivienda a la familia Ticona. Actualmente el caso se encuentra con informe segundo de observaciones al cumplimiento de sentencia.

En el caso de Alfredo Díaz Bustos, al igual que el año pasado, se está a la espera de seguimiento de la CIDH, sobre el cumplimiento total del acuerdo transaccional suscrito por el Estado boliviano, en lo que respecta a incluir en la legislación interna, el derecho a la objeción de conciencia, toda vez que en la actual Constitución Política del Estado, no se cumplió con la citada obligación.

8.2. Peticiones nuevas

En casos nuevos, se tiene la petición del ciudadano Ascencio Cruz Nina, ciudadano boliviano, originario de la localidad de Sorata de la provincia Larecaja del departamento de La Paz, quien fue víctima de violaciones a sus derechos a la libertad personal, a la indemnización y a la protección judicial por parte del Estado Plurinacional de Bolivia por haber sido ilegalmente detenido preventivamente en base a una norma legal no vigente, haber sufrido un proceso penal en su contra lleno de vicios procesales y habiendo realizado la acción penal posterior contra el juez prevaricador, el Estado Boliviano no aseguró el pago de la indemnización resultado de este último juicio.

Actualmente, se está para presentación de petición al sistema, a la espera, únicamente, de documentación solicitada al peticionario desde el 4 de diciembre de 2010 y referida a dos datos procesales faltantes, sobre un proceso penal inicial interno que se sustanció en Sorata.

Finalmente, se admitió el caso de Cleto Yujra Valencia, quien a pesar de gozar de inamovilidad laboral por paternidad fue destituido del Gobierno Municipal de Inquisivi, ante tal situación se interpuso un Amparo Constitucional que fue concedido y que ordena la restitución y el pago de beneficios sociales. Sin embargo, hasta la fecha dicha orden no es cumplida por las autoridades denunciadas, razón por la que se está elaborando la petición internacional.

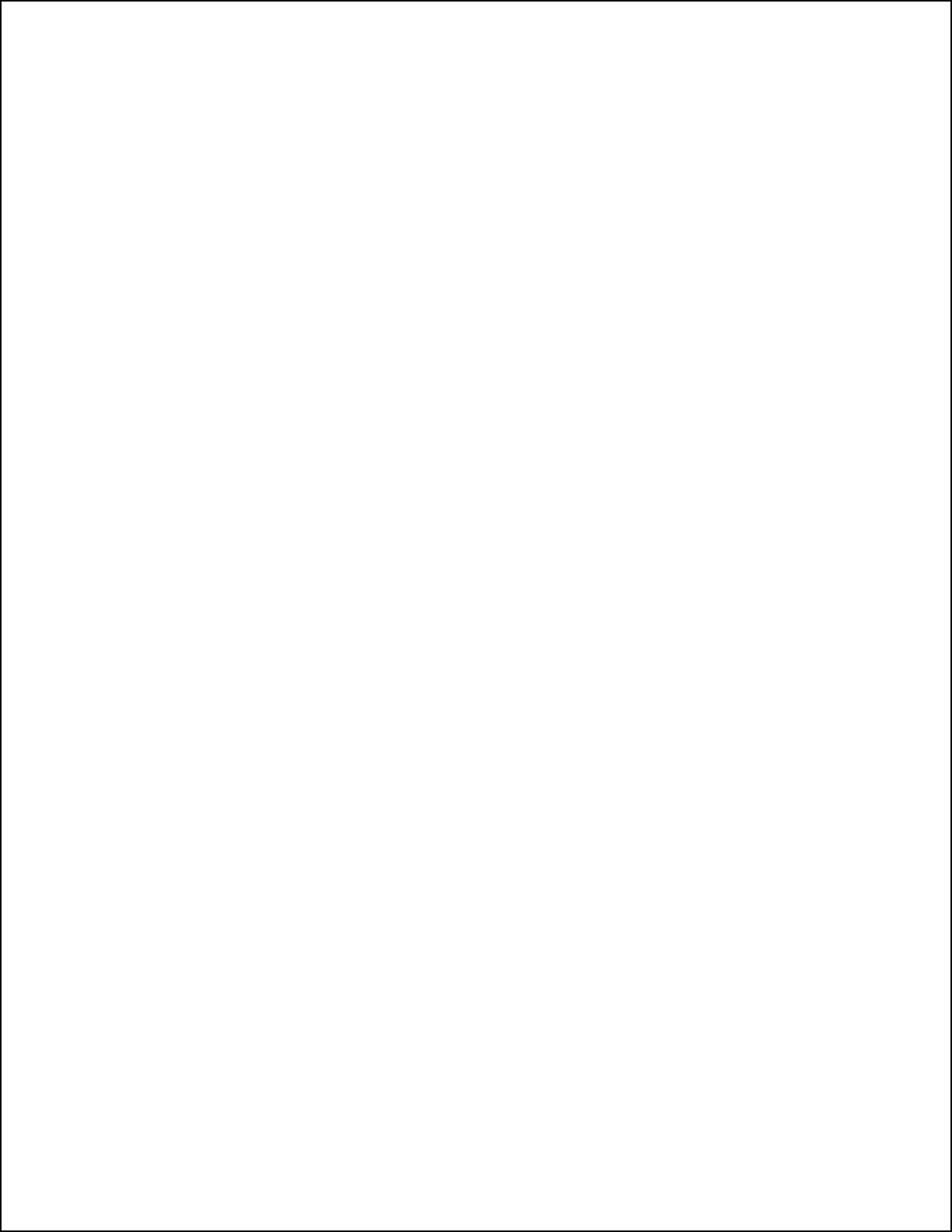
9. Víctimas de violencia política

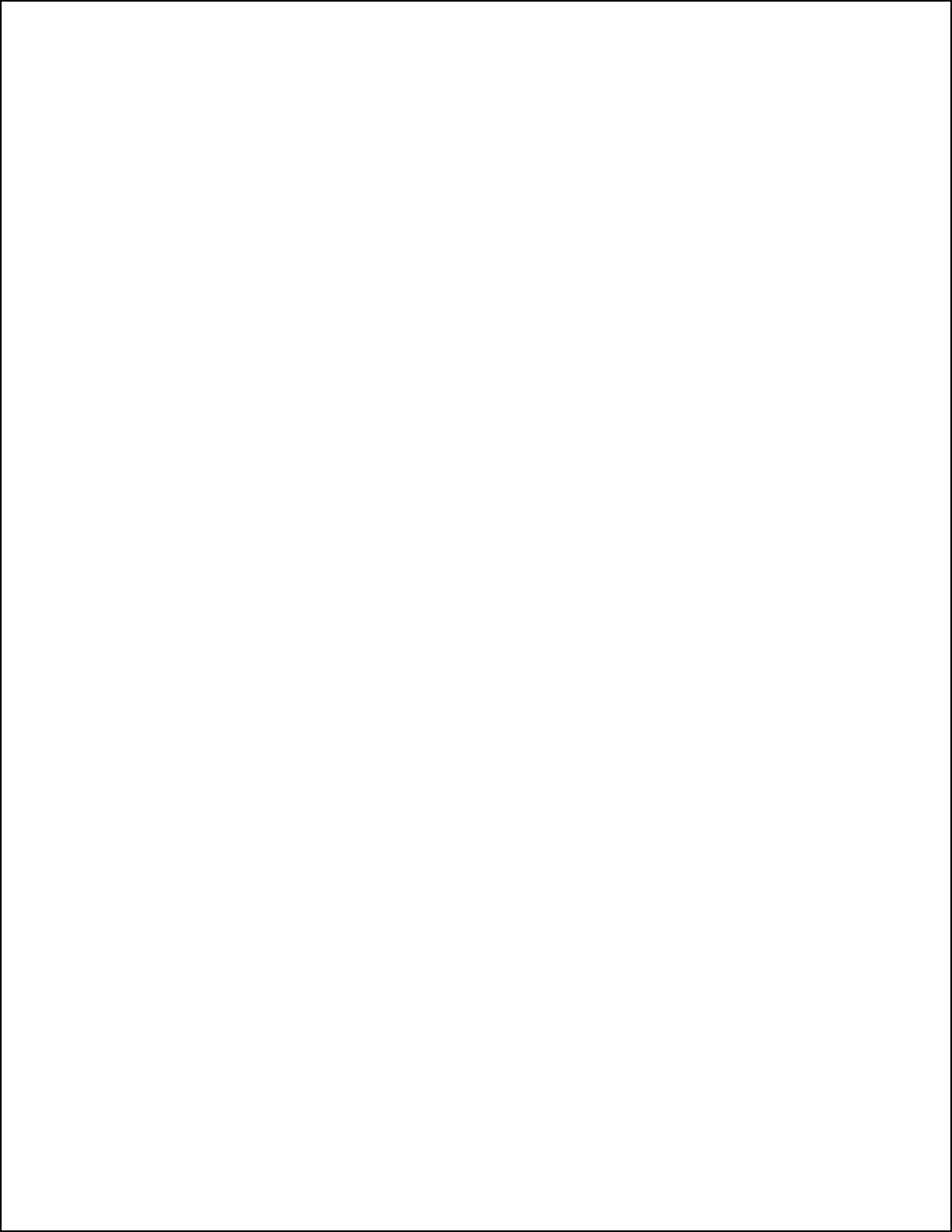
En cuanto al trámite de resarcimiento de casos de violencia política en el marco de la Ley N° 2641, la Mesa Defensorial de Riberalta se ofreció para notificaciones; aunque luego la Comisión Técnica de Calificación haya determinado hacerlo mediante un proyecto de pueblos indígenas, EMPODER que tiene el Ministerio de Justicia en la ciudad de Riberalta.

Durante 2010, se asistió a reuniones informativas con las asociaciones de víctimas, a efecto de oír sus reclamos e informar los parámetros que se tomarán en el proceso de reconsideraciones y donde se presentó una nota con las preocupaciones y recomendaciones a la Ministra de Justicia. Por otra parte, se hizo seguimiento del proceso de calificación de reconsideraciones.

Ante el elevado índice de casos improcedentes se envió una nota a la Ministra de Justicia, solicitando el Manual de Criterios de Valoración de Pruebas.

Asimismo, en la presente gestión se recibieron y absolvieron consultas y reclamos de los solicitantes de este beneficio extraordinario contra el Ministerio de Justicia y la Comisión Técnica de Calificación, las mismas que fueron debidamente respondidas.





CAPÍTULO IV

Trabajo en normativa local y tratados

1. Propuestas legislativas o normativas vigentes, seguimiento y resultados

En la gestión 2010 se priorizó y realizó el seguimiento a las siguientes propuestas legislativas o normativas aprobadas, con los siguientes resultados:

La Ley N° 004 de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, crea mecanismos y procedimientos para prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidores públicos, ex servidores y personas particulares, mediante la incorporación de tipos penales y órganos especiales para estos procesos. Cuando esta norma se encontraba en tratamiento legislativo, la Defensoría del Pueblo realizó varias observaciones sobre temas de derechos humanos como la inclusión de la imprescriptibilidad y la presunción de inocencia; la inversión de la carga de la prueba en materia penal; el principio de legalidad y los tipos penales abiertos; además de la inclusión de la institución defensora de los derechos humanos como parte de una comisión interinstitucional. Aspecto último que fue excluido a petición institucional.

La Ley N° 044 de 8 de octubre de 2010, para el Juzgamiento de la Presidenta o Presidente y/o de la Vicepresidenta o Vicepresidente, de Altas Autoridades del Tribunal Supremo de Justicia, Tribunal Agroambiental, Consejo de la Magistratura, Tribunal Constitucional Plurinacional y del Ministerio Público, que establece la forma de procesamiento a las altas autoridades y los órganos competentes al efecto. Durante su tratamiento en la Asamblea Legislativa Plurinacional, la Defensoría del Pueblo observó temas como la omisión de incorporación de autoridades como el titular de la Defensoría del Pueblo y el Procurador General del Estado; la imprescriptibilidad de los delitos que atenten contra el patrimonio del Estado y la garantía del proceso pronto, prosecución del juicio en rebeldía y el derecho a la defensa material del imputado; el número mínimo para autoridades que emiten fallos; el número máximo de autoridades que pueden ser recusadas; y el tiempo de inhabilitación especial.

En este caso, los legisladores eliminaron la regulación sobre la prosecución del proceso en rebeldía y modificaron el número de máximo de autoridades que pueden ser recusadas (reduciendo el número)

La Ley N° 007 de 18 de mayo de 2010, Modificaciones al Sistema Normativo Penal que tiene por objeto dotar de celeridad y efectividad a la acción de la justicia ante la comisión de delitos, dando mayor participación a la víctima, estableciendo un proceso especial para delitos flagrantes e introduciendo modificaciones al régimen de medidas cautelares de carácter real y personal. Sobre este particular, cuando el proyecto de ley se encontraba en análisis, la Defensoría del Pueblo observó el rol del Fiscal en cuanto a la determinación de medidas cautelares; plazo del Fiscal para poner al imputado a disposición del Juez; la propuesta inicial de no vinculatoriedad de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional; el traslado de privados de libertad y la

regulación de varios tipos penales. La Asamblea Legislativa modificó la disposición relativa a la vinculatoriedad, estableciendo la sujeción de la misma a la Constitución y el plazo del Fiscal para poner a disposición del Juez al imputado.

El Decreto Supero N° 0451 de 17 de marzo de 2010 que reglamenta la Ley N° 3729 Ley para la Prevención del VIH-SIDA, Protección de los Derechos Humanos y Asistencia Integral Multidisciplinaria para las Personas que Viven con el VIH-SIDA, que permite la aplicación de esta normativa al establecer medidas para la atención integral y consejería para las personas que viven con VIH/SIDA (PVVS) y recepción de medicamentos de manera oportuna; protección de niños y niñas de padres PVVS para ser asistidos por los órganos del Estado; medidas de bioseguridad y la prohibición de la discriminación a las PVVS en el ámbito educativo y laboral; y la protección de PVVS privadas de libertad.

La Defensoría del Pueblo, promotora de la Ley N°3729, observó cuestiones de técnica legislativa, compatibilidad, participación y atribuciones de comités creados, eliminación del carné sanitario y difusión de la temática en colegios profesionales. Se debe resaltar que casi todas las observaciones fueron adoptadas y modificadas en la norma aprobada.

La Ley N° 054 de 8 de noviembre de 2010, Modificaciones al Código Penal para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, que tiene por objeto la protección de la vida, integridad física y psicológica, libertad sexual y seguridad de este grupo poblacional en Bolivia; sin embargo, sólo se limita a incrementar las penas en el Código Penal en tipos de delitos vinculados a niños, niñas y adolescentes. En ese marco, la Defensoría del Pueblo planteó que si bien es cierto que el tema principal de la reforma legal propuesta es el incremento de penas, con lo cual se está de acuerdo, no es menos cierto que este incremento debe estar debidamente justificado en cada tipo penal y no ser considerado como la solución aislada al problema, ya que su aumento desproporcional solo adscribe la norma penal a las teorías absolutas de la pena que es contrario al Art. 74 del la CPE y no toma en cuenta que el problema principal radica en que los procesos penales no concluyen, no se llegan a tener sentencias ejecutoriadas, por lo que más allá de tener penas altas o bajas, los casos quedan en la impunidad. La norma no incorporó modificaciones.

La Ley N° 064 el 5 de diciembre de 2010 de la Procuraduría General del Estado, que norma la estructura y organización de esta entidad como institución de defensa de los intereses del Estado. En su etapa de tramitación se observaron cuestiones de forma sobre el tema de la competencia nacional e internacional respecto a demandas sobre derechos humanos y la definición de competencias entre la Procuraduría General del Estado y las unidades jurídicas de la Administración Pública. La norma fue aprobada sin modificaciones.

La Ley N° 025 de 24 de junio de 2010 del Órgano Judicial, que norma la función judicial, la jurisdicción, competencias, organización y funcionamiento de ese Órgano de poder y que en su etapa en formación la Defensoría del Pueblo observó y propuso el uso de terminología adecuada, número máximo de autoridades recusadas en un proceso, regulación de nulidades, requisitos para ser magistrado, imprescriptibilidad, sin que estas observaciones sean adoptadas en la aprobación.

La Ley N° 018 de 16 de junio de 2010 del Órgano Electoral Plurinacional (OEP), que regula la conformación y funcionamiento de este Órgano. Durante su análisis en el Legislativo, la Defensoría del Pueblo observó la

falta de desarrollo de términos como paridad y alternancia, elección de autoridades a elección de órganos supraestatales, regulación del plazo en impedimentos por fuerza mayor y revelación de datos. La norma fue aprobada sin modificaciones.

La Ley N° 027 de 6 de julio de 2010 del Tribunal Constitucional Plurinacional que establece la estructura, organización y funcionamiento de esta institución y los procedimientos de las acciones constitucionales. En esta norma, se observó la terminología interpretación, control concentrado, vinculatoriedad, incorporación de comunidades interculturales y afrobolivianos; la regulación de magistrados suplentes, retroactividad, recusación, funciones de la comisión de admisión y diversas normas de carácter procesal. No se modificó la norma y las observaciones serían consideradas a tiempo de trabajar la Ley de Procedimientos Constitucionales.

Finalmente, la Ley N° 045 de 8 de octubre de 2010 contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, que busca promover y garantizar la dignidad, la igualdad, el respeto, la armonía, la inclusión, la equidad social y de género, el bienestar común y la solidaridad, prohibiendo y sancionando el racismo y toda forma de discriminación.

La Defensoría del Pueblo tuvo un rol esencial en la elaboración de la norma con la recopilación de las actuaciones institucionales realizadas desde el año 2004, conformó un equipo interinstitucional en el que participaron, además de la Defensoría del Pueblo:

- » Viceministerio de Justicia Comunitaria - Ministerio de Justicia
- » Viceministerio de Justicia y Derechos Humanos - Ministerio de Justicia
- » Comisión Especial de Asuntos Indígenas - Cámara de Diputados
- » Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial - Cámara de Diputados
- » Comisión de Política Social —Cámara de Diputados
- » Oficina en Bolivia del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos
- » Universidad de la Cordillera
- » Fundación Solón

En esa comisión se analizaron y recopilaron insumos incluidos en el Proyecto de Ley por el Respeto a las Diferencias contra toda Forma de Discriminación (N°976/2007), cursante en las Comisiones de Constitución y Especial de Asuntos Indígenas de la Cámara de Diputados; el Proyecto de Ley contra la Discriminación y el Racismo (N° 962/2008), cursante en las Comisiones de Política Social y Especial de Asuntos Indígenas de la Cámara de Diputados; y el Anteproyecto de Ley de Prevención y Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, elaborado por el Ministerio de Justicia.

Como resultado del trabajo realizado se consensuó una propuesta normativa que incorporaba entre otras cosas, definiciones amplias y varias causales de discriminación, tipos penales y bases de una política pública con un órgano rector a nivel nacional, Coordinador Permanente de Lucha contra la Discriminación, que fue aprobada en su integridad con sólo una modificación del Art. 16 por parte de la Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial de la Cámara de Diputados.

Posteriormente, ante el debate nacional creado en torno a los Arts. 16 y 23 de la Ley N° 027 de 6 de julio de 2010 y la solicitud directa del señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, la Defensoría del Pueblo conformó

la mesa de trabajo para la reglamentación de esa Ley, incorporando propuestas referidas a las medidas de prevención, actos excluidos de la definición de discriminación, regulación del Comité Nacional contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, faltas y sanciones, infracciones de medios de comunicación, desarrollo del Art. 16 sobre sanciones a medios y autoridades competentes.

Dichas propuestas fueron entregadas en los diversos talleres a nivel nacional que realizaron el Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, el Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Culturas a través del Viceministerio de Descolonización.

2. Grupos de trabajo

Propuesta / Antecedentes	Conformación de la mesa (instituciones participantes)	Resultados / Estado
Se recopilaron insumos del Proyecto de Ley por el Respeto a las Diferencias contra toda Forma de Discriminación (N°976/2007), cursante en las Comisiones de Constitución y Especial de Asuntos Indígenas de la Cámara de Diputados; el Proyecto de Ley contra la Discriminación y el Racismo (N° 962/2008), cursante en las Comisiones de Política Social y Especial de Asuntos Indígenas de la Cámara de Diputados; y el Anteproyecto de Ley de Prevención y Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, elaborado por el Ministerio de Justicia.	<ul style="list-style-type: none"> • Viceministerio de Justicia Comunitaria- Ministerio de Justicia • Viceministerio de Justicia y Derechos Humanos-Ministerio de Justicia • Comisión Especial de Asuntos Indígenas – Cámara de Diputados • Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial – Cámara de Diputados • Comisión de Política Social – Cámara de Diputados • Oficina en Bolivia del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos • Defensoría del Pueblo • Universidad de la Cordillera • Fundación Solón 	Se consensuó una propuesta normativa que incorporaba entre otras cosas, definiciones amplias y varias causales de discriminación, tipos penales y bases de una política pública con un órgano rector a nivel nacional, Coordinador Permanente de Lucha contra la Discriminación, que fue aprobada en su integridad con sólo una modificación del Art. 16, por parte de la Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial de la Cámara de Diputados / Norma en vigencia

3. Respuesta de la Defensoría del Pueblo a propuestas normativas

Durante 2010 llegaron en consulta 16 propuestas legislativas. De las cuales seis fueron aprobadas, ocho aprobadas con recomendaciones y dos rechazadas.

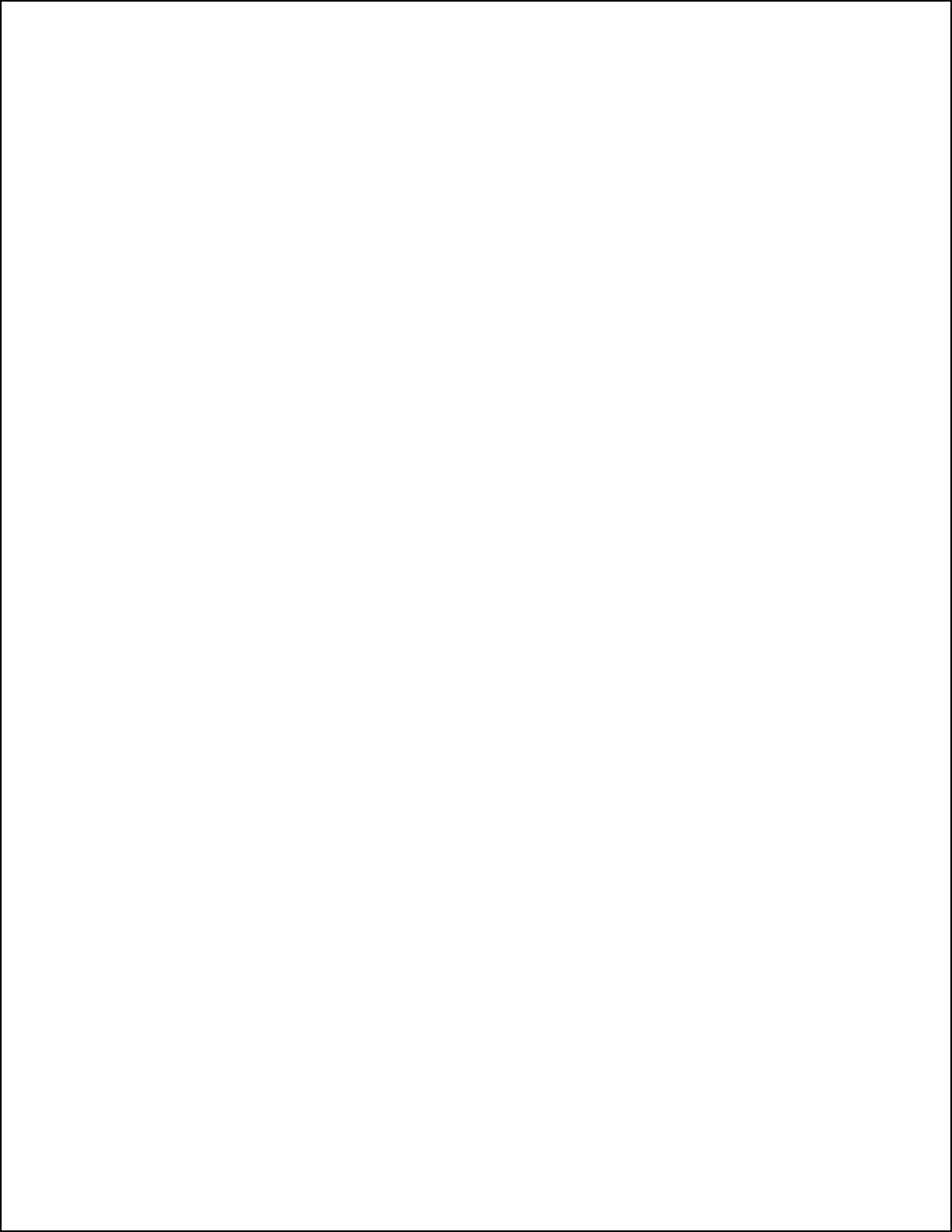
Propuesta Normativas	Institución consultante	Descripción	Respuesta
Nuevo Régimen de Personas con Discapacidad (en sus dos versiones)	Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales APAE	Propone un nuevo régimen integral de normativa para personas con discapacidad.	Aprobado con recomendaciones
Proyecto de Resolución Biministerial sobre el Requisito de Pruebas de VIH/SIDA a migrantes solicitantes de residencia temporal en Bolivia	SENAMIG – Programa ITS/SIDA Ministerio de Salud	Establece el fundamento legal en base a la Ley N° 3729 para solicitar exámenes de VIH/SIDA a los migrantes a Bolivia.	Aprobado con recomendaciones
Proyecto de Ordenanza Municipal sobre el Adulto Mayor	Gobierno Municipal de La Paz	Establece medidas a favor de las personas adultas mayores a ser tomadas por el Gobierno Municipal de La Paz.	Aprobado

Anteproyecto de Ley de Deslinde Jurisdiccional	APAE	De conformidad a lo establecido en la CPE, regula los límites de competencia entre la jurisdicción indígena originario campesina, la jurisdicción ordinaria y la agroambiental.	Aprobado con recomendaciones
Anteproyecto de Ley del Servidor Público	Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)	Regula el nuevo régimen legal para los servidores públicos.	Aprobado con recomendaciones
Proyecto de decreto supremo de Inserción Laboral a Personas con Discapacidad	APAE	Establece medidas afirmativas para el acceso al trabajo de las personas con discapacidad y de padres y/o tutores de personas con discapacidad intelectual grave, estableciendo algunos incentivos para las empresas privadas	Aprobado
PL Departamental de Prestación de Servicios de Asistencia Social Integral a los Indigentes - Cochabamba	Representación Defensorial Cochabamba	El PL tiene como objetivo prestar asistencia social integral a indigentes en el departamento de Cochabamba a través de su Gobierno Autónomo Departamental	Aprobado
Ley de Modificaciones al Código Tributario y la Ley General de Aduanas	Despacho	El PL dispone modificaciones procesales penales en casos de delitos aduaneros y tributarios	Aprobado con recomendaciones
PL de Protección a los Refugiados	APAE – Cancillería	El PL propone un marco integral de protección de derechos humanos de las personas refugiadas y sus familias.	Aprobado con recomendaciones
PL de Negligencia Médica del Gobierno Departamental Autónomo de Cochabamba	Representación Defensorial Cochabamba	El PL proponía un sistema penal departamental, al crear tipos penales vinculados a la negligencia médica	Rechazado
PL de Acceso a la Información	Ministerio de Transparencia y Lucha contra la Corrupción	El PL regula el acceso a la información como derecho, las formas para acceder a él y las obligaciones de los servidores públicos al respecto.	Aprobado
PL Integral contra la Trata y Tráfico de Personas	Comisión de DDHH – Cámara de Diputados	El PL establece un sistema de protección integral contra la trata y tráfico de personas, desde la tipificación de delitos, la prevención y la atención a víctimas	Aprobado

PL Departamental Transitorio de Funcionamiento de Centros de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), Personas con Discapacidad y Adultos Mayores del Gobierno Autónomo de Cochabamba	Representación Defensorial Cochabamba	PL regula la forma de funcionamiento de los centros de atención para NNA, personas con discapacidad y adultos mayores, así como de su infraestructura mínima.	Aprobado
Propuesta sobre Femicidio	APAE	El PL regula nuevos tipos penales relativos a la violencia contra las mujeres.	Aprobado con recomendaciones
PL sobre la Regulación de la Propiedad Urbana y Regularización del Derecho a la Propiedad sobre Bienes Inmuebles Urbanos	APAE	El PL regula mecanismos para sanear la titularidad del derecho a la propiedad urbana sobre todo en lo que respecta a personas que se encuentran en posesión pacífica de bienes inmuebles urbanos.	Aprobado con recomendaciones
Informe sobre Proyecto de Reglamento de Cultos	Asociación Nacional de Evangélicos de Bolivia	Regula la forma de concesión de personalidad jurídica a las asociaciones religiosas y la forma de funcionamiento interno de las mismas; así como límites al ejercicio de sus ritos religiosos.	Rechazado

CAPÍTULO V

MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN



CAPÍTULO V

MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

Programas Especiales es el área estratégica que se ocupa de los derechos humanos de aquellos grupos poblacionales considerados más vulnerables: niñez y adolescencia; mujeres; personas adultas mayores; pueblos indígenas, originarios y comunidades campesinas; personas con discapacidad; personas privadas de libertad y migrantes al extranjero.

Desde el inicio de sus actividades en 1998 —excepto en el caso de los migrantes, incorporado formalmente al trabajo defensorial en 2007— estos grupos han merecido especial atención de parte de la Defensoría del Pueblo 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 el apoyo de entidades públicas y organizaciones sociales y el consenso generado con ellas sobre 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 ellos.

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 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 Defensoría del Pueblo para analizar temas puntuales y generales; proponer soluciones y generar recomendaciones a los propios miembros de las mesas o a otras organizaciones competentes en los temas que correspondan; siempre en función de 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 la Defensoría del Pueblo formule sus propias y específicas recomendaciones a diversas instancias del Estado, y, por otro, para que programe actividades de corto, mediano y largo plazo. Cabe señalar 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.

Además, hay que destacar que uno de los principales objetivos de las estrategias que se utilizan en el trabajo de Programas Especiales, 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 en todo el país, de mayor y mejor manera, todas las actividades de difusión de derechos humanos de la

Defensoría del Pueblo con relación a cada grupo poblacional. Desde 2002, la labor desarrollada por 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 del contexto en el que tiene lugar la actividad o siguiendo las líneas de intervención definidas por la Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales (APAE)

A continuación se presenta un resumen de las principales actividades desarrolladas y coordinadas por la Unidad de Programas Especiales durante el período 2010.

1. Derechos de las mujeres

1.1. Adecuación normativa y protección de derechos de las mujeres

Antecedentes

En cuanto al desarrollo de las mujeres, la Defensoría del Pueblo continuó consolidando, conformando y/o articulándose estratégicamente con organizaciones de mujeres y de la sociedad para lograr la protección, defensa y vigencia de los derechos humanos de este grupo poblacional.

En ese marco, se dedicó gran parte del esfuerzo del Programa a la adecuación normativa de varias disposiciones y a la Constitución Política del Estado (CPE), tomando en cuenta que la prioridad estatal se centró en algunas leyes troncales. El trabajo defensorial se mantuvo articulado a la agenda legislativa, promoviendo y logrando en esta nueva legislatura la alianza con las mujeres de la Asamblea Legislativa Plurinacional (ALP).

Actuación defensorial

Esta línea de trabajo ha sido planteada desde la gestión anterior, debido a que la promulgación de la nueva Constitución Política del Estado exige la adecuación normativa de todo el cuerpo legal del Estado plurinacional. Por esta razón, comprendiendo que para las reivindicaciones de las mujeres es una oportunidad orientada a la igualdad de género, se han elaborado varias iniciativas normativas. El trabajo fue planteado en alianza estratégica con organizaciones de mujeres mineras, gremiales, trabajadoras del hogar, indígena campesina originarias y la sociedad en general que trabaja por los derechos de las mujeres y que tienen redes a lo largo del país.

El Programa integró varias mesas de trabajo para incidencia política. A saber:

- Proyecto de ley de violencia integral.
- Proyecto de ley contra la trata y tráfico de seres humanos.
- Proyecto de ley de trabajo.
- Proyecto de ley de pensiones.
- Proyecto de régimen electoral.
- Proyecto de ley de autonomías y descentralización.
- Proyecto de ley contra el racismo y toda forma de discriminación.
- Proyecto de ley de deslinde jurisdiccional.

- Proyecto de ley presupuestos sensibles al género.
- Anteproyecto de ley de inversión pública.
- Anteproyecto de ley contra el acoso político.

Del mismo modo, se articuló al Observatorio por el Derecho a la Educación y a la Mesa de trabajo de Educación proponiendo la revisión de las iniciativas legales para la Ley de Educación.

En todas las instancias se encuentran organizaciones representativas de las mujeres de base como la indígena originaria campesina, y organizaciones no gubernamentales (ONG) especializadas en cada temática, mismas que cuentan también con redes a nivel nacional y, por supuesto, instancias del Ejecutivo y la Asamblea Legislativa Plurinacional vinculadas a cada ley abordada.

Este trabajo implicó el desarrollo de sesiones de trabajo en cada mesa, elaboración y retroalimentación de propuestas, talleres, seminarios nacionales e internacionales y conversatorios.

La dinámica que emprendió la Asamblea Legislativa Plurinacional, exigió un alto compromiso de trabajo del conjunto de las mesas de trabajo y de la Defensoría del Pueblo, porque además del trabajo en cada tema, también se desarrollaron acciones de lobby con cada Comisión y Comité parlamentario y con asambleístas considerados clave para la incorporación del enfoque de género en cada ley y de las demandas de las mujeres en general. Este trabajo también fue dirigido al Ejecutivo con el fin de contribuir a la incidencia.

No en todos los casos fue posible lograr que la instancia pública respectiva proporcione el documento final de trabajo del anteproyecto de ley, para que sobre el mismo la institución pueda dar sus aportes. Como ello no fue posible, solo se pudo trabajar propuestas con articulados en grandes títulos de cada tema. Es recomendable que de acuerdo a ley, se transparenten todos los procesos del quehacer público porque no difundir la información provoca perjuicios, en este caso, a las mujeres en su totalidad.

Resultados y Efectos

El trabajo realizado permitió que en el análisis y tratamiento de cada proyecto de ley, tanto en el Ejecutivo como en el Legislativo, se convocará a las instituciones (incluida la Defensoría del Pueblo) que fueron parte de las distintas mesas y que todas las leyes aprobadas por la Legislatura, contaron con propuestas de las propias mujeres.

- a. Proyecto de ley de trabajo desde las mujeres denominado: “Todas las mujeres trabajamos”, destaca el reconocimiento del trabajo, no solo asalariado, que realizan todas las mujeres. Entre sus principales aspectos están:
 - Protección de todas las mujeres trabajadoras al margen del tipo de relación laboral y legal que tengan. En casos de embarazo, prohibición expresa de toda forma de discriminación contra las mujeres, sanción del acoso laboral, penalización de acoso sexual y prohibición de la renuncia anticipada como un mecanismo para la ocupación de fuerza de trabajo femenina solo por

tiempo determinado, lo cual aseguraba su despido sin responsabilidad patronal. Propone la incorporación de principios de igualdad y equidad para mujeres no únicamente asalariadas; también propone la protección laboral de las mineras palliris, guardas, consultoras en línea, todas las mujeres a contrato, cuenta propia, trabajadoras rurales, mujeres de micro y pequeñas empresas, entre otras.

- Propone la obligatoriedad de que todas las trabajadoras cuenten con contrato de trabajo, porque los acuerdos verbales no han tenido efecto sobre las mujeres; Favorecer licencias del trabajo sin descuentos de ningún tipo y sin afectar la vacación, para aquellas mujeres que tienen el cuidado de hijas o hijos enfermos; así como para personas que se hallan en tratamiento de enfermedades terminales o crónicas o con riesgo de muerte como cáncer, VIH-SIDA, hemodiálisis, discapacidad y otras.
- Incorpora a las trabajadoras asalariadas del hogar a la Ley de Trabajo, anulando de este modo toda forma de discriminación laboral y de género hacia esta población.
- Demanda y propone la seguridad industrial y la formación y capacitación para la producción sin discriminación por sexo. Propone también una reingeniería del Ministerio de Trabajo para adecuarlo al proceso de cambio que exige nuevas formas de intervención para la protección laboral de las trabajadoras.

El documento fue entregado a la Central Obrera Bolivia (COB), la ALP Y otras instancias del Ejecutivo porque el Ministerio de Trabajo fue parte del proceso junto a organizaciones sociales.

b. Proyecto de Ley de Pensiones desde las mujeres partió del hecho que el 79,96% de la población boliviana no cuenta con ningún tipo de seguridad social; con una distribución para el área urbana de 72.69% y para el área rural del 92.32%. Sólo el 34% de asalariadas en la actualidad aportan a las AFPs. El 79.33% de mujeres urbanas no cuenta con seguridad social y en el área rural la población femenina desprotegida alcanza al 92.2%. Por esta razón histórica las instituciones y organizaciones que fueron parte de la Mesa de trabajo, entre ellas la Defensoría del Pueblo, propusieron:

- Recuperar la función social del Estado y garantizar el derecho a la seguridad social con equidad para mujeres y hombres con una Ley de Pensiones bajo los principios de universalidad, integralidad (a corto y largo plazo), solidaridad y equidad en la distribución y redistribución del producto social.
- Mayor equidad e inclusión que impulse los principios de acción positiva reconocidos en la CPE vigente, como reconocimiento del aporte de las mujeres al desarrollo del país mediante su trabajo reproductivo.
- Eliminación del lenguaje sexista.

- Recuperación del carácter tripartito y con cotizaciones diferenciadas por categoría ocupacional.
- Incorporación y reconocimiento de las mujeres asalariadas de carácter temporal y permanente de áreas rurales y urbanas, trabajadoras rurales bajo servidumbre, mineras barranquilleras, mineras palliris, trabajadoras asalariadas del hogar, trabajadoras domésticas no asalariadas (amas de casa).
- No utilizar tablas de mortalidad diferenciadas por sexo para el cálculo de las prestaciones por constituir una práctica discriminatoria y perjudicial para las mujeres.
- En la definición de los derechohabientes, eliminar el requisito de no contraer nuevas nupcias o convivencia. Debería establecerse que la pensión de muerte o viudez, es compatible con la pensión de vejez o jubilación.
- Las “inactivas” ni las activas no deberían perder el derecho a percibir la pensión de viudez porque durante toda su vida contribuyeron a la formación del patrimonio y de la pensión, a pesar de contraer nuevas nupcias.
- Establecer una medida de acción positiva que exprese el reconocimiento de 24 períodos de aportes adicionales a su densidad acumulada, sea cual fuere ésta.
- Tomar el referente salarial de los últimos mejores cinco años de las mujeres.
- La pensión de muerte o viudez es compatible con la pensión de vejez (jubilación por derecho propio) y mantener la diferencia de edad para la jubilación (5 años para las mujeres).
- La gestión puede ser privada o pública, debe considerarse el costo de la transición, la capacidad de gestión (eficiencia) y la fiscalización al ente administrador gestor. Preocupa a las mujeres que la futura entidad gestora es la que financia a su fiscalizador como es el Organismo de Fiscalización Previsional.
- Establecer el monto de la comisión que pagarán las personas afiliadas a la Administradora estatal de pensiones como en el caso de los intereses por mora.
- Paridad en los directorios y otros entes administradores y de fiscalización.
- Integrar en la Comisión de Trabajo a organizaciones de mujeres para incorporar la visión de las mujeres y de género en la discusión de la propuesta de Ley.
- Ampliar el debate y discusión sobre la Ley de Pensiones a los departamentos.
- Se recomendó efectuar el cálculo de aportes sin diferenciar la mortalidad por sexo.

- Establecer para las mujeres, el reconocimiento de 24 periodos de aportes adicionales a su densidad acumulada, sea cual fuere ésta.
 - Cotización del cónyuge a nombre de la mujer con la que vive y que no trabaja fuera del hogar, por el aporte de las mujeres a la generación de patrimonio y riqueza, (lamentablemente ésta propuesta no fue aceptada por la COB a pesar de tener apoyo de algunas Ministras y Asambleístas).
 - Reconocimiento del valor económico del trabajo en el hogar como fuente de riqueza y que se cuantifique en las cuentas nacionales.
 - Se rechaza y advierte sobre la jubilación anticipada porque afecta a las mujeres.
- c. Anteproyecto de Ley Integral contra la Violencia de Género, con una importante participación del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades incorpora todas las formas de violencia de género hacia las mujeres, excepto la violencia política debido al carácter excepcional que tiene ésta. Incluyó las recomendaciones que el trabajo institucional hizo sobre la reforma a la ley de violencia en la familia o doméstica en años anteriores y que nuevamente salió en la actual legislatura; pero se incorporó a este anteproyecto.
- Recoge la creación de Juzgados específicos de violencia intrafamiliar, sanciona el acoso sexual en todas sus formas y abrevia el proceso.
 - Define la violencia hacia las mujeres desde un sentido político y propone derechos protegidos en el ámbito de salud, educación, trabajo y acceso a la justicia.
 - En el ámbito de políticas públicas, propone la elevación de rango de la instancia pública de género y crea la Adjuntía de Derechos de las Mujeres dependiente de la Defensoría del Pueblo; postula planes, estrategias de política y regula el funcionamiento de los avisos de medios de comunicación relativo a mujeres. En este caso, las instituciones parte de esta Mesa, trabajaron en la redacción de toda la propuesta normativa. La misma se entregó a la Asamblea Legislativa Plurinacional.
- d. Proyecto de Ley contra la Trata y Tráfico de Personas elaborado con la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados junto a varias organizaciones e instituciones vinculadas a la temática. Tiene la ventaja de no tener sesgo solo para alguna población en particular, sino que contiene el enfoque de género y de niñez y adolescencia, como las poblaciones más afectadas por estos delitos.
- Especifica y define todos los delitos de trata y tráfico, crea y sanciona la figura de cliente ilícito, amplía la pena, crea la figura de agente encubierto, entre otros temas.
 - El proyecto fue presentado públicamente por la Comisión indicada y en la próxima gestión se someterá a consulta a lo largo del país, donde la institución tendrá un alto protagonismo.

e. Aportes para la incorporación de derechos protegidos para las mujeres en la Ley de Autonomías y Descentralización, trabajo que implicó sesiones conjuntas con el equipo del Ministerio de Autonomías para argumentar y debatir los artículos propuestos. Entre los temas propuestos están:

- Principios: La actuación de los gobiernos autónomos se fundamenta y justifica en la búsqueda del vivir bien, como principio de vida; los gobiernos central, autónomos y administraciones descentralizadas generan condiciones y mecanismos necesarios y suficientes para el procurar y garantizar la unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto complementariedad, armonía, transparencia, igualdad de oportunidades, equidad social y de género, justicia social, participación, bienestar común, distribución y redistribución de la riqueza, los ingresos, los productos y bienes sociales.
- Equidad de género: Las entidades autónomas y descentralizadas garantizan el ejercicio pleno de las libertades y los derechos de mujeres y hombres reconocidos en la Constitución Política del Estado, generando las condiciones y los medios que contribuyan al logro de la justicia social y la igualdad de género en las unidades territoriales, en las entidades y gobiernos territoriales autónomas, en los territorios indígena originario campesinos y en las administraciones descentralizadas, en las políticas y los presupuestos públicos, en el acceso y ejercicio de la función pública que mejoren las condiciones de vida de las mujeres y hombres.
- Participación y control social: Los órganos del poder público en todos sus niveles garantizarán la participación ciudadana respetando la paridad y alternancia entre mujeres y hombres.
- Provisión de recursos económicos: El Estado tiene la obligación de definir las fuentes de los recursos económicos que permitan el funcionamiento de las entidades territoriales y el ejercicio de sus competencias, distribuyendo la riqueza y los recursos económicos con equidad social y de género, que permitan la eliminación de la pobreza y la superación de las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres.
- Organización territorial: Es además finalidad de la organización territorial generar condiciones y mecanismos necesarios y suficientes para la reducción de las desigualdades y la discriminación de género; la eliminación de la pobreza y la subordinación de las mujeres; y generar condiciones y oportunidades para que hombres y mujeres ejerzan sus derechos humanos y fundamentales en igualdad de condiciones y oportunidades.
- Los programas y presupuestos multianuales, programaciones operativas y presupuestos anuales, deben obligatoriamente contemplar políticas, programas y proyectos de inversión en equidad social y de género. Los gobiernos territoriales en todos los niveles, a través de las instancias y mecanismos normativos deberán garantizar un presupuesto real para satisfacer las necesidades y demandas diferenciadas de mujeres y hombres, en todos los ciclos de la vida en lo referente a la promoción, garantía y protección del conjunto de los derechos humanos y fundamentales en cumplimiento de la Constitución Política del Estado.

La propuesta desde las mujeres, incorporó el enfoque de género y propuso la protección de sus derechos no solo civiles sino también los económicos, sociales y culturales.

Todas las propuestas exigieron mucho trabajo de incidencia política en distintas Comisiones y Comités de la ALP y del Ejecutivo. En el trabajo estuvieron presentes mujeres mineras, trabajadoras del hogar, indígena campesina originarias y de otras poblaciones.

- f. También se trabajó desde la gestión anterior, propuestas desde las mujeres para el Código Electoral y el Régimen Electoral enfatizando sobre todo en la participación paritaria en condiciones de igualdad, de las mujeres.
- g. Desde la gestión anterior, se trabajó la propuesta de género en la Ley de Inversión Pública que aún se viene trabajando por la complejidad del tema y la histórica resistencia a la igualdad para las mujeres.
- h. En 2009 y hasta la presente gestión, se trabajó en una ley de presupuestos sensibles al género que implicó estudios macroeconómicos, identificación de fuentes impositivas, y otros logrados con recursos de organizaciones e instituciones parte de la Mesa de trabajo.
- i. Aportes el Proyecto de Ley de Educación Avelino Siñani-Elizardo Pérez, trabajo que se realizó en alianza con organizaciones e instituciones del Observatorio por el Derecho a la Educación y de la Mesa de Trabajo de Educación.
 - A lo largo de muchas sesiones de trabajo, acciones de lobby ante Comisiones y Comités de ambas cámaras legislativas, de ministros y ministras y otras autoridades, junto a los Consejos Educativos de Pueblos Originarios, se logró elaborar el documento publicado “Aportes para la Ley de Educación Avelino Siñani-Elizardo Pérez”, que fue entregado y presentado al Ministerio de Educación, a las Comisiones y Comités de la Asamblea Legislativa Plurinacional vinculadas al tema y fue incorporado en gran parte en el proyecto de ley de ese Ministerio. El documento plantea el abordaje de una nueva ley con enfoque de género, intercultural, generacional y educación inclusiva y alternativa.
- j. Se contribuyó a la formulación de una propuesta normativa que sanciona el acoso político que es una barrera para el ejercicio de los derechos políticos de las mujeres. Esta iniciativa sanciona el acoso contra el ejercicio de sus actividades de las mujeres electas llevando esta discriminación al campo no solo administrativo sino, también penal. Naturalmente, la institución también se fue articulando al trabajo de modificaciones del Código Penal para este y otros fines.
 - La Directora de Género del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, hizo conocer su apoyo a todo el proceso de elaboración de los anteproyectos que la Defensoría del Pueblo impulsó junto a la sociedad civil y organizaciones de mujeres, sumándose a todo este esfuerzo en apoyo a las iniciativas normativas presentadas.

1.2. Investigaciones de oficio, estados de situación y seguimiento a Resoluciones Defensoriales

Antecedentes

El Programa también trabajó en la realización de estados de situación, elaboración de recomendaciones defensoriales y el seguimiento a Resoluciones Defensoriales que datan de la anterior gestión. El objetivo fue contribuir con información sobre algunos vacíos, para impulsar políticas públicas de protección a las mujeres en general.

Actuación defensorial

Para lograr este fin, se desarrollaron y fortalecieron procesos anteriores de articulación con las actoras, organizaciones, instancias del Ejecutivo y otros y otras informantes clave para el acceso a la información.

Salvo los estados de situación de mujeres con discapacidad y mujeres privadas de libertad, el resto de estudios se trabajaron sobre información secundaria. De cualquier forma, el acopio de información actualizada permitirá que a futuro se pueda hacer alguna incidencia para la defensa, vigencia y protección de derechos humanos de las mujeres.

Resultados y efectos

- a. Mujeres con discapacidad. En el segundo semestre del pasado año, se desarrolló un proceso metodológico para la construcción de un marco teórico que contempló la aplicación de encuestas y otros cuestionarios que arrojaron valiosa información sobre la situación de los derechos de las mujeres con discapacidad.

En vista de la necesidad de elaborar recomendaciones defensoriales por la alta vulneración de derechos por omisión y acción, en la presente gestión se procedió al reprocesamiento de datos que permitieron la respectiva formulación dirigida a los ministerios de Justicia, Salud y Autonomías; a las gobernaciones departamentales autónomas; y a gobiernos autónomos municipales, con el fin de exigir la atención a esta población cuyos derechos se hallan en alta vulnerabilidad:

- 59% de las mujeres de la muestra tienen discapacidad adquirida.
- 18,4% adquirió la discapacidad por enfermedades como la poliomielitis, reumatismo o artritis, rubeola, etc. (El 8,4% tiene discapacidad por accidentes domésticos como pisos resbalosos, gradas sin perfiles vinculados a su rol reproductivo).
- Más del 8% refirió discapacidad adquirida por mala atención en el parto, otro 7,8% por negligencia médica, Hay otros porcentajes preocupantes por causa de accidentes de tránsito.
- Respecto a las discapacidades congénitas, éstas se asocian a más del 15% a enfermedades antes y/o durante el parto (rubeola, SIDA, sífilis, herpes) y factores genéticos en menor proporción. La violencia hacia la mujer embarazada también ha sido una causa que salió en este reprocesamiento de datos.

- Los hogares constituyen el primer lugar donde las mujeres viven violencia doméstica ejercida por padres, madres, cónyuges y parientes en general.
 - El 37% de las mujeres con discapacidad declararon trabajar bajo remuneración, pero el 59% dijo carecer de algún tipo de remuneración siendo las más afectadas las mujeres con discapacidad intelectual. De cualquier forma, el tipo de inserción laboral es lo que preocupa más, porque el grueso de esta población se ocupa en actividades por cuenta propia bajo regímenes discriminatorios de trabajadores gremiales que hay en las calles y que también segmenta al interior de las mujeres con discapacidad, siendo las físicas las menos desventajadas, seguidas de las visuales, si se puede llamar ventaja. Por esta razón, el 84% de las mujeres con discapacidad declaró que padecen discriminación laboral a pesar de la existencia de una norma que pretende acortar la discriminación laboral.
 - Más del 11% no accedieron a ningún grado ni tipo de educación y solo el 5,2% llegaron a la universidad e institutos técnicos. El abandono de la educación afecta a casi 35% de esta población.
 - Más del 53% no cuenta con seguro de salud y el 40% refirió haber sido discriminada en centros de salud.
 - Desconocimiento de sus derechos sexuales y reproductivos. El 27% de las mujeres recibieron apoyo de su familia cuando se embarazaron en tanto que el resto recibió rechazo, llamadas de atención o desaprobación. En este marco, el aborto a veces no consentido, se convierte en una salida a los embarazos.
- b. Mujeres privadas de libertad también sometido a reprocesamiento de datos para abordar con mayor precisión las Recomendaciones Defensoriales.
- Se debe destacar que las mujeres extranjeras en más del 90% no reciben apoyo de sus consulados; tampoco la autoridad nacional les proporciona traductor cuando no hablan castellano.
 - La infraestructura en general no asegura la vigencia ni la protección de derechos de las mujeres. Se han recabado testimonios de mujeres privadas de libertad que sufrieron violencia sexual porque comparten el mismo recinto, separados muchas veces solo por una reja o puerta.
 - La negación o mediación del derecho al trabajo es de alta gravedad porque las juntas de trabajo se hallan bajo control de los hombres privados de libertad, allí donde comparten el recinto. Las mujeres solo pueden captar trabajo de afuera del recinto carcelario a través de dichas juntas, aspecto que incide en la baja de sus ingresos, en la segregación de mujeres, en favoritismos y otros, situación que les afecta negativamente porque ellas continúan cumpliendo sus roles reproductivos y de manutención de sus hogares y cuidado de hijos e hijas menores que se hallan con ellas. Aún con el argumento de cuidarlas, ellas se hallan en sus celdas con candados,

en tanto que los hombres pueden movilizarse con mucha mayor libertad y comprar en los kioscos, mientras ellas deben pagarles a ellos para que les compren algún artículo de necesidad que requieren.

- Los controles de salud necesitan ser mejorados con mayor presupuesto, incorporando mujeres a los equipos profesionales de las unidades de salud de los recintos y garantizar la disponibilidad de insumos suficientes para emergencias, sobre todo las referidas a ginecología. Muchos médicos no ingresan a la sección mujeres por temor a denuncias de violencia o acoso sexual, razón por la que ellas deben ir a la unidad médica que a veces no guarda seguridad en puertas ni ventanas para los exámenes de ginecología, control de embarazo y otros propios de las mujeres.
 - Este estudio se halla en proceso de elaboración de Recomendaciones Defensoriales.
- c. Situación de los derechos laborales de las mujeres. Fue un insumo para el documento “Todas las Mujeres Trabajamos”, que alimentó la propuesta Desde las Mujeres a la Ley de Trabajo.
- El documento señala la persistencia en el ingreso al mercado laboral por parte de las mujeres, pero en condiciones de desigualdad y discriminación en relación con los hombres que encuentran más cuerpo en la enorme brecha salarial existente entre ambos géneros, el tipo de trabajo y la categoría ocupacional. Este hecho, sumado a la creciente jefatura de hogar femenina y la crecida de la Población Económicamente Activa femenina de 53,7% en 2000 al 56,2% en 2007, ubica a las mujeres en situación de vulnerabilidad laboral frente a un mercado segregador que no tiene similares ofertas laborales para las mujeres por razón de la seguridad social, entre otros factores.
 - El mismo Servicio de Empleo del Ministerio de Trabajo para 2010 señala que hay más oferta de mujeres, pero para cargos como trabajadoras del hogar y otras del campo reproductivo, que como sabemos, apenas superan el ingreso del mínimo nacional. Del total de la PEA femenina en 2007, más del 7% se encuentran ocupadas como trabajadoras asalariadas del hogar.
 - El acoso sexual es otra variable que incide negativamente sobre las mujeres en el ejercicio de derechos laborales, a pesar del marco constitucional que prohíbe tal actitud por cuanto al no estar explicitada en una norma específica no existen mecanismos de protección para la denuncia y sanción. En tanto, ellas siguen en indefensión o pierden su fuente laboral.
- d. Se realizó un estudio de acercamiento a la situación de los derechos de las mujeres afrobolivianas quienes muestran los mismos tipos de discriminaciones que el resto de mujeres pero agravados aún por las discriminaciones que impuso la colonia frente a esta nación.
- Destacamos que el acceso al poder es uno de los temas en los que las mujeres se hallan distanciadas respecto de los hombres de la misma nación. Las más jóvenes tienen una tendencia a mayor empoderamiento. De cualquier forma, la intervención defensorial acompaña

este estudio con una propuesta de Plan de Acciones Afirmativas para esta población y que será puesto en consulta con las organizaciones e instituciones, la próxima gestión. Se habla de acciones afirmativas, porque se concluye que ni aún el Plan de Igualdad de Oportunidades Mujeres Construyendo la nueva Bolivia para vivir Bien, del Ministerio de Justicia, contempla a las mujeres de esta población como merecedoras de acciones afirmativas para contribuir a la reducción de la brecha de discriminación que tienen frente al resto de las mujeres.

1.3. Trabajadoras sexuales

Se desarrolló el seguimiento a la Resolución Defensorial I.O./RD 00001/08, acción realizada con las representaciones defensoriales y las mismas actoras. Como acciones defensoriales destacamos la emisión de recordatorios de deberes legales, reuniones con autoridades públicas, encuentros y talleres con trabajadoras sexuales.

Resultados y Efectos

Debemos recordar que en enero de la gestión anterior se notificó a autoridades públicas con la Resolución Defensorial 00001/08/DH, como resultado de una investigación de oficio, notificación que alcanzó a los entonces prefectos departamentales y alcaldes municipales.

La elaboración de un Informe de Seguimiento al cumplimiento de dicha Resolución Defensorial, registra que ni siquiera se contaba con respuestas de algunas autoridades de los departamentos y municipios invocados. Por ello, todas las representaciones defensoriales volvieron a notificar con dicha Resolución a las gobernaciones departamentales autonómicas u a los gobiernos autónomos municipales. No obstante de contestar todas las instancias con alta voluntad política para atender la protección de derechos humanos de las trabajadoras sexuales, dicha voluntad no se ha traducido en asignación presupuestaria para la disponibilidad de insumos y capacitación de recursos humanos en no discriminación.

Junto a las actoras, se evidenció la continuidad de trato discriminatorio y violencia de género. La institución tuvo conocimiento el caso de jóvenes brasileña, trabajadoras sexuales en Cobija, quienes al no portar documentos de identificación, fueron conducidas por miembros de la Policía a recintos de la Brigada de Protección a la Familia, donde, según denunciaron ellas, les retuvieron por más de un día obligándoles a lavar los uniformes policiales, hecho que, lamentablemente, no se pudo evidenciar en la verificación defensorial. Esta actuación fue acompañada de una carta de denuncia al Comando General de la Policía que emitió una disposición en la que instruyó una investigación, junto a un recordatorio para observar las Recomendaciones Defensoriales sobre no discriminación. El informe posterior emitido por la institución policial en Cobija no determinó la vulneración de derechos.

Otro tema recurrente es la constante vulneración de derechos denunciada después de los conocidos “operativos”. Casos con agresiones físicas y verbales, decomiso de documentos, toma de fotografías, filmación a las trabajadoras con ropa de trabajo, destrozos en locales, violencia a administradora en El Alto, fueron las denuncias recibidas de las líderes de las trabajadoras sexuales de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Tarija, Potosí, Pando y Quillacollo. En

ninguno de los casos, salvo El Alto, la Policía ni la Intendencia Municipal asumieron responsabilidades porque la denuncia se diluye “por falta de pruebas”. En la ciudad de El Alto, una propietaria agredida violentamente sentó denuncia por la vía penal, proceso que sigue en curso.

Esto evidencia que muy poco se avanzó en el cumplimiento de la Resolución Defensorial 00001/08/DH, debido, sobre todo, a la histórica discriminación e invisibilización de esta población y al mal manejo de poder en estos casos, por parte, fundamentalmente, de la Policía con relación a esta población.

En Santa Cruz, La Paz y Tarija denunciaron carencia de insumos médicos y cobros indebidos por parte del Servicio Departamental de Salud (SEDES) a las trabajadoras sexuales, sobre todo a las que ingresan en esta actividad por primera vez.

De manera general, se ha recibido denuncias de venta de preservativos donados en locales y en algunas oficinas de los CDVIR.

La Defensoría del Pueblo, desde la gestión anterior impulsa la viabilización de acceso a la vivienda para las trabajadoras sexuales pobres mayores de 50 años, iniciativa altamente gratificada y apoyada por las actoras. De acuerdo a lo señalado en la gestión anterior, el Ministerio de Obras Públicas manifestó su voluntad de acatar la Recomendación Defensorial de incorporar en el Plan de Vivienda Social a las mujeres que estén en mayor estado de vulneración. Sin embargo, el cambio de autoridades en esa entidad estatal y otras razones ajenas a la institución, prolongaron las gestiones a lo largo de 2010 dejando nuevamente la propuesta de vivienda para 2011. En tanto, se continúa trabajando articuladamente con las actoras para elaborar estrategias de incidencia hasta lograr este fin.

Se apoyó y contribuyó en la realización del II Congreso Nacional de las trabajadoras sexuales, ocasión en la que se difundió ampliamente la Resolución Defensorial de protección a sus derechos y se logró que una de sus conclusiones fuera la difusión de la misma entre sus bases a nivel nacional. Se contribuyó también, después de muchos años, a que las líderes de ONAEM y la Organización de Trabajadoras Nocturnas (OTN), se unan en este encuentro y establezcan un acercamiento.

1.4. Incorporación de derechos de las mujeres en los procesos autonómicos

Actuación defensorial

Se solicitaron informes, realizaron reuniones, recordatorios de deberes legales, talleres, conversatorios, mesas de trabajo, exposiciones, elaboración de propuestas y su presentación a instancias pertinentes, debates y otros.

Resultados y efectos

Esta labor se la viene impulsando desde hace dos años; sin embargo, si bien algunos municipios incorporaron el enfoque de derechos y políticas para la protección de las mujeres en años anteriores, los cambios que rigen en el país, los cambios de autoridades y personal en general, no permitieron que se cuenten con cartas ni estatutos porque los mismos recién se plasmarán desde el 2011. No obstante, los logros de incorporación de género en la

Carta Orgánica del Municipio de La Paz como modelo en la gestión 2009, son adelantos alcanzados en alianza con organizaciones de mujeres de base y sociedad civil y que sirven de partida para el resto de gobiernos autónomos municipales a partir del próximo año, esto debido a que en esta gestión se promulgó la Ley de Autonomías y Descentralización que marca nuevos horizontes a las distintas expresiones de descentralización del país. Por esta razón, ajena a la institución, se logrará la incidencia en temas de género, en la siguiente gestión.

En Oruro, la Representación Departamental realizó el “Foro Enfoque de Género en las Políticas Públicas de los Gobiernos Autónomos”, taller sobre derechos humanos y autonomías dirigido a las representantes de las instituciones de la Plataforma de la Mujer para la Incidencia en el Estatuto Departamental. Como conclusión del evento se organizaron mesas de trabajo y líneas de intervención.

En virtud a que el seguimiento a políticas públicas pasa también por un cambio normativo en el contexto de las autonomías, en la gestión 2010 la Representación Departamental hizo énfasis en la línea derechos humanos y autonomías y por ello se realizaron reuniones de coordinación con organizaciones sociales y no gubernamentales para la formación de la plataforma de organizaciones que trabajan por los derechos humanos para incidencia en el estatuto departamental y las cartas orgánicas.

1.5. Seguimiento a políticas públicas relativas a mujeres

Este trabajo se inició el pasado año cuando por estadísticas disponibles se conoció que la mortalidad de mujeres por causa de cáncer cérvico uterino y de mama, va en tendencia creciente.

Por ello, sobre la base de información secundaria, se realizó un documento preliminar de seguimiento a esta política. Como la información disponible no recogía datos más contundentes, en la presente gestión la Defensoría del Pueblo se logró articular al Ministerio de Salud y otras instancias de la sociedad civil para ampliar el dato. Implicó también la solicitud de nueva información a instancias públicas pertinentes y privadas que trabajan el tema y reuniones con mujeres líderes indígenas del (Consejo Nacional de Marcas y Ayllus del Qullasuyo (CONAMAQ) para ampliar el informe, adecuado a la Ley de Autonomías y Descentralización entre otras, y concluir con Recomendaciones Defensoriales.

Resultados y efectos

Elaboración de un Informe Defensorial de Seguimiento a la Política de Cáncer Cérvico Uterino y de Mama, que incluye recomendaciones defensoriales para atender los factores prevenibles del cáncer cérvico uterino mediante la aplicación de nuevas técnicas y medios como la aplicación de ácido acético en el momento del control y que es ampliamente útil para la detección temprana de amenaza de este mal. El Informe enfatiza su análisis en la necesidad de incrementar acciones de prevención, intensificando procesos de sensibilización e información sobre ambos tipos de cáncer, sobre todo en mujeres indígena originaria campesinas y mujeres en general, debido a que los dos males se constituyen en la primera causa de muerte de mujeres en Bolivia.

Se remarca la importancia de asignar prioridad presupuestaria al equipamiento de hospitales, en el marco de las nuevas competencias que tienen los distintos espacios territoriales descentralizados y autonómicos del país.

La falta de equipos, insumos y medicamentos específicos para aquellas que están en tratamiento, es un aspecto que merece atención en el Informe.

Del mismo modo, recomienda prestar la máxima atención al hecho de que las edades de prevalencia, en ambos tipos de cáncer, está en descenso, a menos de 30 años en cáncer de cuello uterino y menos de 40 en cáncer de mama; razón por la que celebra la aplicación de la vacuna contra el cáncer de cuello uterino en niñas, política aplicada en el país y que tendrá efectos positivos prontamente.

El tema de salud sexual y reproductiva junto a los derechos sexuales y derechos reproductivos, urge que sean abordados desde la perspectiva intercultural para llegar de mejor manera a las poblaciones más sensibles a estas patologías. Adicionalmente, no deja de llamar la atención que no existe un sistema seguro de referencia y contra referencia de casos de mujeres detectadas porque en este proceso, muchas ya no vuelven al tratamiento debido a varios factores; no existen registro de casos que puedan ser centralizados con el fin de darles seguimiento; las láminas de los exámenes continúan registrando elevados índices de perdidas; y los falsos negativos debido a inadecuadas tomas de muestras y/o lectura, continúan siendo factores recurrentes que inciden en la mortalidad de mujeres por estos tipos de cáncer. Las recomendaciones contienen conclusiones de orden socio jurídico y serán presentadas la próxima gestión. El documento como tal fue presentado a mujeres líderes del CONAMAQ que aprobaron la iniciativa y se comprometieron a apoyar en la difusión y sensibilización contra estas enfermedades.

En Potosí, la Representación Departamental realizó un seguimiento al Seguro Universal Materno Infantil (SUMI). Logró establecer una mesa de trabajo para realizar seguimiento al cumplimiento de los derechos de las trabajadoras sexuales comerciales, vigilancia que permite reducir la vulneración de sus derechos.

Se ha inscrito en el Plan Operativo Anual (POA) municipal la implementación de la casa de acogida a víctimas de violencia intrafamiliar.

Las organizaciones e instituciones que trabajan con derechos humanos de las Mujeres conformaron una Plataforma, cuya finalidad fue iniciar el proceso de construcción de una agenda para la incidencia en el estatuto departamental a partir del reconocimiento de similitudes en las propuestas que vienen trabajando las organizaciones de mujeres.

1.6. Trabajadoras del hogar

Actuación defensorial

Línea de trabajo permanente en el Programa con el fin de contribuir al empoderamiento de este grupo poblacional. La actuación defensorial en este caso implicó el desarrollo de sesiones de trabajo, apoyo al desarrollo de sus actividades, encuentros, ampliados, etc.

Resultados y efectos

Se apoyó con la elaboración de material para la realización del Congreso Nacional de las trabajadoras del hogar.

La Federación sufrió un quiebre y la institución apoyó en el acercamiento de las partes. La denuncia de violencia física a una dirigente provocó el quiebre institucional de ese sector y por esa razón las trabajadoras del hogar realizaron un congreso extraordinario donde todas las dirigentes fueron cambiadas. Esto sin duda, debilita a la organización, pero la Defensoría del Pueblo continua trabajando en su fortalecimiento.

Se capacitó a las nuevas lideresas en temas de gestión para el mejor manejo de su interlocución con el Estado.

1.7. Violencia de género contra las mujeres

Acciones defensoriales

La problemática del feminicidio es una línea de trabajo vigente.

El trabajo exigió el fortalecimiento del Observatorio Manuela contra el Feminicidio, la conformación de una mesa de trabajo sobre el tema donde participaron mujeres de base, sobrevivientes de violencia sexual e intrafamiliar y organizaciones no gubernamentales que trabajan la temática.

El tema fue abordado a lo largo de reuniones, sesiones de trabajo, seminarios marchas y la elaboración de propuestas de incorporación del feminicidio como un tipo penal en el Código Penal.

En algunos casos, las representaciones y mesas defensoriales atendieron casos que atentaron los derechos de las mujeres.

Las representaciones realizaron reuniones, talleres, procesos de sensibilización e información sobre el tema además de un fortalecimiento de sus alianzas interinstitucionales con organizaciones sociales y de base de las actoras.

Resultados y efectos

A partir de casos emblemáticos, la institución incursionó en el abordaje del feminicidio, que no es homicidio de mujeres. Es más bien una categoría analítica de la teoría política y consiste en enfrentar el problema como parte de la violencia de género contra las mujeres y exige abordar la causa del feminicidio.

En este marco y gracias a los datos disponibles por el Observatorio del cual somos parte, se conoce que en la gestión más de 160 casos de conocimiento público se refieren a mujeres que fueron víctimas de feminicidio.

Entre los casos más emblemáticos, destacamos:

- La muerte de una niña que fue estrellada por su padre por el hecho de haber nacido mujer.
- El asalto con violencia extrema a una mujer de más de 60 años para arrebatarle no más de Bs. 50 (cincuenta) fruto de la venta de productos en un día. La adulta mayor quedó con lesiones muy graves y fue internada.

- Una joven policía fue asesinada a plena plaza Murillo de La Paz por su ex enamorado, también miembro de la institución policial.
- Una niña de 12 años apareció embarazada y las investigaciones mostraron que era víctima de violencia sexual por parte de su padrastro. La madre echó a su hija del hogar y la niña se halla en un recinto de internación donde dio a luz a su bebé. Ambos están en la nómina de niños, niñas para adopción. Procede de una comunidad indígena de Chuquisaca.

Estos casos se suman a la investigación de la Defensoría del Pueblo que devela que ni el 4% de las demandas han concluido con resultados y en las que sí se tienen, no son favorables a las víctimas o a los parientes de las fallecidas. En vista de la necesidad de recuperar la información que hay sobre el tema en todo el país, sobre todo en provincias, se ha planteado su abordaje a través de una investigación de oficio, para lo cual se elaboró una propuesta técnica y financiera que fue aprobada por el Defensor del Pueblo y se canalizó a la Cooperación Técnica Alemana en Bolivia GTZ, la cual se halla en análisis hasta la fecha.

Sobre un caso de presunción de paternidad, se conoció que en Yacuiba no se cumple una resolución de la Corte Superior de Distrito de Tarija, que establece que jueces no deben pedir acta de reconocimiento (Art. 65 de la CNE sobre presunción de paternidad). La resolución de la Corte tarijeña no hace mención a adolescentes. Se acordó acciones defensoriales para encarar este tema a través de la Representación Departamental y a nivel nacional, en la formación de jueces en esta temática. Por la envergadura del tema, se recomendó, para la próxima gestión, buscar financiamiento para este fin mediante el Consejo de la Judicatura.

La Representación de Chuquisaca realizó una marcha contra el feminicidio y recabó datos de esta forma de violencia regional contribuyendo así a la generación del dato.

La Mesa Defensorial de Yungas, atendió el caso de la ciudadana A.C. quien pese a estar en estado de gestación y comunicárselo con anterioridad a su empleadora Cooperativa de Ahorro San Bartolomé, en Chulumani, esta procedió a su despido. La institución intervino y logró que sea reincorporada a su fuente laboral y mantenga, de acuerdo a ley, su estabilidad por un año más una vez nacido su bebé.

Tanto en la oficina nacional como en representaciones y mesas defensoriales, se atendieron 65 casos de diversos tipos de violencia de género hacia la mujer cometidos por terceros. En cada caso, se les prestó asesoramiento legal y se canalizó hacia instituciones y organizaciones para su correspondiente atención. No obstante, los casos sobre acoso laboral y sexual, que sumaron 28, no fueron solucionados en el cien por ciento, debido a la dificultad de probar la denuncia.

En cuanto a violencia intrafamiliar, la Representación de Potosí, junto a la Red Interinstitucional de Lucha contra la Violencia hacia la Mujer, diseñó los primeros lineamientos para un Plan de Acción Bienal que ahora tiene cobertura departamental.

La Representación Especial de El Alto, en alianza con esta Red de instituciones contra la violencia, incidió para lograr que el Gobierno Municipal emitiera la Ordenanza que declara a noviembre como el Mes en contra la Violencia hacia la Mujer, en ocasión de la conmemoración del Día de la No Violencia contra la Mujer.

Como resultado de un trabajo de equipo y de acciones de coordinación interinstitucional, se logró visibilizar el problema de violencia intrafamiliar en El Alto previniendo de esta problemática social a sus habitantes.

También se trabajó en acciones de difusión información respecto a la problemática a través de un coloquio dirigido a estudiantes de la carretera de Trabajo Social de la Universidad Pública de El Alto (UPEA), en el que se analizó la violencia desde la perspectiva de la salud sexual y reproductiva con el objetivo de que la población estudiantil trabaje en la prevención de la violencia intrafamiliar.

La Mesa Defensorial de Llalagua, durante la gestión 2010, trabajó en una serie de eventos educomunicativos, procesos de capacitación, informativos y ciclos de vídeo, además de reuniones con el objetivo de fortalecer la Federación de Mujeres de Llalagua, lo que permitió una reflexión sobre sus conquistas sociales, sus nuevos retos, el cumplimiento de sus derechos y obligaciones durante la nueva coyuntura política y social que vive el país. Participaron mujeres líderes de Llalagua, Catavi y Siglo XX.

Esto contribuyó a una mayor presencia de esa organización sindical, con la que se coordina el impulso de políticas públicas regionales en busca de la vigencia de los derechos de las mujeres que son las principales víctimas de la violencia intrafamiliar y de discriminación social, cultural y laboral porque aún no se valoran las labores cotidianas que realizan, particularmente, en lo referido al trabajo reproductivo, que es una tarea pendiente a reivindicar, sobre todo por el grado de conciencia que desarrollaron y por su capacidad organizativa y de demanda social, las que interpelan de manera recurrente en busca de la reivindicación de sus derechos colectivos e individuales vigentes.

La Representación de Oruro realizó varias acciones de fortalecimiento, seguimiento e incidencia por la vigencia y protección de derechos de las mujeres:

- Reuniones de seguimiento con autoridades del sector salud y representantes de organizaciones de mujeres para tratar el tema de las trabajadoras sexuales comerciales, respecto a los controles médicos y la labor de la Policía en los lenocinios.
- Taller sobre Derechos Humanos de las Mujeres y Normativa referida a género y dirigida a las internas de la cuarta sección de la cárcel pública de San Pedro de Oruro.
- Incidencia ante el Gobierno Municipal Autónomo de Oruro y su Jefatura de Planificación la elaboración del proyecto Casa de Acogida para Mujeres que sufren Violencia.
- Exposición en el Taller Nacional sobre Derechos Humanos de las Mujeres y No Violencia dirigida a líderes sociales y mujeres indígenas. Este evento estuvo organizado por Visión Mundial y se realizó en la ciudad de Santa Cruz.
- Mesa Técnica de Incidencia en el Estatuto Departamental desde la mirada de los Derechos Humanos de las Mujeres que como resultado conformó la Plataforma Orureña de la Mujer. Esta plataforma está conformada por 5 mesas técnicas.
- Reuniones de seguimiento al servicio de la Brigada de Protección a la Familia para verificar posibles

conciliaciones que se hubiesen realizado en esta repartición que afectarían derechos de mujeres, principalmente.

- Taller sobre Violencia Intrafamiliar y conformación de la Red Social contra la Violencia Intrafamiliar en Pazña.
- Reuniones de información con la Red Social contra la VIF de la población de Challapata y otras organizaciones de la sociedad civil para incidir en la Carta Orgánica del Municipio de Challapata. Estas acciones permitieron la realización del taller Autonomías, Cartas Orgánicas y Desarrollo Humano dirigido a líderes y lideresas de ese municipio.
- Reuniones con miembros de la Red de Control Social y Participación Ciudadana para coordinar actividades sobre derechos humanos de las mujeres y el Estatuto Departamental.
- Reuniones de coordinación con Roberto Durán y Efrén Choque, delegados de Autonomías de la Gobernación de Oruro a efecto incidir en el Proyecto de Estatuto Departamental.
- Asistencia al Conversatorio sobre Derechos Humanos y Autonomías, Taller sobre el proyecto de la Ley Marco de Autonomías evento impulsado por el Ministerio de Autonomías.
- Taller sobre Derechos Humanos de los Grupos Vulnerables y Estatutos Departamentales y Cartas Orgánicas. A este evento asistieron representantes y líderes de organizaciones de la sociedad civil con quienes se conformó la Plataforma de Incidencia para los Derechos Humanos en el Estatuto Departamental y las Cartas Orgánicas y se realizó el Taller de Socialización del Modelo de Gestión Municipal con Enfoque de Derechos Humanos dirigida a las autoridades municipales de Pazña. En este evento se habló sobre las cartas orgánicas y la responsabilidad del municipio con las poblaciones vulnerables.

También se realizaron reuniones con la Comisión de Derechos Humanos, Desarrollo Humano y Interculturalidad de la Asamblea Legislativa Departamental de Oruro, representada por Magali Puch y Froilán Fulguera, presidente de la Asamblea Departamental, sobre el contenido del Estatuto Departamental.

Se presentó el trabajo de la Defensoría del Pueblo en Oruro en pro de generar una visión de derechos humanos en el Estatuto Departamental de Oruro; y se realizó el Taller sobre Cartas Orgánicas y Derechos Humanos en la localidad de Challapata, al que asistieron líderes y lideresas de la sociedad civil y autoridades del Concejo Municipal. Se estableció en este evento la organización de los sectores para construir sus propuestas desde la visión de los derechos humanos.

1.8. Nuevas líneas estratégicas

Actuación defensorial

Derechos de la madre tierra, línea planteada por primera vez en la presente gestión.

Resultados y efectos

Elaboración de una propuesta de género y gestión de riesgos, debido a que las mujeres son las principales gestoras del cuidado del agua y las actoras fundamentales en casos de riesgo. Se busca implementar esta línea en la próxima gestión.

1.9. Relaciones con instituciones del Estado

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Justicia.	Seguimiento a políticas públicas; impulsar otras políticas de protección a mujeres, así como incidir en la adopción de propuestas normativas referidas a mujeres. Seguimiento a instrumentos de derechos humanos.	Muy favorable. Existe un buen nivel de relacionamiento y coordinación con el mismo objetivo: protección de derechos humanos de las mujeres. Las iniciativas normativas, todas, fueron apropiadas por este despacho y sus informes para su tratamiento por la ALP, fueron positivos.
Ministerio de Salud, Dirección de Salud.	Seguimiento a la política pública de cáncer cérvico uterino y de mama.	Se nos proporcionó toda la información requerida y con informes aclaratorios. Buen nivel de relacionamiento y coordinación.
Ministerio de Trabajo, Dirección General de Empleo.	Impulsar la protección de trabajadoras del hogar y sanción contra el acoso laboral y sexual en el trabajo. Impulsar la formulación de una ley de trabajo desde las necesidades de las mujeres.	Muy buena predisposición, buen nivel de coordinación, apoyo a las gestiones de la Defensoría del Pueblo y de las organizaciones que son parte de las distintas mesas de trabajo. Facilitación de documentación aunque no, necesariamente, con oportunidad. Medidas de protección a la colocación de trabajadoras del hogar.
Viceministerio de Autonomías y Descentralización.	Impulsar la incorporación de género y demandas de las mujeres en la Ley Marco de Autonomías y Descentralización.	Buen nivel de apertura. Proporcionaron espacio para debatir el delicado tema, aunque no facilitaron ni transparentaron las versiones del anteproyecto de ley con la oportunidad requerida, razón por la que se trabajó sobre supuestos de articulados y sobre una versión antigua. Esto fue reprochable.
Viceministerio de Despatriarcalización	Articular acciones para los mismos objetivos.	Intercambio de información y muy buena recepción del trabajo defensorial y apoyo al fortalecimiento de dicha instancia. Expectante apertura para la próxima gestión.
Ministerio de Educación	Impulsar la incorporación del tema género y propuestas desde las mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores en la Ley Avelino Siñani-Elizardo Pérez.	Buena recepción desde la MAE y adecuados niveles de coordinación.
Viceministerio de Obras Públicas	Impulsar la incorporación de las trabajadoras sexuales en el Plan de Vivienda Social	Buen nivel de coordinación, aunque, no se plasma en la objetivación del propósito de nuestra coordinación.
Comisiones y Comités de la Asamblea Legislativa Plurinacional (ALP)	Impulsar leyes con enfoque de género y desde las demandas de las mujeres	Excelente recepción de las iniciativas defensoriales y sus alianzas. En algunos casos, la Defensoría se hizo cargo de mesas de trabajo que convocaron algunas comisiones y comités legislativos. Facilitó el tratamiento de los temas defensoriales, la participación en las exposiciones y la defensa de los proyectos desde las mujeres que se presentaron.
Viceministerio de Pensiones	Incorporar género y demandas de las mujeres en la ley de Pensiones y Seguridad Social.	Buena apertura a los temas de género.

2. Derechos humanos de la niñez y adolescencia

El Estado Plurinacional y Comunitario establece una política de protección social y desarrollo integral de la infancia, niñez y adolescencia a través del Plan Nacional de Desarrollo Bolivia Digna, Productiva, Democrática y Soberana, con el objeto de generar una acción estructural del Estado en todos sus niveles e incidir en la situación de la niñez y la adolescencia, particularmente, en los que viven en condiciones de vulnerabilidad, marginalidad y pobreza.

La base normativa sustantiva es la Constitución Política del Estado que en su Capítulo Quinto de Derechos Sociales y Económicos, establece de manera específica los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud en sus artículos 58 al 61 en las que: i) se consolida el interés superior del Estado por la infancia, niñez y adolescencia, ii) se promueve y garantiza sus derechos civiles, al desarrollo integral (en el marco de la satisfacción de necesidades, intereses y aspiraciones), a la identidad, a la familia y comunidad, iii) protege de toda forma de violencia.

El Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos en su Capítulo 5 “establece los derechos de la niñez y la adolescencia”; la difusión del Código Niña, Niño, Adolescente; complementación normativa; fortalecimiento de defensorías; protección de la niñez trabajadora; protección respecto del maltrato y violencia; y rehabilitación.

La Ley N° 2026 Código Niño, Niña y Adolescente establece que el Estado debe garantizar la prevención, protección y atención integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con el fin de asegurar desarrollo físico, mental, moral, espiritual, emocional y social en condiciones de libertad, respeto, dignidad, equidad y justicia a través del resguardo de sus derechos fundamentales,

Del mismo modo, la Convención de los Derechos del Niño establece que “...los niños tienen derecho a un trato justo y respetuoso, a ser cuidados, protegidos y vivir en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material...”. Recomienda la protección a los niños, niñas y adolescentes contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que sea nocivo para su salud o entorpezca su educación.

En este marco jurídico, la Defensoría del Pueblo tiene como política institucional una opción de trabajo preferencial de atención y defensa de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, desarrolla acciones de seguimiento y exigibilidad de cumplimiento de políticas públicas de protección, y defensa de esos derechos humanos en instancias estatales, gobernaciones departamentales y gobiernos municipales, a través de sus 18 representaciones defensoriales que se encuentran en los nueve departamentos del país tanto en las ciudades como en el área rural.

El Programa Nacional de Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia ha desarrollado acciones estratégicas de acuerdo al Plan Operativo Anual y en concordancia con el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la institución, a través de alianzas estratégicas con la sociedad civil, con los mismos actores del desarrollo para alcanzar un nivel de incidencia satisfactorio en políticas públicas y en propuestas normativas.

2.1. Construcción del Sistema Boliviano de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia

La Defensoría del Pueblo con el objeto de articular un trabajo intersectorial e interinstitucional de los sectores involucrados en la protección de la niñez y adolescencia, desarrolló la propuesta de un Sistema de Protección Integral de Niñez y Adolescencia con el objeto de hacer sinergia para impulsar políticas públicas a favor de este grupo poblacional en base a un plan de acción conjunta.

Actuación defensorial

La Defensoría del Pueblo elaboró un documento de propuesta del Sistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, que luego socializó y validó en los nueve departamentos, a través de nueve talleres con redes y mesas interinstitucionales, con el objetivo de impulsar una coordinación intersectorial, interinstitucional y multidisciplinaria, para la formulación de políticas públicas dirigidas a la niñez y adolescencia y ejecutar programas y acciones de protección, prevención, atención y promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a nivel del Gobierno central, departamental y municipal.

En coordinación con las representaciones defensoriales de La Paz, El alto, Tarija, Oruro, Potosí, Pando, Beni y Santa Cruz, se realizó los talleres departamentales donde participaron las defensorías municipales de la Niñez, Servicios de Gestión Social (SEDEGES) de las gobernaciones departamentales, Fiscalía, Brigadas de Protección a la Familia, Servicios Departamentales de Salud (SEDES) y de Educación (SEDUCA) y juzgados de Niñez y Adolescencia.

La propuesta del Sistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia tiene el objeto de articular programas y servicios de promoción y protección de los derechos de la niñez y adolescencia que busca la igualdad de oportunidades de desarrollo para los niños, niñas y adolescentes, independientemente de su origen social, económico, cultural o de género.

Resultados y efectos

La socialización de la propuesta del Sistema de Protección de la Niñez y Adolescencia repercutió de la siguiente forma:

- Mejor coordinación intersectorial e interinstitucional entre las y los representantes de las instituciones estatales de Salud, Educación, Trabajo, Justicia y Gobernación Departamental, municipios, Ministerio Público y Policía.
- El funcionamiento de mesas y redes interinstitucionales para la protección de los derechos humanos de la niñez y adolescencia a nivel de los nueve departamentos, permitió ejecutar con mayor incidencia acciones de prevención del maltrato.
- Celeridad en los procesos jurídicos que se encontraban estacionados en el Ministerio Público, particularmente casos de delitos penalizados.

La Representación Departamental de Potosí realizó sostenidamente acciones de seguimiento al Sistema de Registro de Instituciones de Atención hacia la Niñez y Adolescencia para establecer directorios de organizaciones y programas que puedan fortalecer el Sistema de Protección a nivel departamental. Del mismo modo, permitió el reconocimiento y consolidación del Comité Intern institucional Departamental, el fortalecimiento de la Secretaría de Desarrollo Social y la implementación del Plan Departamental de Desarrollo Social.

2.2. Construcción y validación de un modelo de atención integral a víctimas de violencia sexual

La Defensoría del Pueblo dentro del marco de sus competencias asumió como una de las prioridades desarrollar acciones de incidencia para impulsar Políticas Públicas dirigidas a la protección jurídica de las víctimas de violencia sexual a partir de la elaboración de un modelo de atención integral.

Actuación defensorial

La Defensoría del Pueblo ha construido y socializado el modelo de atención integral para atención de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, en el marco de la normativa internacional y nacional, para implementarse en el Sistema de Atención de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia. Este modelo tiene el objetivo de evitar la revictimización de quienes han sido objeto de violencia sexual en todas las instancias jurídicas sociales.

El Programa Nacional de Niñez y Adolescencia en coordinación con las representaciones defensoriales, socializó y validó el modelo de atención a víctimas de violencia sexual a través de nueve talleres desarrollados con mesas y redes de lucha contra la violencia sexual.

Resultados y efectos

La Defensoría del Pueblo luego de la socialización del modelo de atención integral a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, logró incluir la problemática en instancias jurídicas. Con la participación de ámbitos de decisión se crearon las Unidades de Protección a las Víctimas de Violencia Sexual dentro del Ministerio Público y se las fortaleció con equipos multidisciplinarios.

Se logró una mejor atención y coordinación de las defensorías municipales de las ciudades de La Paz, Cochabamba, Sucre y Tarija con las Unidades de Protección a Víctimas de Sexual para evitar la revictimización de los niños, niñas y adolescentes.

El funcionamiento la Cámara Gesell para garantizar que la toma de declaraciones se realice ante profesionales especializados, lo cual es válido para iniciar el proceso penal en juzgados de Sentencia.

Finalmente, la Representación defensorial de Tarija logró la formulación e implementación de políticas departamentales de prevención y atención de la violencia sexual a partir de la Gobernación Departamental, lideró el desarrollo de la campaña de prevención sobre violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes en municipios

urbanos y rurales, constituyéndose en la primera acción departamental dirigida a atender esta problemática. Del mismo modo, lidera las acciones planificadas por la Red Departamental contra la Violencia Sexual.

2.3. Elaboración de un Diagnóstico de la situación de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, un estado de situación de las defensorías municipales de la Niñez y Adolescencia y seguimiento a los Servicios de Gestión Social de las Gobernaciones Departamentales

La institución, en el marco de sus competencias, realiza el seguimiento al cumplimiento de las políticas dirigidas a la niñez y adolescencia, en ese marco, realizó un estado de situación de las defensorías del área rural, que son ámbitos de protección y defensa socio-legal en instancias jurídicas cuando los derechos de los niños, niñas y adolescentes son vulnerados.

Asimismo, se realizó el seguimiento a los Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES) que son responsables de velar por el bienestar y la vigencia de los derechos humanos de los niños acogidos a nivel departamental.

Actuación defensorial

La institución realizó un diagnóstico preliminar sobre la situación de la niñez y adolescencia con el objeto de impulsar una política de abordaje integral e intercultural en las defensorías municipales de Niñez y Adolescencia. La evaluación develó la situación de riesgo social en la que se encuentra este grupo poblacional debido a los altos índices de violencia del que son objeto por la persistencia del enfoque adulto céntrico de la población adulta y el enfoque patriarcal de las autoridades que administran justicia en el área de niñez y adolescencia.

Para sustanciar el diagnóstico se realizó un Estado de Situación de las Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia del área rural, como Achacachi, Pucarani, Laja, Batallas, Collana, Copacabana, Sorata, Chulumani, La Asunta, Coroico, Caranavi, en La Paz; Ivirgarzama, Puerto Villaroel, Villa Tunari, Shinahota y Chimoré, en Cochabamba; Padcaya y Bermejo en Tarija; lugares en los que se identificó falta de recursos humanos capacitados, debilidad técnica en el sistema de atención a la niñez y adolescencia, implementación de un enfoque ciudadano de atención y falta de protocolos de atención enmarcados dentro del marco normativo vigente de protección a la niñez y adolescencia; y debilidad jurídica de la situación de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados en centros de acogida de la Gobernación Departamental.

A partir de los resultados, la institución realizó acciones de fortalecimiento de las defensorías municipales de provincia. A través de la Asociación de Municipios se conformó mancomunidades de defensorías de la Niñez y Adolescencia y redes en los municipios de provincia de Cochabamba (Valle Alto y Chapare), de La Paz (Yungas) y Tarija, lográndose estandarizar la utilización de instrumentos técnicos de atención y procedimientos de acuerdo a la tipificación de la problemática que atienden las defensorías de la Niñez y Adolescencia.

Resultados y efectos

A partir de la socialización del Estado de Situación de los Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia, se fortaleció el trabajo con redes y mancomunidades de defensorías de los Yungas, Chapare y Tarija con enfoque

intercultural y de género a partir de los principios del buen trato hacia la niñez y adolescencia con autoridades municipales, defensorías de la Niñez, Organizaciones de la comunidad.

Como efectos más destacados se tienen los siguientes:

- Sensibilización de las autoridades municipales referente a la problemática de la niñez y adolescencia.
- Mejoramiento de Infraestructura para atención de las defensorías municipales de Niñez y Adolescencia de los municipios de Padcaya, Bermejo (Tarija), región de los Yungas (La Paz) y del Chapare (Cochabamba).
- Defensorías capacitadas en protocolos de atención y conocedoras de las normas de protección referidas a la niñez y adolescencia.

2.4. Derecho a la integridad personal

A partir de los resultados del estudio sobre Violencia y Maltrato en Unidades Educativas en alianza estratégica con Plan Internacional, se logró fortalecer el funcionamiento de la mesa nacional “Por el Derecho a una Vida Escolar Sin Violencia” con el objetivo de realizar incidencia política en reforma normativa.

Actuación Defensorial

En base a las conclusiones del estudio realizado sobre Violencia y Maltrato en Unidades Educativas, que devela que la violencia contra la niñez y adolescencia en el sistema educativo es aceptada, justificada y utilizada como método para “educar” y “disciplinar con la intención de moldear las conductas y desarrollar actitudes de subordinación de los niños, niñas y adolescentes del sistema escolarizado, se logró la conformación y fortalecimiento del funcionamiento de la mesa nacional “Por el Derecho a una Vida Escolar sin Violencia”.

A través de esta mesa se logró elaborar el anteproyecto de ley para la Prevención, Atención y Sanción de la Violencia en las Escuelas, con el firme convencimiento de que es necesario y urgente fortalecer la escuela como espacio para el aprendizaje de la ética, la paz, la justicia social, el respeto a los derechos humanos y la resolución pacífica de conflictos.

Dicho anteproyecto tiene la finalidad de prevenir y atender situaciones de violencia, maltrato y acoso escolar dentro del sistema educativo para que la escuela sea un espacio seguro y de convivencia, de respeto a los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.

La Representación Defensorial de El Alto, con el objetivo de disminuir la violencia en escuelas, en coordinación con la Misión Alianza Noruega trabajó en unidades educativas del Distrito 7 de esa ciudad, dos talleres con padres de familia y el Dirección Distrital de Educación para la readecuación de sus Reglamentos de Faltas y Sanciones.

Los municipios de Guaqui, Tiwanaku, Achacachi, Sorata y Laja, recientemente iniciaron el trabajo de análisis de sus reglamentos de funcionamiento de unidades educativas.

Resultados y efectos

El trabajo intersectorial e interinstitucional de la mesa facilitó procesos de incidencia política, como el desarrollado por el Ministerio de Educación, que inició una campaña a nivel nacional a través de spots televisivos contra la violencia escolar.

A partir del funcionamiento de las mesas departamentales, las direcciones distritales y directores de unidades educativas del municipio de El Alto en La Paz; el Valle Alto y Chapare en Cochabamba; Puerto Suárez, San José de Chiquitos en Santa Cruz; y Bermejo en Tarija, iniciaron la readecuación de los reglamentos de faltas y sanciones de acuerdo a la Constitución Política del Estado que prohíbe toda forma de violencia y maltrato contra niños, niñas y adolescentes del sistema escolarizado.

La Representación Departamental de Cochabamba, a través de la socialización del Reglamento Marco de Derechos Humanos elaborado por la Defensoría del Pueblo, inició una revisión de los reglamentos de faltas y sanciones de las unidades educativas de los municipios de Arani, Villa Gualberto Villarroel, Aiquile y Mizque en Cochabamba, con la participación de la comunidad educativa de acuerdo a las normas vigentes de protección a la niñez y adolescencia.

La Mesa Defensorial de Puerto Suárez logró desarrollar una estrategia de seguimiento a la adecuación de reglamentos internos de las unidades educativas del municipio de San José de Chiquitos para lo cual, en primera instancia, se promovieron espacios de socialización del estudio nacional sobre Maltrato en las Escuelas.

Desde esa misma oficina defensorial, se analizaron los reglamentos de faltas y sanciones en unidades educativas para luego formular una agenda común con la planificación trimestral de acciones, en función de las problemáticas recurrentes y necesidades identificadas en los centros educativos y que fueron abordadas de manera integral desde tres perspectivas: pedagógica-administrativa, psicológica y de derechos humanos y valores.

Estas acciones significaron jornadas de trabajo (conferencias, talleres y ferias educativas) con docentes, alumnos y padres y madres de familia, en las que se abordaron diferentes problemáticas como baja autoestima en estudiantes, falta de trabajo en equipo entre los docentes, escasa participación de padres y madres en el desarrollo educativo, ausencia de liderazgo en los docentes y bajo rendimiento escolar.

Asimismo, se realizó el seguimiento respectivo a través de recordatorios de deberes, seguimiento que fue acompañado por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de San José de Chiquitos y la Comisión Municipal de la Niñez y Adolescencia.

La Representación Defensorial de Potosí logró la readecuación de los reglamentos de tres unidades educativas, Alonso de Ibáñez, Gualberto Villarroel y San José B, en el marco de las normas vigentes de protección especial a la niñez y adolescencia, logrando un reglamento con enfoque de derechos humanos. Se tuvo amplia cobertura de los directores de unidades educativas en el análisis y debate sobre la aplicación de los nuevos reglamentos.

2.5. Trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes

A través de la actualización del estudio Estado de Situación sobre la Salida Irregular de Niños, Niñas y Adolescentes por Zonas de Frontera a Países Vecinos, se identificaron casos de trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes con fines de explotación laboral y violencia sexual.

Actuación defensorial

La actualización del estudio se lo realizó a través de siete verificaciones defensoriales en zonas fronterizas de Bermejo, Yacuiba, Guayaramerín, Villazón, Puerto Suárez, Desaguadero y Cobija, evidenciándose que existe un mínimo control de parte de las oficinas de Migración, debido al desconocimiento de las normas de protección a la niñez y adolescencia; poco personal y constantes cambios del personal de migración y policías; falta de un sistema informático en varias oficinas de frontera (Cobija, Desaguadero, Puerto Suárez, Puerto Quijarro); y ausencia de defensorías de la Niñez y Adolescencia.

A partir de los resultados de las verificaciones defensoriales, se realizó la capacitación sobre el contenido del Código del Niño, Niña y Adolescente referido a la autorización legal de viajes de niños y adolescentes a otros países; sobre formas de prevención de casos de trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes; la doctrina de Protección Integral; y sobre las competencias de Migración, Policía Nacional y defensorías municipales de Niñez y Adolescencia en cuanto al cumplimiento en el control y revisión de la documentación legal de ese grupo poblacional que viaja a países vecinos.

Resultados y efectos

A partir del seguimiento realizado a través de verificaciones defensoriales, sobre la salida irregular de niños, niñas y adolescentes a otros países vecinos se destacan los siguientes efectos positivos:

- Se logró establecer el trabajo en red con autoridades de frontera.
- En cuatro zonas fronterizas se implementó el sistema computarizado para el control sobre viaje de niños, niñas y adolescentes a otros países (Desaguadero, Bermejo, Villazón y Guayaramerín).
- Se logró la apertura de la oficina de Trata y Tráfico en la frontera de Cobija, lugar en el que se difundió material sobre la trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes y sobre la normativa de protección.
- Se capacitó al personal de Migración y Policía sobre el tema de la trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes y las instancias de protección que están encargadas de atender esta problemática.

2.6. Adecuación normativa

En el marco de sus competencias y atribuciones, la institución priorizó desarrollar propuestas de ley y reformas normativas, con el objeto de adecuar la normativa existente en el área de la niñez y adolescencia con la Constitución Política del Estado.

Actuación defensorial

A partir de la vigencia de la nueva Constitución Política del Estado se inició la adecuación normativa de disposiciones legales existentes sobre derechos de los niños, niñas y adolescentes, para elaborar una propuesta de reforma en el marco del nuevo texto constitucional.

El Programa de Niñez y Adolescencia trabajó en el análisis de las leyes a través de la conformación de mesas interinstitucionales, abordando las siguientes normas legales:

- Ley N° 2026 Código del Niño, Niña y Adolescente, Código de Procedimiento Penal, Ley General del Trabajo, Proyecto de Ley Avelino Siñani, logrando elaborar documentos de propuestas normativas.
- Anteproyecto de Ley sobre Prevención, Atención y Sanción del Maltrato Escolar, propuesta elaborada por niños, niñas y adolescentes sobre protección especial para niños y niñas menores de 14 años a ser incluida en un capítulo de la Reforma al Código del Niño, Niña y Adolescente, propuestas de Reforma al Código del Niño, Niña y Adolescente, que continúa sustanciándose a partir del Comité Impulsor encabezada por el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades.
- Aportes al anteproyecto de Ley sobre Justicia Penal Juvenil con el objetivo de la aplicación de una justicia responsabilizadora y no punitiva.
- Aportes al Proyecto de Ley Avelino Siñani para establecer la protección de la niñez y adolescencia y la prohibición de la violencia, maltrato y acoso escolar en el sistema educativo.
- Propuesta sobre protección especial al adolescente trabajador para sancionar la explotación del trabajo del adolescente, capítulo a ser incluido en el anteproyecto del Código del Trabajo.
- Aportes al Código de Procedimiento Penal para la protección legal de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual para incrementar el quantum de la penas a los perpetradores y garantizar que los delitos no se queden en la impunidad.

La totalidad de las propuestas y aportes se presentaron y consideraron en la Asamblea Legislativa Plurinacional, Ministerio de Justicia, Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo y Viceministerio de Igualdad de Oportunidades.

Resultados y efectos

A través de la conformación de mesas de análisis con participación de representantes del Gobierno central, departamental y municipal y organizaciones de la sociedad civil, se realizaron propuestas normativas y aportes a las reformas normativas referidas a la niñez y adolescencia que se presentaron y consideraron en la Asamblea Legislativa Plurinacional y los ministerios respectivos.

El Ministerio de Trabajo asumió su responsabilidad al socializar y validar a nivel nacional las propuestas de protección especial a los adolescentes y niños trabajadores.

El Ministerio de Educación incluyó propuestas importantes en la Ley Avelino Siñani.

La institución, a partir del análisis realizado a nivel interinstitucional de la normativa sobre niñez y adolescencia, socializó tanto las leyes existentes y la promulgación de nuevas leyes promulgadas por la Asamblea Legislativa Plurinacional.

2.7. Control Social de las organizaciones de niños, niñas y adolescentes trabajadores en el seguimiento a políticas públicas.

En cada gestión, como acción estratégica para articular la demanda de las organizaciones de niños, niñas y adolescentes trabajadores, se promovió la conformación de mesas de diálogo entre éstas y las autoridades del gobierno central a nivel nacional.

Actuación defensorial

A partir de las mesas de diálogo entre niños, niñas y adolescentes trabajadores y autoridades del Gobierno central en forma continua, se logró que las organizaciones de ese grupo poblacional se constituyan en Control Social del avance de las políticas públicas de la niñez y adolescencia como son el bono Juancito Pinto, Programa Nacional de Desnutrición Cero, el Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) y el bono Juana Azurduy para reducir la mortalidad infantil y materna.

La Unión Nacional de Niños y Adolescentes Trabajadores (UNATSBO) se constituyó en Control Social de seguimiento a políticas públicas en favor de la niñez y adolescencia y, en particular, a políticas públicas dirigidas a la protección de los niños y adolescentes trabajadores.

La institución facilitó un encuentro nacional entre autoridades gubernamentales, representantes de los ministerios de Salud, Educación, Trabajo, Justicia y el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades con la Unión Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes Trabajadores de Bolivia, instalando la mesa de diálogo con el objetivo de que sus demandas sean atendidas, dado que el Estado es el garante principal de la protección de los derechos de la niñez y adolescencia.

Resultados y efectos

A partir de las mesas de diálogo entre niños, niñas y adolescentes trabajadores y autoridades del Gobierno central, se logró que cada seis meses las autoridades gubernamentales emitan respuestas a las demandas de los niños, niñas y adolescentes trabajadores, presentando los siguientes informes de avance:

- Implementación de una educación técnica y productiva en el sistema educativo nocturno.
- Fortalecimiento y creación de telecentros en las ciudades capitales de La Paz, El Alto, Cochabamba,

Santa Cruz y Potosí, para el acceso libre y gratuito de los niños, niñas y adolescentes trabajadores a la instrucción técnica sobre el manejo de computadoras e internet.

- La consideración de la propuesta normativa para la protección laboral de adolescentes trabajadores que fue socializada y consensuada a nivel nacional.

2.8. Derechos de los niños y adolescentes trabajadores

De acuerdo a lo que establece el marco legal vigente referente al trabajo infantil, se realizó un estricto seguimiento al cumplimiento de estas normas de protección de los niños, niñas y adolescentes trabajadores en la minería y zafra de caña, consideradas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como las peores formas del trabajo infantil.

Actuación defensorial

En coordinación con la Representación Departamental de Potosí, a partir de la mesa interinstitucional sobre trabajo infantil, se elaboró un plan de acción interinstitucional para la prevención y protección del trabajo infantil en minería en base a dos proyectos. El primero, referido al acceso a la educación de los niños trabajadores y, el segundo proyecto referido a la concientización y sensibilización de las autoridades del Gobierno municipal y departamental para que formulen políticas de atención.

Como primera acción programada se realizó un diagnóstico preliminar de los niños y adolescentes trabajadores en minería, documento que fue entregado a la mesa interinstitucional y a las autoridades del Ministerio de Trabajo, con el objetivo de que pueda asumir su responsabilidad a través de la formulación de una política pública de erradicación de las peores formas de explotación infantil, tal el caso de la minería.

Con relación al trabajo de los niños, niñas y adolescentes en la zafra de caña en la región de Bermejo, Tarija, reactivó la comisión interinstitucional sobre el trabajo infantil en la zafra de caña integrada por representantes de diferentes Instituciones locales de Educación, Salud, Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Servicios Legales Integral es Municipales (SLIMs), Derechos Humanos, Federación de Zafreros, Federación de Cañeros y centros infantiles.

A partir de las dos verificaciones defensoriales que realizó la Representación Departamental de Tarija en la zafra de caña en Bermejo, se evidenció las condiciones de insalubridad que existen en los campamentos donde permanecen los niños, niñas y adolescentes junto a sus familias.

La Defensoría del Pueblo convocó a una reunión en los mismos campamentos de las familias zafreras, donde el Inspector de Trabajo y el Representante del Sindicato de Zafreros se comprometieron a dotar de botiquines de primeros auxilios como primera medida inmediata de protección a la niñez y adolescencia, además de coordinar con los profesores de multigrado para apoyar su formación educativa.

Resultados y efectos

A través de la Representación Departamental de Potosí, se elaboró un informe de seguimiento al plan de acción de la comisión sobre trabajo infantil, que fue analizado por la comisión interinstitucional y por la Organización de los Niños y Adolescentes Trabajadores.

La organización de los niños y adolescentes trabajadores elaboró un anteproyecto de Ley de Protección al Trabajo Infantil que se entregó a los ministerios de Justicia y de Trabajo para su respectiva consideración.

La Representación Departamental de Tarija, a partir del plan de trabajo consensuado con la comisión interinstitucional, priorizó la realización mensual de inspecciones de los campamentos de familias que trabajan en la zafra, reuniones para el seguimiento de la escolaridad de niños y niñas hijos de trabajadores zafreiros, y capacitación en derechos laborales y prevención del trabajo infantil.

El plan de acción de la comisión interinstitucional cuenta con asignación de recursos económicos para la atención de salud y educación de los adolescentes zafreiros y el compromiso de trabajo para brindar protección de instituciones como las defensorías municipales y los SLIMs, Centros CENTIR Tipo II y también apoyar el acceso a la educación con transporte escolar, centros de apoyo escolar e implementación de bibliotecas.

2.9. Incorporación de derechos humanos en POA's departamentales y municipales

La institución, en el marco de sus atribuciones y competencias, realiza la vigilancia y seguimiento al cumplimiento de políticas departamentales y municipales referidas a la niñez y adolescencia, con el objeto de lograr el desarrollo integral de la niñez y adolescencia.

Actuación Defensorial

En concordancia con la Constitución Política del Estado, la vigencia de las autonomías y la construcción de las cartas orgánicas municipales, se elaboró una propuesta de modelo de gestión municipal con enfoque de derechos humanos. Dicho documento de propuesta se presentó y socializó en 28 municipios a nivel nacional, tanto en las ciudades capitales como en el área rural.

A partir de la socialización del documento, los alcaldes municipales de Tarija, Cochabamba, Oruro y Potosí acordaron asignar recursos en sus planes de desarrollo municipal para desarrollar programas de prevención y atención de los derechos de la niñez y adolescencia.

La Mesa Defensorial de Puerto Suárez incidió en la elaboración e implementación de dos políticas públicas de protección de los derechos humanos del pueblo indígena ayoreo en los municipios de Puerto Suárez y Puerto Quijarro, a partir de la presentación, socialización y sensibilización a autoridades municipales del trabajo "Estado de Situación del Pueblo Indígena Ayoreo" en la provincia Germán Busch.

Con esa acción se logró asignar en sus partidas presupuestarias un bono escolar de transporte para los niños y niñas que asisten a las unidades educativas del área rural y la dotación de material escolar en cuatro comunidades; 3 de Mayo, Las Malvinas, Motacucito y Yacuses.

Resultados y efectos

A partir de la incidencia en políticas públicas dirigidas a la población indígena ayorea se logró la participación de sus representantes en el Concejo Municipal, así como la atención a sus demandas y el respeto a sus derechos y cultura.

La Representación Departamental de Sucre logró incorporar en el POA de la presente gestión presupuesto para desarrollar programas de atención dirigidas a la protección de derechos humanos de la niñez, adolescencia.

La Representación Departamental de Oruro, a través de reuniones con autoridades municipales de Huari, Challapata y Pazña, incidió en la asignación e incremento de recursos para mejorar el funcionamiento de defensorías y SLIMs.

Del mismo modo, el municipio de Challapata creó una Red de Lucha contra la Violencia Intrafamiliar conformada por instancias municipales y organizaciones de la sociedad civil. A través de esta Red se desarrolló una feria interactiva por el Día del Niño Boliviano y un taller sobre Cartas Orgánicas y Derechos Humanos para la formulación de programas de prevención y atención a favor de la niñez y adolescencia.

La Representación Departamental de Beni, a partir del desarrollo de actividades de sensibilización e información sobre la situación de riesgo en la que se encuentra la niñez y adolescencia, logró incorporar en los planes municipales de San Andrés, San Javier, Magdalena, San Ramón, San Joaquín y Santa Ana, los derechos humanos de la niñez y adolescencia, así como la asignación de recursos para programas de prevención del maltrato a esta población especial.

La Representación Departamental de Sucre, a través de tres talleres con alcaldes y concejales, desarrolló la presentación del enfoque de derechos humanos en la gestión municipal, así como la inclusión de los derechos de las poblaciones con mayor grado de vulnerabilidad en las cartas orgánicas municipales. Así, se logró la incorporación de presupuesto en el POA del municipio de Sucre para actividades de protección de derechos humanos de niñez y adolescencia.

3. Derechos humanos de las Personas Adultas Mayores

La Defensoría del Pueblo en el marco de las competencias institucionales cuenta con una política institucional de derechos humanos de las personas adultas mayores, a partir de la cual ha promovido la formación de cinco comisiones en defensa y protección de este grupo vulnerable, cuyas finalidades son:

3.1. Comisión interinstitucional “Por el Derecho a la Identidad y Ejercicio del cobro de la Renta Dignidad”

Está orientada a buscar alternativas de solución en la problemática de trámites administrativos ante las direcciones de Registro Civil, de Identificación Personal, horario adecuado en las entidades financieras y además, velar por el cumplimiento de un trato preferente.

Esta comisión está integrada por la Defensoría del Pueblo, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, Asociación Nacional de Personas Adultas Mayores (ANAMBO), Dirección Nacional de Identificación Personal, Dirección Nacional de Registro Civil, Dirección Nacional de Derechos Humanos de la Policía, Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones (ASFI), La Vitalicia y Síntesis.

Actuación Defensorial

Se redactó un proyecto de decreto supremo para la emisión gratuita de cédulas de identidad (en oficinas de Identificación), certificados de nacimiento, certificados de matrimonio (oficinas de Registro Civil) y otros trámites administrativos para favorecer a las personas adultas mayores residentes en el área rural y que por falta de recursos económicos y acceso a su documentación no ejercen el derecho al cobro de su Renta Dignidad. El proyecto se entregó también al Presidente de ANAMBO para que se presente al Ministerio de Gobierno y al Ministerio de Defensa en el mes de octubre.

Se redactó una propuesta de modificaciones a los decretos supremos 29400, 25994 y 27096, con el fin de beneficiar a personas adultas mayores que hayan cobrado su Bonosol y Bolivida antes de cumplir sus 65 años de edad por errores involuntarios u ajenos a su persona. Mediante resolución emitida por la Autoridad de Pensiones fueron suspendidos de manera indefinida. Las observaciones y modificaciones a los mencionados decretos se pasaron a conocimiento de la Autoridad de Pensiones para su respectiva revisión.

Resultados y efectos

El proyecto de Decreto Supremo para la emisión gratuita de cédulas de identidad, certificados de nacimiento y otros, se encuentra en revisión y estudio por parte de asesoría jurídica de los ministerios de Gobierno y Defensa.

Se logró involucrar al equipo jurídico de la ASFI y la Autoridad de Pensiones, como entes rectores y vigilantes del pago de la Renta Dignidad para que realicen una revisión exhaustiva de las modificaciones y no sean observados en UDAPE.

Se impulsó ante la Autoridad de Pensiones la creación de un sistema seguro para el cobro de la Renta Dignidad de las personas adultas mayores, entidad que dio inicio al Enrolamiento Biométrico a personas adultas mayores en todo el país, mismo que estará en funcionamiento a partir del 2012.

3.2. Comisión Interinstitucional “Por el Derecho a la Educación de las Personas Adultas Mayores”

Tiene como objetivo incidir en la malla curricular de la educación regular, alternativa y superior para crear una cultura de vejez y envejecimiento y el acceso adecuado a Centros Educativos Alternativos (CEA) para las personas adultas mayores.

Esta comisión está integrada por la Defensoría del Pueblo, Viceministerio de Educación Alternativa, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, Centro Episcopal PUNA, Organización FERIA, Universidad Católica Boliviana, Instituto de Formación Educativa (INFE), ANAMBO, Fundación Horizonte y la Organización AWICHAS.

Actuación Defensorial

Se impulsó al Viceministerio de Educación Alternativa a asignar presupuesto en su POA 2011 y realizar un seguimiento a la implementación de la malla curricular de las personas adultas mayores mediante la contratación de dos consultores.

También se elaboró un dossier para el Viceministerio de Educación Alternativa, con diferentes actividades para que realicen estudiantes de primaria a secundaria en conmemoración al “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores” que se celebra cada 26 de agosto.

Resultados y efectos

Pese a que la Dirección de Educación de Personas Adultas Mayores del Viceministerio de Educación Alternativa fue suprimida, se dio continuidad a los compromisos asumidos.

Se logró que ese Viceministerio emita una circular nacional para instruir a las unidades educativas la realización de actividades intergeneracionales y que los SEDUCAS de los nueve departamentos supervisen a las direcciones distritales respectivas al respecto.

3.3. Comisión Interinstitucional “Seguimiento al Seguro Social de las Personas Adultas Mayores (SSPAM)”

Tiene como objetivo realizar un monitoreo a la implementación y cumplimiento del SSPAM en los municipios del país e incidir para que el Ministerio de Salud asegure, como ente rector, el cumplimiento del mismo a través de los SEDES y además realizar pronunciamientos normativos que vayan a beneficiar y llenar los vacíos de la Ley N° 3323 que crea el Seguro de Salud Para Personas Adultas Mayores.

Esta comisión está integrada por la Defensoría del Pueblo, Ministerio de Salud, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Justicia, DILOS Bolivia, ANAMBO, Fundación Horizonte, Federaciones de Asociaciones de Municipalidades (FAM Bolivia).

Actuación Defensorial

Se promovió la elaboración del diagnóstico del Estado de Cumplimiento del Seguro de Salud Para Personas Adultas Mayores desde el Ministerio de Salud, además de informes solicitados por los SEDES a los Municipios.

También se solicitó requerimientos de informes a más de 150 municipios, con relación a la implementación, cumplimiento y firma de convenios de parte de los municipios con centros hospitalarios de los tres niveles de atención del seguro de salud para las personas adultas mayores.

Se desarrollaron verificaciones defensoriales en centros hospitalarios y municipios para garantizar el seguimiento a la implementación y seguimiento de la Ley N° 3323 y la 1886 de Derechos y Privilegios de las Personas Adultas Mayores.

Resultados y efectos

El Ministerio de Salud, mediante la Dirección Nacional del Seguro de Salud para la Persona Adulta Mayor, emitió una instructiva a los SEDES departamentales, para el envío de un recordatorio de deberes a los municipios que no implementaron el SSPAM en sus tres niveles.

Se cuenta con un documento sistematizado y clasificado de los municipios que implementaron y garantizaron el cumplimiento al SSPAM con el fin de dar un seguimiento a la Ley N° 3323.

También se tiene un documento sistematizado sobre centros hospitalarios de primer, segundo y tercer nivel, donde se refleja:

- El número de personas adultas mayores atendidas en cada nivel.
- Personas adultas mayores referidas centros hospitalarios de segundo y tercer nivel.
- Conocimiento del personal de salud sobre normativas de protección a personas adultas mayores.
- Responsabilidad municipal en referencia a la suscripción de convenios.
- Atención de casos y orientación por parte de unidades de personas adultas mayores y SLIMs.
- Dotación de medicamentos para pacientes del SSPAM.

3.4. Comisión Interinstitucional “Por la Protección Social y el Acceso a la Tierra”

Destinada al respeto, dignificación de las personas adultas mayores en el área rural y sobre todo, incidir, sensibilizar y hacer partícipes a las autoridades comunales en la protección de la propiedad privada en razón de género.

Esta comisión está integrada por la Defensoría del Pueblo, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, Viceministerio de Descolonización, Viceministerio de Coordinación con Movimientos Sociales y Sociedad Civil, Viceministerio de Seguridad Ciudadana, Viceministerio de Transparencia, Viceministerio de Derechos Fundamentales, Viceministerio de Pueblos Indígena Originario Campesinos, Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA), ANAMBO y Fundación Horizonte.

Actuación Defensorial

En conmemoración al 15 de junio, Día Mundial contra el Abuso y Maltrato a Personas Adultas Mayores, se realizó una conferencia de prensa para sensibilizar a la población sobre los diferentes tipos de maltrato de manera directa e indirecta a las personas adultas mayores desde la familia hasta el Estado. En esa ocasión, se contó con la participación de organizaciones de personas adultas mayores, medios de comunicación e instituciones que trabajan en la temática.

También se elaboró un proyecto de decreto supremo en el que se establece la responsabilidad del Estado para crear políticas de protección aplicables desde las gobernaciones, municipios, sociedad y familia frente al maltrato directo e indirecto hacia las personas adultas mayores. Al mismo tiempo, reflejar los tipos de violencia

existentes y el pedido para que Bolivia ratifique el 15 de junio como Día Nacional contra el abuso y Maltrato a las Personas Adultas Mayores.

Asimismo, siendo que el despojo de tierras a las personas adultas mayores se observa con mayor frecuencia en el área rural, se realizó un pronunciamiento al Viceministerio de Pueblos Indígena Originario Campesinos, con sugerencias a la Ley del Deslinde, como una medida de protección al acceso a la tierra de personas adultas mayores, en el que se refleja la responsabilidad del Estado, mediante sus autoridades ordinarias y comunales, para velar por la seguridad, protección, un trato justo y respeto al derecho de la propiedad privada de ese grupo poblacional, como un reconocimiento al trabajo desarrollado durante su juventud.

Resultados y efectos

Mediante el Presidente de ANAMBO se presentó el proyecto de decreto supremo al Ejecutivo y tuvo la aceptación del Ministerio de Gobierno, el Viceministerio de Coordinación con Movimientos Sociales y la Sociedad Civil. A la fecha, este documento se encuentra en asesoría jurídica del Ministerio de Justicia.

También se logró incidir en la Ley de Deslinde y se tomó en cuenta las sugerencias realizadas.

3.5. Comisión Interinstitucional “Plan Nacional de Envejecimiento y Adultos Mayores Para Vivir Bien”

Constituida para dar los elementos necesarios que respondan a las demandas de las personas adultas mayores del área rural y urbana y hacer partícipes a otros ministerios, para que su aporte se considere en la ejecución de proyectos.

Actuación Defensorial

Se impulsó el Plan Nacional de Envejecimiento y Personas Adultas Mayores y se socializó los aportes del Ministerio de Educación y de Salud para que los programas de de esa áreas respondan a las responsabilidades de las entidades mencionadas en su posterior ejecución.

También se incidió en el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades para validar el Plan Nacional de Envejecimiento y Personas Adultas Mayores en un evento nacional con las organizaciones de personas adultas mayores a nivel nacional.

Resultados y efectos

El Plan Nacional de Envejecimiento y Personas Adultas Mayores contiene los aportes a los programas de Salud y Educación por parte de los Ministerios de Salud y Educación.

El Plan Nacional de Envejecimiento y Personas Adultas Mayores fue presentado por el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades a UDAPE, para su revisión.

4. Derechos humanos y autonomías

El trabajo que realizó la institución en la incidencia de derechos humanos en planes de desarrollo municipal y POAs municipales, logró proveer, en alianza con Plan Internacional, la construcción de un modelo de “Propuesta de Gestión Municipal con Enfoque de Derechos Humanos”, mismo que se validó y socializó entre diferentes autoridades municipales.

Actuación Defensorial

Se socializó entre autoridades municipales y sociedad civil el modelo de propuesta de gestión municipal con enfoque de derechos humanos en 31 Municipios, proponiendo que en el nuevo escenario autonómico se trabaje en la creación de políticas públicas de protección a los grupos con mayor vulneración de derechos en función a la Constitución Política del Estado.

Resultados y efectos

Se presentó mediante nota a los municipios el modelo de gestión municipal con enfoque de derechos humanos, un proyecto de ordenanza municipal, que refleja los derechos y deberes de todos los grupos con mayor vulneración de derechos. Resultado de aquello se cuenta con la promulgación de la mencionada por el municipio de Cobija.

4.1. Nuevas líneas estratégicas

La institución encara el reto de incidir en el proceso de construcción y adecuación de los estatutos autonómicos y cartas orgánicas municipales con un enfoque de derechos humanos.

Actuación defensorial

Se elaboró un documento con enfoque de derechos humanos para la incidencia en el proceso de construcción de las cartas orgánicas y estatutos autonómicos.

La Defensoría del Pueblo como parte de la Plataforma Interinstitucional para la elaboración de cartas orgánicas, elaboró y presentó al Viceministerio de Autonomías un documento con enfoque de derechos humanos de los grupos con mayor vulneración de derechos para que se incluya en la Guía para la Construcción de Cartas Autonómicas, que será socializada mediante la FAM a las autoridades municipales del país.

Resultados y efectos

Se desarrollaron reuniones con autoridades municipales de Mecapaca en La Paz; Bermejo en Tarija; Camiri en Santa Cruz; Chuquisaca; y Chimoré en Cochabamba, para la participación institucional en la construcción de sus cartas autonómicas.

El documento elaborado por la institución fue considerado y se encuentra en la fase de revisión por el Viceministerio de Autonomías y la FAM Bolivia, para la incorporación en la Guía para la Construcción de Cartas Orgánicas.

5. Derechos humanos de las personas con discapacidad

5.1. Elaboración de documentos sobre adecuación normativa

En esta temática se elaboró y entregó insumos a la Adjutoría de Promoción y Análisis para desarrollar trípticos y una cartilla en tinta y braille para personas con discapacidad visual y público en general; además de un video con contenido sobre derechos constitucionalizados para personas con discapacidad auditiva y visual que consta de cinco spots sobre derecho a la educación, trabajo, salud, prevención de discapacidad y accesibilidad. Finalmente, se contactó con los y las participantes de los spots y se logró la producción de este material con seguimiento estrecho del programa.

5.2. Fortalecimiento de malla curricular de INS

Luego de dos reuniones con la Jefatura de Formación Docente y mediante la Red Equidad y Mesa de Educación, se recomendó a las autoridades de Educación la necesidad de ajustar la malla curricular de formación docente. Dichas autoridades se comprometieron a revisarla y profundizarla con contenidos e instrumentos metodológicos.

5.3. Gestión para implementación de áreas en el marco del PNIEO

A nivel nacional se efectuaron seguimientos a los avances en la implementación del PNIEO.

Resultados y efectos

En Beni se realizaron dos reuniones con autoridades policiales, municipales y departamentales en las que se socializó el contenido de la estrategia establecida en el PNIEO sobre la temática de prevención de accidentes laborales, domésticos y de tránsito que generan discapacidad.

Se logró el compromiso del Comando Departamental de Policía para elaborar una propuesta de trabajo conjunto entre sus diferentes unidades para incidir en la prevención de los diferentes tipos de accidentes que generan discapacidad.

En Chuquisaca se convocó a reuniones de la Red de Coordinación Interinstitucional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. A través de la misma se coordinaron actividades que poseen a este grupo poblacional y sus instituciones como protagonistas de derechos y la necesidad permanente de fortalecer el CODEPEDIS y la Unidad de Calificación a las Personas con Discapacidad, así como la creación de la Unidad Municipal de las Personas con Discapacidad en Sucre.

También se coordinaron actividades para el Mes de las Personas con Discapacidad en coordinación con las instituciones y se incidió permanentemente para que el CODEPEDIS, como entidad rectora, mejore el sistema de calificación y carnetización de las personas con discapacidad, a través de la contratación de personal especializado para la ciudad de Sucre y las provincias, hecho que en gran medida se cumplió en la presente gestión, por ende

se cumplió con una línea del PNIEO. También se sostuvo reuniones con las autoridades de Tránsito a fin de que esa unidad trabaje en la prevención de accidentes de tránsito como causales de discapacidad.

En Cochabamba se realizó un proceso de análisis y reflexión con las autoridades de Tránsito de la Policía Boliviana a objeto de realizar un proceso de socialización de los derechos de las personas con discapacidad y la labor que deben cumplir los policías en bien de este grupo vulnerable. Esta actividad se realizó en coordinación con el responsable de Derechos Humanos del Comando Departamental de la Policía de Cochabamba, llegando a socializar las normas de protección a las personas con discapacidad.

En El Alto, la gestión 2010 se inicia con el trabajo de implementación de la línea de actuación de la estrategia de prevención de riesgo del PNIEO, a través de la alianza estratégica con la Unidad de Personas con Discapacidad del Gobierno Autónomo Municipal de esa ciudad con el que se conformó la mesa de trabajo denominada: “Prevención de Accidentes de Tránsito en el Marco de la Implementación del Decreto Supremo 28671 PNIEO. En la misma participan instituciones del Estado, ONGs, GAMEA (con unidades como Tráfico y Vialidad), representantes de la sociedad civil, representantes de la Federación de Chóferes 1° de Mayo, UPEA y CARITAS del Programa Rehabilitación Basada en la Comunidad.

La mesa logró reunirse en tres oportunidades y en las mismas se fundamentó la necesidad de trabajar con el tema por la cantidad de accidentes de tránsito de personas con discapacidad. La Unidad de Tráfico y Vialidad presentó los proyectos de educación que tienen y mostraron que uno de los problemas que enfrentan es que la población no da importancia a la prevención porque el Distrito 1 rechazó la construcción de un parque de educación vial que solo después de varias gestiones en el Distrito 3, se aceptó el proyecto a ser construido en Villa Adela, la mesa estableció que uno de los mayores problemas que enfrenta la población es el desconocimiento de las consecuencias de los accidentes de tránsito en personas que las sufren y quedan con secuelas.

Los componentes de la mesa de trabajo determinaron trabajar en prevención, eligiendo la línea de trabajo prevista en el Plan Nacional de Igualdad de Equiparación de Oportunidades, en el capítulo Derechos Sociales, Prevención de Riesgos. Como estrategia se vio la necesidad de prevención de accidentes de tráfico. Los componentes de la mesa tienen el reto de construir estrategias de prevención basadas en propuestas que se debe elaborar de manera conjunta, para luego buscar mecanismos de implementación de la misma.

En Pando se sostuvieron dos reuniones con personal del Organismo Operativo de Tránsito, y de forma conjunta se elaboró un documento que contiene temas de prevención y atención de accidentes de tránsito así como legislación sobre el tema.

En Potosí, la Policía Nacional a través del Organismo Operativo de Tránsito, reconoció sus obligaciones y se ha empoderado de ellas en lo que toca a la implementación de acciones para capacitar personal especializado que más adelante implemente procesos completos de capacitación en educación vial con enfoque de prevención de la discapacidad.

En Riberalta, las autoridades y representantes de las personas con discapacidad lograron concertar la implementación de acciones enmarcadas en el PNIEO.

En Santa Cruz, mediante oficio se envió a los medios televisivos la Resolución Defensorial donde se hace un recordatorio de la vigencia del Decreto Supremo 0328 de 14 de octubre de 2010, sobre la inclusión de los intérpretes de lenguaje de señas en las empresas públicas y privadas. El resultado obtenido es el compromiso de FULL TV de cumplir este Decreto Supremo.

También se desarrolló una reunión de seguimiento a la implementación del PNIEO con la DDT se realiza una coordinación para incidir el cumplimiento a la Ley N° 1678 y Decreto Supremo 29608 en su Art. 4, de la obligación de contratar a personas con discapacidad con un mínimo del 4% del total de su personal de acuerdo al Art. 7 sobre la inserción laboral.

El Ministerio de Trabajo a través de sus Direcciones Departamentales se comprometió a hacer cumplir la normativa señalada sobre la contratación preferente, formalizando esta reunión mediante OF. CITE 0145/2010.

5.4. Inclusión Educativa

Se elaboró un estado de situación sobre educación inclusiva de personas con discapacidad que verificó técnicamente la utilización de instrumentos metodológicos y adaptaciones curriculares para esta población especial.

También se cuenta con un módulo de capacitación y la guía metodológica dirigida al personal de la institución, docentes y servidores públicos sobre el derecho a la educación con enfoque inclusivo de personas con discapacidad y una cartilla sobre educación inclusiva.

Se proporcionó insumos para apoyar el trabajo de las representaciones a nivel nacional.

El Alto realizó, junto a varias organizaciones de personas con discapacidad, un evento dirigido a docentes de escuelas regulares y especiales, sobre el tema de educación inclusiva.

En el primer semestre de la gestión 2010, se realizó un taller en alianza con el Gobierno Municipal de El Alto y los directores de unidades educativas con el fin de incentivar el inicio de procesos de inclusión de niñas, niños y adolescentes con discapacidad al aula regular.

Se conformó una mesa de trabajo en alianza con la Unidad de Personas con Discapacidad del municipio alteño denominada "Mesa de trabajo Inclusión de Estudiantes con Discapacidad al Sistema Educativo Regular El Alto" en la que participan instituciones que trabajan con educación de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, creando un espacio de información, análisis y acuerdos en lo que respecta la construcción de estrategias educativas dirigidas a incluir a niñas, niños con discapacidad al aula regular. Para ello, se realizaron cuatro reuniones de la mesa con la participación de representantes de instituciones del Estado, organizaciones sociales, y representantes de la sociedad civil, lo que enriquece el trabajo en la mesa.

En Beni, en el municipio de Santa Ana del Yacuma se logró, promover un espacio de información y capacitación de docentes en inclusión educativa, donde surgió el compromiso de las autoridades educativas en promover la inclusión de niños con discapacidad a la educación regular durante la gestión.

Potosí aplicó la estrategia de integración educativa de niñez y adolescencia, por lo tanto, han sido tres talleres ejecutados. Sólo un evento no pudo ser ejecutado debido a la reprogramación del calendario escolar.

5.5. Reuniones con líderes de las organizaciones de Personas con Discapacidad ligadas a la FEDEPEDI

En Potosí se cumplieron tres reuniones con líderes de las organizaciones de Personas con Discapacidad ligadas a la FEDEPEDI, representantes del Instituto Boliviano de la Ceguera y del Proyecto de Fortalecimiento Institucional de la Cooperación Británica, con la Presidenta de la Comisión de Género y Generacionales de la Alcaldía de Potosí y con el Comité de Vigilancia.

En función a ello, se inició y concluyó el proceso de elaboración de una propuesta de Ordenanza Municipal dirigida a proteger los derechos humanos de las personas con discapacidad en el marco de la Constitución Política del Estado.

La propuesta fue concluida y consensuada con el sector para ser puesta a consideración del pleno del Concejo en enero de 2011. Para cumplir con el segundo resultado se desarrolló una jornada de diálogo en septiembre, para recoger opiniones de la sociedad civil sobre el nuevo rol de la Defensoría del Pueblo y las reformas a la Ley N° 1818. Ese documento fue expuesto en el taller nacional para la construcción de las nuevas líneas estratégicas y del nuevo rol en la oficina nacional.

6. Derechos humanos de las personas privadas de libertad

6.1. Incorporación de derechos humanos en la política criminal.

Actuación Defensorial

Se halla en proceso de elaboración una propuesta de modificación de diferentes artículos del Código Penal desde la perspectiva de los derechos personas con discapacidad, en el marco de la propuesta de ley de protección integral a la niñez y adolescencia, proponiendo que la sanción se incremente no sólo en casos de niños y adolescentes, sino también en caso de personas con discapacidad por su mayor estado de indefensión frente a delitos como violación y otros.

Resultados y efectos

Se viene trabajando en el seguimiento y en la incorporación de derechos humanos en centros penitenciarios.

Se realizó más de 20 sesiones en torno a la mesa de trabajo de justicia juvenil, haciendo seguimiento a la implementación del Centro de Rehabilitación Qalauma. Junto a las instituciones componentes de dicha mesa, se alcanzó no sólo a elaborar lineamientos, sino también una propuesta de anteproyecto de Ley de Justicia Penal para Adolescentes que crea un sistema especializado de justicia penal que protege a los menores entre 14 y 18 años y que regula los derechos, garantías, procesamiento, aplicación y la ejecución de sanciones.

El anteproyecto de ley fue presentado al Ministerio de Justicia y se acordó con las autoridades de ese despacho, la compatibilización con otras propuestas, enriqueciéndola con otros insumos. También se consiguió poner en agenda en el Ministerio de Justicia la necesidad de contar con un sistema especializado. Una vez entregados los insumos a ese Ministerio, éste contrató los servicios de consultoría para elaborar la fundamentación y exposición de motivos de la propuesta, al margen de que puedan mejorar la propuesta trabajada en la mesa.

6.2. Elaboración de un estado de situación de población privada de libertad indígena

Actuación Defensorial

Actualmente se cuenta con un estado de situación sobre población indígena originaria campesina privada de libertad.

Resultados y efectos

Entre los principales resultados se tiene que el número de hijos es en promedio cinco por familia. El 50% de los entrevistados ha dejado la jefatura de hogar, que es asumida por las mujeres; pero la otra mitad aún mantiene dicha jefatura, lo que indica la persistencia de sus usos y costumbres.

Más del 90% de los indígena originario campesinos vivía en ciudades y dejó su lugar de origen hace más de cinco años, emigró en busca de trabajo y se desempeñaban como choferes, chefs, albañiles, técnicos, mecánicos, carpinteros y otros.

El desconocimiento de las leyes penales es generalizado en esta población y muy pocos las conocen exponiéndolos en vulnerabilidad. Además, hicieron notar que sus abogados no hablan el aymara, que es lengua de la totalidad de las personas privadas de libertad, quienes manifestaron su descontento y mencionaron que sintieron discriminación por el hecho de ser indígenas, razón por la que sufren maltrato.

6.3. Impulsar elaboración y/o aprobación de reglamentos internos de recintos penitenciarios

Actuación Defensorial

Se trabajó en diferentes recintos penitenciarios y carceletas la elaboración de reglamentos internos de recintos penitenciarios.

Resultados y efectos

En el Centro de Rehabilitación de Mujeres en Trinidad en Beni, se trabajó en la elaboración de su reglamento interno con las internas, con los policías que brindan seguridad en esta unidad y la Gobernadora del centro, logrando contar con un documento elaborado en consenso, el mismo que se encuentra en revisión por parte de las internas y la Dirección del centro para luego remitirlo a la ciudad de La Paz para su aprobación y puesta en vigencia.

En Cochabamba se trabajó en la elaboración del reglamento interno en la Carceleta de Arani, conjuntamente el Gobernador y la participación de todos los internos, con quienes se logró formular un pequeño documento que refleja el contexto en que viven los internos y las costumbres que tienen los mismos, referido a la convivencia social y la sanción en caso de faltas que puedan incurrir los internos.

También se participó en varios conflictos de los diferentes centros penitenciarios, logrando que sus demandas sean escuchadas por las autoridades tanto del régimen penitenciario, Defensa Pública y el Poder Judicial.

En Pando se elaboró un informe que contiene las acciones realizadas acompañando el proceso de elaboración del Reglamento y se avanzó en la redacción de trece artículos del reglamento, mediante un evento con representantes de los privados de libertad y autoridades penitenciarias.

6.4. Incorporación de derechos humanos en la política criminal

A nivel nacional, se crearon mesas técnicas para la incorporación de derechos humanos en política criminal, mismas que están conformadas por las autoridades pertinentes en la materia, así como organizaciones de la comunidad civil.

En Cochabamba se logró la consolidación de la mesa técnica de justicia penal juvenil, con la participación de las diferentes instituciones, logrando realizar un gran evento de análisis del proyecto de ley existente. Esta mesa cuenta con la participación de instituciones públicas como el SEDEGES, las defensorías de la Niñez de municipios del eje metropolitano, además de DNI, UNICEF, APDHC.

También se realizó un evento donde se analizó el proyecto de Ley de Justicia Penal Juvenil con la participación de las diferentes instituciones que trabajan con niños y adolescentes en Cochabamba, en la que se logró contar con importantes aportes al documento.

En la ciudad de El Alto, la participación de personal de esta oficina defensorial en la Mesa Técnica Penal Juvenil que funciona en la ciudad de La Paz, se enmarcó en el objetivo de conocer la metodología de atención que se pretende implementar en base a la necesidad de realizar vigilancia en el mencionado penal. Por esta razón, en el primer semestre se asistió a cuatro reuniones en la que los componentes de la mesa técnica, volcaron sus esfuerzos para mostrar el sistema carcelario que se pretende implementar para lograr una efectiva rehabilitación, mismo que se aplica en países como Brasil, y consideran que sería aplicable en Qalahuma.

Sin embargo, el funcionamiento del penal no se hizo efectivo porque los compromisos de Régimen Penitenciario Nacional de designación presupuestaria no se efectivizaron, tampoco llegaron a consensos los criterios de funcionamiento del penal juvenil.

Régimen Penitenciario mantiene la propuesta de un sistema de funcionamiento parecido o igual al de los demás centros penitenciarios, mientras los financiadores de la infraestructura plantean un sistema de funcionamiento diferente dirigido a la rehabilitación de los internos, para ello tienen comprometido apoyo económico de inicio porque el penal pasaría a ser de responsabilidad estatal de manera paulatina.

En Oruro se conformó una mesa departamental de Justicia Penal Juvenil por decisión de las organizaciones que la conforman. Está a cargo del DNI filial Oruro. Se asistió a por lo menos tres reuniones de la mesa en las que se trabajó un plan departamental de incidencia y la propuesta normativa.

6.5. Mecanismos defensoriales contra la tortura, trato cruel y degradante

Actuación Defensorial

Se estableció como mecanismos contra tortura, trato cruel e inhumano, visitas periódicas sorpresivas y consentidas con las autoridades de los recintos y verificaciones defensoriales realizadas por todas las representaciones y mesas defensoriales.

Resultados y efectos

Se han realizado las siguientes visitas:

En Tarija, al penal de Morros Blancos, logrando que el personal brinde mayor atención a las personas privadas de libertad.

En Trinidad, Beni en el recinto penitenciario de Mocovi y en los de Santa Ana de Yacuma, San Ramón, San Joaquín, Magdalena y San Ignacio de Moxos.

En Sucre, en tres oportunidades se visitó el centro penitenciario de San Roque y se obtuvo un documento de las condiciones inhumanas de las personas privadas de libertad.

En Cochabamba se recogió quejas con relación al derecho a la integridad de las personas privadas de libertad.

En Llalagua, se logró mediante visitas periódicas a los centros de detención, restituir algunas vulneraciones de derechos. También se realizó visitas periódicas a la carceleta de Uncía.

En Yungas se realizaron visitas periódicas a las carceletas de Caranavi, Chulumani y La Asunta.

Se realizaron 19 verificaciones defensoriales, en la Representación de El Alto siete, en La Paz seis y en Oruro seis, en las que se evidenció mayor deterioro de la infraestructura de los centros penitenciarios.

En La Paz, en dos reuniones con el Sub Director de la FELCC y con el Director Departamental de Régimen Penitenciario, directores de los centros penitenciarios de San Pedro y de Obrajes, se hizo conocer las observaciones que se tuvo en las verificaciones, solicitándoles mejorar las condiciones de infraestructura y resguardar la integridad física de esta población especial.

En el caso de San Pedro, Centro de Orientación Femenina Obrajes, Centro de Orientación Femenina Miraflores

y Chonchocoro, la Representación de La Paz logró la firma de convenio a partir del cual las autoridades se comprometieron a brindar una atención a las demandas para mejorar las condiciones de habitabilidad y rehabilitación a través de terapia ocupacional. Frente a las condiciones de aislamiento de las personas privadas de libertad que carecían de resolución de aislamiento.

En Oruro; la Representación presentó estos hechos ante el Juez de Ejecución Penal y la Directora de Régimen Penitenciario del Departamento, recibiendo de esta última el compromiso de comentar al Gobernador sobre estos hechos.

En Pando, se envió oficios recordando a las autoridades los deberes legales que tienen sobre este tema, logrando la dotación de un stock de medicamentos por parte del Servicio Departamental de Salud, el rociado del penal, el recojo de basura y algunas otras acciones que de alguna manera ayudaron a mejorar la calidad de vida de las personas privadas de libertad al interior del penal.

En Santa Cruz, la Representación Departamental realizó seis visitas a diferentes recintos penitenciarios y carceletas.

En Palmasola, el Representante Departamental, Hernán Cabrera visitó el Pabellón de varones y se reunió con los dirigentes del centro penitenciario. Esta reunión desnudó la necesidad de terapias ocupacionales y la realización de gestiones para que las empresas se instalen al interior de la cárcel, ocupando mano de obra de los internos como una medida de rehabilitación.

En la misma visita, se solicitó también que se pudiera contactar con INFOCAL para las terapias ocupacionales, además de tener cursos de computación, CEMA, Universidad y ramas deportivas.

En el tema de salud, se identificó la falta de medicamentos y se planteó la solicitud de aumentar el prediario de Bs. 5,50 (cinco 50/100) a Bs. 8 (ocho). Además, se verificó la falta de recursos humanos y medicamentos esenciales.

Respecto al pabellón de mujeres, que alberga a 270 personas privadas de libertad y cuenta con sólo 80 policías para el control de las internas y que incluye a varones, se evidenció la necesidad de una mejora en la infraestructura además del respectivo enmallado de seguridad.

El agua es uno de los principales problemas para el alcance de toda la población penitenciaria, la bomba funciona a electricidad. En la visita general de cárceles organizada por el Poder Judicial a cargo de la Sala Penal, se les hizo conocer todos los problemas que tiene esta penitenciaria. Este tipo de visitas se realiza cada fin de año, para atender los reclamos de las personas privadas de libertad del centro Palmasola.

En la carceleta de Camiri, se identificó a 15 detenidos alimentados por familiares y por los policías porque no cuentan con la asignación del pre diario.

En Charagua, se identificó la existencia de solo tres policías para la atención de toda la población de esta localidad, quienes atienden problemas de riñas, peleas, temas familiares y de violencia intrafamiliar.

En Vallegrande, en la visita se encontraron 19 efectivos policiales que resguardan a 12 personas detenidas en dos celdas, una de varones y otra de mujeres.

7. Derechos Humanos de los pueblos indígenas y comunidades campesinas

7.1. Mesa de trabajo para analizar y revisar el anteproyecto de Ley de Deslinde Jurisdiccional

Actuación Defensorial

Durante la gestión de 2010, se constituyó una mesa técnica de trabajo bajo la coordinación del Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesina para analizar y revisar dicho anteproyecto y de la cual participan representantes del INRA, de la Asamblea Legislativa Plurinacional, de la Cooperación Internacional, la Defensoría del Pueblo, instituciones de la sociedad civil y organizaciones sociales.

La institución a través del Programa de Derechos Humanos de Pueblos Indígena Originario Campesinos y Asesoría Constitucional, elaboró y remitió al Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesina del Ministerio de Justicia, mediante Nota DP-PE-2023/2010 de junio de 2010, un documento con aportes al anteproyecto de Ley de Deslinde Jurisdiccional.

La Viceministra de Justicia Indígena Originaria Campesina aceptó la propuesta que hizo la Defensoría del Pueblo referida a aportes al anteproyecto de Ley de Deslinde Jurisdiccional que contiene:

- a. Las funciones de las diferentes jurisdicciones respetan el derecho a la vida, el derecho a la defensa, los derechos fundamentales y los derechos humanos de las personas y las naciones y pueblos indígena originaria campesinos, las comunidades interculturales y afrobolivianas establecidos en la Constitución Política del Estado y en los tratados internacionales en materia de derechos humanos.
- b. Las autoridades de la jurisdicción de las naciones y pueblos indígena originaria campesinos, las comunidades interculturales y afrobolivianas, deberán respetar los derechos humanos de las personas adultas mayores, no pudiendo ser estos despojados de sus tierras o bienes por ninguna persona, institución o autoridad, por causas o argumentos referidos al incumplimiento de deberes comunales como cargos, aportes, trabajos comunales, función social de la tierra u otras obligaciones, por cuanto ellos o ellas cumplieron con las respectivas obligaciones a lo largo de su vida en la comunidad, teniendo ahora el derecho a tener una vejez digna, con calidad y calidez humana.
- c. Las autoridades de la jurisdicción de las naciones y pueblos indígena originaria campesinos, las comunidades interculturales y afrobolivianas en el marco de lo estipulado en la normativa nacional e internacional sobre derechos humanos, los principios de complementariedad, equidad social y no discriminación, en ningún caso aplicarán sanciones o penas más graves a mujeres en relación a los hombres por las mismas faltas o delitos.
- d. Bajo el principio de equidad social y no discriminación, las mujeres tendrán el mismo derecho a heredar en relación a los hombres.

- e. Las autoridades de la jurisdicción de las naciones y pueblos indígena originaria campesinos, las comunidades interculturales y afrobolivianas, en ningún caso podrán transar sobre delitos contra la libertad sexual, en especial, tratándose de niños, niñas o adolescentes, mujeres o adultos mayores.
- f. Las autoridades de la jurisdicción de las naciones y pueblos indígena originaria campesinos, las comunidades interculturales y afrobolivianas en el marco de lo estipulado en la normativa nacional e internacional sobre derechos humanos, los principios de complementariedad, equidad social, no discriminación, deberán reconocer, respetar los derechos de las niñas, niños y adolescentes y promover su vigencia y ejercicio en el contexto cultural de cada pueblo, no pudiendo ser vulnerados en ninguna circunstancia.

Forman parte de esa mesa de trabajo el Viceministerio de Justicia Indígena Originario Campesina del Ministerio de Justicia, Viceministerio de Descolonización del Ministerio de Culturas, Comisión de Naciones y Pueblos Indígenas Originario Campesinos de la Cámara de Diputados, Comisión de Naciones y Pueblos Indígenas Originario Campesinos de la Cámara de Senadores, Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA), Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en Bolivia, Representantes de la Red de Justicia y Participación Y UNICEF.

Resultados y efectos

Respecto a la Ley N° 073 de Deslinde Jurisdiccional aprobada, la propuesta de la institución se constituyó en la única propuesta escrita y formal presentada que sirvió como documento de análisis y consideración en la mesa técnica coordinada por el Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesina, instancia en la que se trató el anteproyecto de esta normativa, de donde surge un documento consensuado que fue enriquecido con los aportes recibidos de las diferentes organizaciones de naciones y pueblos indígena originario campesinos de los departamentos y regiones del país a los que se llegó en consulta promovida por el Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesina.

El anteproyecto que tiene la virtud de ser el único instrumento sometido a consulta, ha sido fortalecido con un conjunto de eventos seminarios nacionales e internacionales, con la participación de diferentes personalidades entendidas en la materia hasta días antes de su presentación al Órgano Ejecutivo para su posterior presentación a la Asamblea Legislativa Plurinacional y respectivo tratamiento.

En esta misma línea de incidir en políticas sobre pluralismo jurídico y justicia indígena originaria campesina, se desarrolló una presentación, análisis y diálogo sobre pluralismo jurídico, justicia indígena originaria campesina en el marco de la Constitución Política del Estado y análisis del anteproyecto de Ley de Deslinde Jurisdiccional para funcionarios del UNICEF y otro para representantes de la Comunidad de Derechos Humanos, COSUDE, GTZ, CUNA, UNIR, y otros.

7.2. Reactivación de la Comisión Interministerial e Interinstitucional de Pueblos Indígenas Altamente Vulnerables

A la cabeza del Ministerio de Relaciones Exteriores se reactivó la Comisión Interministerial e Interinstitucional de Pueblos Indígenas Altamente Vulnerables, con el propósito de trabajar nuevamente los mecanismos de protección a pueblos indígenas altamente vulnerables, que se inició en 2007 con la presentación del Estado de Situación del Pueblo Yuqui entre la institución, el Ministerio de Justicia y el Viceministerio de Tierras.

Forman parte de esta comisión el Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción, Ministerio de Autonomía, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Defensa, Ministerio de Defensa Legal del Estado, Ministerio de Planificación del Desarrollo, Ministerio de economía y Finanzas Públicas, Ministerio de Hidrocarburos y Energía, Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, Ministerio de Minería y Metalurgia, Ministerio de Justicia, Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Ministerio de Salud y Deportes, Ministerio de Medio Ambiente y Agua, Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras, Ministerio de Culturas y la Defensoría del Pueblo.

Resultados y efectos

Esta rearticulación permitió volver a trabajar en forma más sistemática los mecanismos de protección de los pueblos indígenas altamente vulnerables, llegando al punto de que ya se cuenta con un borrador de propuesta de Ley de Protección que será socializada para su adecuación en la siguiente gestión, previa aprobación de la consultoría contratada para este fin por el Ministerio de Justicia.

Igualmente, el subcomité de trabajo de las directrices de las Naciones Unidas, a la cabeza de la institución, elaboró el borrador del documento país sobre el contenido de las mencionadas directrices.

Finalmente, se cuenta con un borrador de política pública de protección a estos pueblos.

7.3. Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación

El proyecto de Ley contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, fue presentado formalmente a la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados y fue socializado a nivel nacional. La institución se hizo cargo de la organización y desarrollo de los talleres en los departamentos de Tarija, Pando, Beni, Oruro y Potosí. En la actualidad ya se cuenta con la Ley N° 045 contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación aprobada.

Resultados y efectos

Un Reglamento a la Ley N° 045 aprobado por el Órgano Ejecutivo.

Un Plan de Acción Nacional contra el Racismo y la Discriminación en proceso de construcción luego de la coordinación con el Viceministerio de Descolonización, Ministerio de Justicia, la Defensoría del Pueblo, Instituciones activistas de derechos humanos, ONGs, la cooperación internacional, organizaciones de naciones y pueblos indígenas, originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas, organizaciones de mujeres, de adultos mayores, de niños, niñas y adolescentes, de personas con discapacidad, colectivos de personas que viven con el VIH/SIDA como GLBT (diversidad sexual), y personas migrantes.

Con esas instituciones se logró consensuar y elaborar una propuesta de Proyecto de Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación y su reglamento y construcción de un Plan de Acción Nacional contra el Racismo y toda forma de Discriminación.

7.4. Seguimiento a las políticas públicas

Antecedentes

Según el PEI 2007-2011, desde el reconocimiento de la universalidad, indivisibilidad e integralidad de los derechos humanos se concibe a los actores sociales como sujetos integrales de derechos, en este contexto para los pueblos indígenas se hará el seguimiento a las políticas públicas existentes.

En ese sentido, se realizaron varios procesos de investigación sobre el estado del ejercicio de los derechos de pueblos indígenas, su garantía y reconocimiento por parte del Estado en los distintos niveles de poder. En atención a ello durante las gestiones 2008 – 2009 se produjo un documento sobre los derechos del pueblo ayoreo como pueblo y como sujetos individuales denominado “Estado de Situación del Pueblo Ayoreo en la provincia Germán Busch, municipios de Puerto Suárez y Puerto Quijarro”.

Este documento contempla varias posibles acciones estatales a seguir en materia de tierra, servicios básicos, educación, actividades productivas, artesanía, salud y vivienda. Las recomendaciones defensoriales se encaminaron en estas líneas, bajo el marco legal de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Al Ministerio de la Presidencia, para que en coordinación con los otros ministerios implemente una política pública a favor del pueblo ayoreo y en particular al pueblo ayoreo de la provincia Germán Busch del departamento de Santa Cruz que promueva la plena efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales de este pueblo.
- b. Al Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, para formular y ejecutar políticas que promuevan complejos productivos, acceso a mercados nacionales y extranjeros protegiendo sus derechos económicos, sociales y culturales y además rescatando sus potencialidades en la elaboración de artesanías y su vocación de trabajo.
- c. Al Ministerio de Educación, para formular políticas y estrategias intraculturales, interculturales y plurilingües de educación, fortalecer la diversidad cultural y lingüística y profundizar el proceso de alfabetización “Yo si puedo”.
- d. Al Ministerio de Salud, para vigilar el cumplimiento y primacía de las normas relativas a la salud, supervisar y evaluar la aplicación y pertinencia del modelo de atención en salud SAFCI, en particular al pueblo ayoreo, y promover un Seguro Universal de Salud (SUS).
- e. Al Ministerio de Obras Públicas, para proponer y ejecutar planes y programas de vivienda de interés social que cuenten con los servicios básicos a favor del pueblo ayoreo en consulta con dichas personas, respetando la forma y modo de vida de cada familia y de la propia comunidad tomando en cuenta la gran movilidad e itinerancia de ese pueblo indígena.

- f. A la Subprefectura de la provincia Germán Busch, para que incluya al pueblo ayoreo en el proceso denominado “Diálogo Departamental 2010-2025” y defina una política pública social y económica a favor de los asentamientos ayoreos de la provincia y apoyar en la consecución de personerías jurídicas para cada uno de los asentamientos que lo conforman.
- g. A los gobiernos municipales de Puerto Suárez y Puerto Quijarro, para que definan una política económica a favor del pueblo ayoreo con la participación y consulta previa de los integrantes de los asentamientos respetando su vocación económica, la que establezca acceso a la tierra, generación de proyectos que tiendan a mejorar las condiciones vida de las comunidades en el territorio municipal y apoyo técnico. Del mismo modo, definir una política social que establezca la protección de la salud, educación, servicios básicos, seguridad alimentaria, vivienda y participación en la gestión municipal, y presupuesto.
- h. Finalmente, se efectuó una exhortación a la Central Ayorea Nativa del Oriente Boliviano, para que promueva procesos de fortalecimiento a las organizaciones de los asentamientos ayoreos de la provincia Germán Busch y apoye a los mismos en la obtención de las personalidades jurídicas de las mismas.

Acción defensorial

Monitoreo e incidencia en la elaboración, implementación y/o reforma de políticas públicas a favor de pueblos indígenas.

Promoción y monitoreo del ejercicio de los derechos de los pueblos indígenas altamente vulnerables y la formulación de la política pública sobre dichos pueblos en el marco de instrumentos nacionales e internacionales sobre el tema, además de promover y monitorear la formulación de la política pública sobre el ejercicio del derecho a la consulta de los pueblos indígenas.

Resultados y Efectos

Producto de estas recomendaciones, el Ministerio de Salud exhortó a los municipios de Puerto Suárez y Puerto Quijarro y al SEDES de Santa Cruz, a utilizar los recursos establecidos para el SUMI y el SSPAM, en lo que toca al tema de atención a menores de cinco años y mayores de 60 y los insumos para la detección de la sífilis, así como la participación en los comités locales de salud y el Consejo Social de Salud por parte del pueblo ayoreo.

La Mesa Defensorial de Puerto Suárez desarrolló el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones defensoriales a las autoridades municipales, habiendo conseguido que en esta gestión se reparta material educativo a los asentamientos del municipio de Puerto Suárez.

Considerando que en los municipios de Puerto Suarez y Puerto Quijarro se posesionaron nuevas autoridades municipales, se realizaron cartas de presentación de las autoridades comunales ayoreas y promovieron las primeras reuniones con el Ejecutivo y Legislativo municipal de estos dos municipios, que permitieron socializar el Estado de Situación del Pueblo Ayoreo que se levantó en los asentamientos urbanos, para que conozcan y se apropien de las recomendaciones del estudio.

7.5. Pueblo Uru Chipaya

Con relación al pueblo Uru Chipaya, se trabajó en un perfil de estado de situación sobre el ejercicio de los derechos humanos con el objetivo de presentar una imagen panorámica de la situación actual de este pueblo a partir del análisis de los procesos de conversión a una autonomía indígena originaria campesina y las relaciones que determinan su actual condición.

Para este efecto, lo primero que se efectuó es el diseño de una boleta a ser aplicada a las familias de los ayllus que conforman el pueblo Uru Chipaya; pero por las condiciones de los caminos de acceso a los distintos ayllus solo se pudo aplicar a las familias del ayllu Amansaya.

La institución considera que el Pueblo Uru Chipaya representa una riqueza para Bolivia ya que posee una antigüedad que sobrepasa los límites de la historia y se mantiene vigente en la actualidad. Sus condiciones de vida lo han convertido en un pueblo migrante hacia el norte de Chile en busca de mejores ingresos económicos, convirtiéndose en excelente mano de obra. Se entiende que de cara al nuevo proceso de conversión, este fenómeno de la migración cada vez más a temprana edad deberá revertirse, para evitar la desintegración de este pueblo considerado como altamente vulnerable, por los criterios de densidad demográfica y de situación transfronteriza.

Acción defensorial

La Representación de Oruro con la que se ha estado trabajando en forma conjunta este tema, realizó dos reuniones de coordinación con el Proyecto Enlace de la entonces Prefectura, a objeto de incidir para que los contenidos del proyecto de estatuto incluyan una visión de derechos humanos dirigido a los cuatro suyus que conforman el pueblo Uru Chipaya.

Resultados y efectos

Esta boleta recoge datos sobre la estructura de las familias, actividades productivas, dinámica económica y de subsistencia, causas de la desestructuración familiar como la migración y vulneración de derechos humanos.

7.6. Directrices Naciones Unidas Pueblos Indígenas Altamente Vulnerables

En coordinación con la Oficina del Alto Comisionado, se creó junto a instituciones del Estado y representantes de las organizaciones indígenas, expertos y organizaciones de la sociedad civil, un espacio de análisis del contenido y los principios formulados en las directrices elaboradas por la OACNUDH, para la protección de los pueblos indígenas en aislamiento y en contacto inicial, así como las medidas necesarias para la aplicación e implementación de dichos principios en cada contexto concreto.

Posteriormente la institución trabajó en la comisión interministerial e interinstitucional a la cabeza del Ministerio de Relaciones Exteriores sobre las directrices a lo largo de todo el semestre habiéndose reunido en 25 oportunidades para redactar la posición boliviana sobre las directrices.

Acción Defensorial

La institución presentó el trabajo desarrollado con los pueblos altamente vulnerables (Yuquis, Ayoreos, Ese Ejjas y Uru Chipayas) y su trabajo en la Comisión Interinstitucional de pueblos indígenas altamente vulnerables.

Resultados y Efectos

Producto de estos encuentros el subcomité de trabajo del cual forma parte la institución, se redactó un primer borrador que refleja las observaciones del país planteadas por los diferentes ministerios y la misma Defensoría del Pueblo.

Del mismo modo, los distintos integrantes de la comisión trabajaron paralelamente en otros mecanismos para promover la protección de estos pueblos, como en el anteproyecto de Ley de Pueblos Indígenas Altamente Vulnerables y un borrador de la política pública, habiendo trabajado la institución en este último mecanismo en forma activa desde la gestión 2007.

Esta iniciativa, que se trabajó a lo largo de toda la gestión, culminó con una presentación ante el grupo Amigos del Vivir Bien de la cooperación internacional, en la Embajada del Reino de los Países Bajos, quien lleva la Presidencia de este grupo desde hace dos años.

7.7. Sistema de Monitoreo de los Derechos de los Pueblos Indígenas – Fondo Indígena

La octava Asamblea General del Fondo Indígena (México 2008), resolvió adoptar el Sistema de Monitoreo de la Protección de los Derechos y la Promoción del Buen Vivir de los Pueblos Indígenas de América Latina y el Caribe y autorizó la realización de las primeras aplicaciones como pruebas pilotos en los países que manifestaron su interés y compromiso de hacerlo en los primeros meses de 2009.

La estrategia institucional del Fondo Indígena se basa en el desarrollo de seis componentes programáticos. El primer componente de esta estrategia es el Programa de Información y Comunicación cuyo objetivo es fortalecer el diálogo intercultural bien informado entre los principales actores involucrados en el desarrollo indígena y al mismo tiempo, destacar los asuntos claves y prioritarios en el sector, siendo su proyecto emblemático el Sistema de Información para Pueblos Indígenas (SIPI) que ha sido concebido en respuesta a demandas de las organizaciones indígenas y agencias gubernamentales que requieren información relevante, oportuna y de calidad.

El SIPI tiene cuatro instrumentos:

1. Un sistema de indicadores sociodemográficos.
2. Sistema de información geográfica.
3. Un mecanismo de seguimiento o monitoreo de la protección de los derechos de los pueblos indígenas.
4. Un mecanismo de seguimiento o monitoreo de la situación de desarrollo de los pueblos indígenas.

El diseño de los dos últimos mecanismos encargados al Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) cuenta con el apoyo del Gobierno de México, el resultado presentado constituye precisamente el Sistema de Monitoreo de la Protección de los Derechos y la Promoción del Buen Vivir de los Pueblos Indígenas de América Latina y el Caribe.

Las características del sistema son básicamente las siguientes:

- a. Asume las críticas formuladas reiteradamente por las organizaciones de los pueblos indígenas y otros sectores – acerca de la deficiencia de los sistemas estándar de información y de medición para dar cuenta de la realidad y las dinámicas de los pueblos indígenas de manera sensible a sus características culturales y útil para sus intereses.
- b. Considera pertinente diseñar y promover un mecanismo que permita dar cuenta de modo continuo y objetivo de los avances, estancamientos y retrocesos en la relación demandas indígenas – respuestas públicas.
- c. Privilegia dos campos específicos: el de las tensiones en el plano normativo como una disputa de derechos, y el de las tensiones en el plano del bienestar cultural, social y material con una disputa sobre la autonomía del buen vivir.

Los objetivos del sistema son dos:

1. Diseñar y poner en marcha un mecanismo de seguimiento o monitoreo de la protección jurídico y jurisdiccional de los derechos de los pueblos indígenas basado en un Sistema de Indicadores que den cuenta del estado, los avances, estancamientos y/o retrocesos en el establecimiento de normas legales, cumplimiento de políticas públicas y la garantía mediante mecanismos de reclamación jurisdiccional que tenga como línea de base: los estándares establecidos en las normas y la jurisprudencia de los órganos internacionales de protección, además de la línea de horizonte de las aspiraciones de los pueblos indígenas expresadas en las plataformas de sus organizaciones en tanto reclamos de reconocimiento de derechos.
2. Diseñar y poner en marcha un mecanismo de seguimiento o monitoreo sobre la situación de bienestar y desarrollo social, económico y cultural de los pueblos indígenas basado en un sistema de indicadores que den cuenta del grado de bienestar, las brechas respecto de la población no indígena, las condiciones de pobreza y exclusión con especial atención sobre cuestiones relativas al desarrollo organizativo, conocimientos tradicionales, herencia cultural, lengua, salud, educación y otras cuestiones relevantes para el interés de los mismos pueblos indígenas, los gobiernos y la cooperación internacional.

En términos generales un sistema de monitoreo es una función continua que utiliza una recopilación sistemática de datos sobre un conjunto de indicadores (organizados/clasificados en variables, dominios y campos según el grado de complejidad que se requiera) para proporcionar el avance y el logro de objetivos, así como de la utilización de los recursos asignados o movilizados para conseguirlos.

Por lo regular, el monitoreo es un componente que hace parte de un complejo de manejo que incluye cuatro procedimientos: evaluación ex ante, monitoreo, evaluación de impactos y evaluación de los resultados.

En relación con la protección de los derechos y del buen vivir de los pueblos indígenas se propuso desarrollar únicamente el componente relativo al monitoreo, como una tarea que será posible compartir por una combinación de actores que incluyen un organismo intergubernamental (Fondo Indígena), sus contrapartes en las organizaciones indígenas y en los gobiernos, la colaboración de centros de estudios de los países y agencias de cooperación.

El monitoreo de progresos se realiza mediante la utilización de un sistema de indicadores que aportan indicios (evidencias) acerca del comportamiento de un conjunto de variables que están clasificadas según un sistema de campos temáticos y dominios técnicos y dan cuenta de tres tipos de medios: los que implican voluntad política, los que aseguran condición legal y los que instrumentan acciones.

Definiciones:

1. Campos: Conjunto de derechos y de aspiraciones de bienestar interrelacionados que conforman el horizonte de una reivindicación central en la plataforma de los PI.
2. Dominios: Arena o escenario en el cual se examina el estado de realización del conjunto de derechos y de aspiraciones de bienestar que constituyen el campo.
3. Variables: Hipótesis sobre las variaciones que pueden dar cuenta de cambios (a favor o en contra) en la correlación que se examina a lo largo del tiempo.
4. Indicadores: Indicios que dan cuenta del comportamiento de las variables en periodos predeterminados de tiempo.
5. Medios de verificación: Recursos de información que ofrecen datos para controlar los indicadores.

Nota sobre indicadores e índices:

El Sistema de Monitoreo culmina en el examen de los indicadores o indicios y la determinación de las tendencias (de progreso, estancamiento o retroceso) de la protección y/o ejercicio de los derechos y el bienestar propios a lo largo del tiempo. No implica una calificación de los hechos, de su grado de cumplimiento, ni de sus efectos o impactos.

Para calificar los hallazgos – confines comparativos, por ejemplo – debería atribuirse un valor numérico a cada indicador y a las diversas respuestas que se pueden obtener sobre él: ponderar la importancia diferencial entre las variables y construir una ecuación (una expresión matemática) cuyo resultado (índice) represente el valor asignado al dato o conjunto de datos.

Este proyecto consideró que la construcción de índices es la asignación de valores a los indicadores y el preestablecimiento de las operaciones matemáticas requeridas, es una opción que corresponde a cada sector (indígenas, gobiernos, académicos) de conformidad con sus propios intereses, perspectivas y finalidades. Esto se desprende de considerar que una buena parte de las críticas a los sistemas existentes se debe a la arbitrariedad de las valoraciones que se “ocultan” tras la construcción de los índices.

Justificación: demandas indígenas y respuestas públicas: las tensiones acumuladas y la opción de medir derechos y buen vivir.

Enfoque y metodología:

- a. Un enfoque de progresos: reside en la adopción de un enfoque de investigación que denomina progresos que se propone comparar a lo largo del tiempo el nivel de cumplimiento de los compromisos de los estados en materia de derechos y bienestar de los pueblos indígenas a partir del criterio de su logro progresivo, a partir de los estándares mínimos expresados en la normativa internacional adoptada por los países mediante la ratificación.
- b. Las propuestas indígenas: para establecer la línea de horizonte se examinaron las plataformas de acción y otros documentos que contiene planteamientos de organizaciones indígenas de los países de América Latina, tanto nacionales como locales, lo mismo que de coordinadoras regionales.

Temas planteados por las organizaciones indígenas:

1. Diversidad cultural
2. Identidad.
3. Territorios
4. Jurisdicción Indígena
5. Autonomías y libre determinación
6. Medio ambiente
7. Recursos naturales
8. Impactos proyectos
9. Participación
10. Idioma
11. Salud
12. Educación
13. Derechos económicos
14. Régimen militar
15. Registro Civil
16. Uso de sustancias
17. Patrimonio cultural
18. Libertad de culto y espiritual
19. Mujeres indígenas
20. Pueblos de fronteras
21. Órganos de política indígena.

Los estándares internacionales: se tomaron en cuenta dos instrumentos internacionales, principalmente, el Convenio 169 de la OIT y la Declaración Universal de los derechos de los Pueblos indígenas adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Legislaciones nacionales en materia indígena: Se consideraron las bases de datos preparadas por el Fondo Indígena con motivo de la II Reunión Intergubernamental y la base de datos del BID.

7.8. Derecho a la consulta

Antecedentes

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional (2007-2011), la institución debe realizar “seguimiento al diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas relativas a pueblos indígenas”. En ese contexto, durante la presente gestión se realizaron acciones de promoción y monitoreo de la política pública sobre el ejercicio del derecho a la consulta a pueblos indígenas en dos casos, uno en el sector hidrocarburífero (prospección sísmica 2D Bloque Lliquimuni) y otro en el sector caminero (Carretera Villa Tunari – San Ignacio de Moxos).

Cabe aclarar que si bien las gestiones defensoriales realizadas en estos dos casos son diferentes y no llegaron a modificar la política pública sobre el derecho a la consulta de los pueblos indígenas (como lo preveía el indicador), dichas gestiones defensoriales permitieron identificar las principales deficiencias de la mencionada política, estas son:

- a. Vacíos normativos: inexistencia de una ley marco de ejercicio del derecho a la consulta, la falta de reglamentos específicos para el ejercicio del derecho a la consulta en el sector minero, carretero, etc., y otras normas complementarias como la ley de acceso a la información pública.
- b. Problemas en la aplicación de la normativa vigente, entre los que se destacan: los estudios de impacto ambiental no están hechos de manera imparcial, no reflejan la realidad de las comunidades y no contemplan formas de vida de los pueblos indígenas; no se tiene base cuantitativa para negociar los beneficios de las actividades. YPFB recibe la información de la empresa y no la socializa; escasa participación de la mujer indígena en los procesos de consulta; los procedimientos no se hacen en el idioma indígena; escaso entendimiento por parte de las empresas (privadas y públicas) de los impactos no tangibles (sociales, culturales, espirituales) de las actividades desarrolladas en los territorios indígenas; no se toman en cuenta las normas e instituciones propias de los pueblos indígenas; en algunos casos la consulta se limita a dar información sin obtener el consentimiento previo libre e informado de los pueblos indígenas; los documentos elaborados en el proceso de consulta no son de fácil lectura; el resarcimiento no responde a la gravedad de los daños, a veces es una compensación simbólica; la compensación no tiene reglamentación y surge a través de la negociación por lo tanto no se puede establecer si es justa y equitativa.

Acción defensorial

En esta misma línea, se coordinó y trabajó agendas de posicionamiento sobre el tema con organizaciones indígena originaria campesinas de La Paz, para ello la Representación Departamental de La Paz trabajó un acercamiento

institucional con el CONAMAQ y se logró que el Programa de Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo y la Representación paceña coincidan en el posicionamiento institucional y uniforme respecto de la aplicación y ejercicio del derecho a la consulta en actividades extractivas. Este trabajo fue transmitido en forma oportuna en el primer taller de capacitación a altos dirigentes del CONAMAQ.

Efectos y resultados

La Defensoría del Pueblo se pronunció sobre el derecho a la consulta de las naciones y pueblos indígena originario campesinos y emitió su posición institucional, que en síntesis establece que cuando los recursos naturales no renovables son de propiedad del Estado como es el caso de Bolivia, este derecho integra igualmente el derecho de propiedad de los pueblos indígenas, razón por la cual debe haber participación en el proceso de toma de decisiones.

Es decir, el derecho de los pueblos indígenas no es de decisión, sino de participación en los asuntos que les afectan, aclarando que no es un derecho a veto, mientras que en aquellos proyectos sobre recursos naturales renovables y/o desarrollo las consultas con los pueblos indígenas deberán celebrarse “de buena fe... a fin de obtener su consentimiento libre, previo e informado” y no debe considerarse que esta disposición de la declaración confiere a los pueblos indígenas un “poder de veto” con respecto a las decisiones que los puedan afectar, sino más bien que señala que el consentimiento es la finalidad de las consultas con los pueblos indígenas.

La institución considera que el derecho a la consulta es un poderoso instrumento formativo y tiene que ser aplicado cada vez que una decisión del Estado afecte directa o indirectamente a los pueblos indígenas en modos no percibidos por otros individuos de la sociedad y en los alcances señalados precedentemente. No en vano la Comisión de Expertos de la Organización Internacional del Trabajo señaló que “el espíritu de consulta y participación constituye la piedra angular del Convenio 169 en la que se fundamentan todas las disposiciones del mismo”¹⁵.

Finalmente el Estado Plurinacional de Bolivia luego de votar a favor de la adopción del Convenio 169 y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y al haber incorporado esos instrumentos internacionales a la legislación interna, demuestra su compromiso con las normas contenidas en dichos instrumentos.

Este monitoreo al ejercicio del derecho a la consulta fue muy requerido por parte de otras instituciones como el Observatorio de Conflictos Ambientales del CEJIS así como el Programa Energía, Ambiente y Población dentro del marco de la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE) con el patrocinio del Banco Mundial, lo que convierte este caso emblemático en referente para estudios internacionales sobre la aplicación de este derecho. También lo requirió la Universidad de Berlín de Alemania para tesis de maestría en Gestión de Conflictos.

7.9. Seguimiento al ejercicio de los derechos del pueblo afroboliviano

El Plan Estratégico Institucional 2007-2011 señala que a través de iniciativas propias, emergentes del aprendizaje

¹⁵ OIT. Comisión de Expertos en aplicación de Convenios y Recomendaciones, CEACR: Observación Individual sobre el Convenio 169, 1989, Paraguay, Párrafo 8 (2003).

diario en la atención de casos o por medio de su estrecha relación con poblaciones de la sociedad civil con mayor grado de violación en sus derechos (adultos mayores, niños, niñas, personas con discapacidad, etc), la institución impulsa el análisis, diseño e implantación de normas, planes y acciones estatales orientadas a la protección y defensa de los derechos humanos.

En este contexto, en diciembre de 2009, contrató una consultoría breve para efectuar un “Diagnóstico sobre el estado del Ejercicio de Derechos Humanos del Pueblo Afroboliviano”, trabajo que se realizó en las localidades de Tocaña y Chicaloma y con los residentes afrobolivianos en la ciudad de La Paz.

Los derechos humanos para el pueblo afroboliviano son definidos en primer lugar bajo lógicas de igualdad y no discriminación ni racismo, también como instituciones y procesos de mediación pero, ante todo, como privilegios que solo se acceden mediante el dinero, es decir, que el dinero da la posibilidad de acceder a servicios de salud, de educación que son percibidos como bajos en calidad o de hecho inexistentes.

El pueblo afro boliviano afirma no poseer derechos especiales sino que el reconocimiento de su existencia les permitirá acceder a los supuestos derechos universales, los cuales históricamente les fueron negados por su situación de esclavitud.

Los procesos de reivindicación de derechos ejercidos por el pueblo afro boliviano dan una sensación de que los derechos existen y su ejercicio es real; pero no por eso también se obvia su ausencia en tanto instituciones que los operacionalizan.

El rol económico y social del pueblo afroboliviano está directamente relacionado con la agricultura y con el cultivo de la hoja de coca, la invisibilización de su aporte en las minas de Potosí, es una deuda de la historia oficial. El rol político es percibido como reciente, como la posibilidad de tener representantes con poder de decisión en las esferas estatales, conscientes de esta difícil tarea ya que el racismo transversaliza todos los estamentos de la sociedad boliviana.

La defensa y reivindicación de sus derechos por el gobierno y sus instituciones, pero también por organizaciones como ORISABOL, CADIC, MOCUSABOL tuvieron sus frutos, por cuanto fueron reconocidas constitucionalmente por primera vez en la historia de Bolivia. Ahora les corresponderá desarrollar las estrategias necesarias para el real ejercicio de sus derechos.

La coyuntura política del país y la coyuntura institucional, elecciones municipales y elección de un nuevo Defensor, respectivamente, permitió que el Programa de Pueblos Indígenas junto a la Representación de La Paz y la Mesa Defensorial Yungas, elaboren la estrategia de incidencia sobre el ejercicio de los derechos humanos del pueblo afroboliviano. Esta estrategia parte del hecho de generar una propuesta de alianza que tenga por objetivos:

1. Construir agendas de consenso con miras a la generación de políticas públicas locales a favor de la población afroboliviana.
2. Desarrollar acciones de protección integral de los derechos humanos del pueblo afroboliviano.

3. Generar espacios que consoliden a favor del pueblo afroboliviano el derecho a la participación en la planificación municipal en el marco legal de los artículos 77 y 80 de la Ley N° 2028 de 28 de octubre de 1999 y artículo 30.II.18 de la Constitución Política del Estado con la previsión del artículo 32 de éste último cuerpo legal.

En esta perspectiva, se considera extensible la aplicación de los lineamientos de inclusión del enfoque de derechos humanos en la gestión territorial, debiendo ser complementada con las cosmovisiones y sistemas del pueblo afroboliviano. Para ello, estará a disposición de los municipios la propuesta del modelo de gestión municipal con enfoque de derechos humanos que desarrolló en convenio con el Plan Internacional que describe y explica esta propuesta de modelo que recomienda:

1. Generar en el Gobierno Municipal y la sociedad en su conjunto, las condiciones necesarias para trabajar los procesos de la gestión municipal con enfoque de derechos humanos.
2. Cambiar la visión de desarrollo, dejando claro que por “desarrollo local” se entiende al proceso concertado de construcción de capacidades y derechos ciudadanos en el ámbito territorial (municipio = territorio) en base a los recursos, necesidades e iniciativas locales.
3. Formular políticas públicas (planes, estrategias, programas y proyectos) ligados al desarrollo local dirigidas a la promoción y defensa de derechos humanos en sus dos acepciones: protección y restitución.
4. Fortalecer los procesos de organización y ejecución del Gobierno Municipal y el resto de actores que participarán como garantes y sujetos de derechos.
5. Formular y aplicar indicadores de seguimiento y evaluación de planes, estrategias, programas y proyectos ligados al desarrollo local.

Paralelamente, se trabajó en la Mesa del Pueblo Afrodescendiente de la Comunidad Andina, efectuando aportes a la redacción de la Decisión 254 para habilitar esta mesa. Los aportes más significativos que ha efectuado la institución son referidos a:

- a. Promover procesos de interculturalidad en los países miembros entre los Pueblos Afrodescendientes con los otros pueblos y actores comunales del entorno en el que conviven .
- b. Promover el reconocimiento en la legislación nacional de los países miembros, los derechos humanos de los pueblos afrodescendientes en igualdad de condiciones en relación con otros pueblos y el resto de la población nacional.
- c. Promover procesos de investigación sobre el estado de situación de los derechos humanos de los pueblos afrodescendientes en los países miembros.
- d. Promover procesos de fortalecimiento de las organizaciones e instituciones del pueblo afrodescendiente en los países miembros.

Actuación defensorial

Se promovió y monitoreó el ejercicio de los derechos del pueblo afroboliviano en coordinación con la Representación de La Paz y la Mesa Defensorial de Yungas, para luego emitir recomendaciones defensoriales y/o recordatorios de deberes en base al diagnóstico elaborado sobre los derechos del pueblo afroboliviano.

El diagnóstico en el marco de las actividades del POA 2010 del Programa de Pueblos Indígenas es socializado y trabajado en forma conjunta con la Representación de La Paz y la mesa Defensorial de Yungas. Un primer evento realizado el 26 y 27 de marzo de 2010 en la localidad de Coroico, junto a la Oficina del Alto Comisionado en Bolivia, fue el escenario para trabajar varias temáticas que fueron identificadas en el diagnóstico. Los compromisos de incidencia en el diseño de políticas públicas surgen a raíz de ese evento, para ser trabajadas en el nivel local, es decir, los municipios involucrados en las provincias yungueñas que cuentan con población afroboliviana.

Posteriormente, la institución participó en la Primera Reunión Andina de Organismos de Equidad Racial y de Política Social en la ciudad de Lima, Perú los días 29 y 30 de noviembre de 2010. En esta oportunidad se expuso el trabajo realizado con el pueblo afroboliviano, sobre la Ley contra el Racismo y Discriminación y el diagnóstico efectuado durante la gestión 2009, este último faltaba ser validado por las organizaciones afrobolivianas.

Resultados y efectos

Este diagnóstico establece conclusiones y recomendaciones de profundidad, que hacen considerar a la institución una segunda parte de trabajos en campo, para posteriormente emitir recomendaciones defensoriales que permitan abrir espacios y agendas de consenso con los municipios involucrados y la Gobernación del Departamento de La Paz, con el fin de generar políticas y presupuestos que consoliden estas políticas a favor del pueblo afroboliviano como pueblo (colectividad), así como de los grupos en los cuales subclasifica el diagnóstico (mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, migrantes, adultos mayores).

Para la validación y socialización del diagnóstico, el mismo fue remitido a conocimiento de todas las organizaciones afrobolivianas del país vigentes como la Comunidad Afroboliviana Santa Cruz, Movimiento Afroboliviano Cochabamba, Red Intercultural Martin Luther King, Movimiento Cultural Saya Afroboliviana, Organización Intercultural Saya Afroboliviana, Fundación Pedro Andaveris Peralta, Centro de Desarrollo Afroboliviano, Centro de Expresión e Interpretación Cultural Afroboliviano y CADIC.

7.10. Autonomías Indígena Originaria Campesina (AIOC)

Antecedentes

En la misma línea del PEI 2007-2011 de “seguimiento al diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas relativas a pueblos indígenas”, la institución planificó la elaboración de un diagnóstico sobre los procesos de implementación de las autonomías indígena originaria campesina, para lo cual previamente debía de realizarse un perfil de este diagnóstico, el mismo que ha sido elaborado de acuerdo a los siguientes pilares:

Justificativo: Tomando en cuenta que las autonomías constituyen un derecho reconocido constitucionalmente en el Estado Plurinacional de Bolivia, a favor de los departamentos, regiones, municipios y de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino Comunidades Interculturales y Afrobolivianas (NPIOCCI y A), en proceso de implementación como una institución nueva y que la institución tiene atribuciones referidas a la promoción de la defensa de sus derechos y de velar por el respeto de la naturaleza multiétnica y plurinacional de Bolivia.

La institución tiene entre sus desafíos posicionarse como instancia estatal para precautelar los derechos humanos colectivos e individuales de las personas y de las NPIOCCI y A, en particular del derecho al autogobierno y la autonomía, expresiones del ejercicio de la libre determinación de los pueblos, con el propósito de garantizar el enfoque de derechos humanos, identificando para ello los siguientes ámbitos de intervención de la institución:

- El respeto y ejercicio de los derechos humanos colectivos e individuales de las NPIOCCI y A como el ejercicio del autogobierno y la libre determinación de definir su propio desarrollo y destino en el marco de lo estipulado en la Constitución Política del Estado.
- Seguimiento a las medidas adoptadas por el Estado Plurinacional en el ámbito legislativo, administrativo e institucional de apoyo al proceso de implementación de las AIOC en el marco de sus obligaciones y responsabilidades.
- Precautelar porque las autoridades de las NPIOCCI y A que accedan a las AIOC consideren en la elaboración de sus estatutos autonómicos y otras normas que se deriven, el reconocimiento y respeto de los derechos humanos y la participación en la toma de decisiones en las AIOC en igualdad de condiciones¹⁶ y sin discriminación de ninguna naturaleza entre varones, mujeres, niños, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, de las minorías y de otros actores y sectores involucrados en las AIOC.
- Promover procesos de formación en el ámbito rural para posibilitar la réplica de procesos educativos y de capacitación sobre derechos humanos y derechos de los pueblos indígena originario campesino.
- Identificar y hacer seguimiento de experiencias emblemáticas sobre AIOC de tal manera que se constituyan en un modelo en el reconocimiento de derechos humanos y en la promoción de la participación de los diferentes actores y sectores de la población en diseño e implementación de políticas públicas de Estado.
- Generar Estados de Situación e Investigaciones sobre experiencias históricas concretas sobre autonomías practicadas por las NPIOCCI y A que fortalezcan el trabajo institucional en esta temática.
 - a. Líneas de Trabajo: posicionar a la institución como instancia estatal defensora de los derechos humanos en los procesos autonómicos; seguimiento a las obligaciones del Estado en materia de derechos humanos, en el proceso de las AIOC; políticas públicas en las diferentes instancias territoriales autonómicas; educación en derechos humanos de las NPIOCCI y A en el ejercicio de las AIOC; monitorear una experiencia sobre AIOC en cada representación defensorial; estudio de caso sobre AIOC.

¹⁶ El Esquema Modélico de Contenidos para Estatutos Autonómicos y Cartas Orgánicas Municipales del Ministerio de Autonomías guarda un enfoque muy municipalista, lo que puede hacer entrar en contradicción con el tema de la autodeterminación como derecho reconocido constitucionalmente a las NPIOCCI y A.

- b. Política Institucional: paralelamente se trabajó sobre el diseño, elaboración y fundamentación de la propuesta de política institucional sobre derechos humanos y autonomías, con el objetivo de incidir para que el proceso autonómico garantice los derechos humanos de todas y todos los bolivianos, profundizando sus niveles de protección y ejercicio, en un marco democrático y de respeto de las diversidades culturales, sociales, económicas y políticas presentes en el país.

Por su parte, la Mesa Defensorial de Riberalta efectuó tres reuniones con la Alcaldía de Riberalta, la Subgobernación de la provincia Vaca Diez y la Central indígena de la región amazónica de Bolivia (CIRABO), para recoger los insumos y demandas sobre la inclusión de derechos humanos en la construcción del proceso autonómico.

Mientras, la Representación de Chuquisaca suscribió un convenio con la Asamblea Legislativa Departamental para brindar apoyo técnico y la socialización de los derechos individuales y colectivos, además de su respectiva inclusión en el proceso de elaboración del estatuto autonómico.

Acción defensorial

Institucionalmente, se incidió en la incorporación del enfoque de derechos humanos en el proceso autonómico de la propuesta de la política institucional sobre autonomías y derechos humanos, basados en el conocimiento de las culturas de vida plurinacional y de concepción autonómica.

Para ello, se cumplió con el diseño, elaboración y fundamentación de la propuesta de la política institucional sobre autonomías y derechos humanos. La institución elaborará un diagnóstico y lineamientos sobre el proceso de implementación de las autonomías indígena originaria campesina.

Por otro lado, se cumplió con las siguientes actividades:

- Recopilación de información en campo (una experiencia en tierras altas y otra en tierras bajas) sobre aspectos referidos a formas autogestionarias propias de las NPIOCCI y A, practicadas en sus respectivas organizaciones de acuerdo a su identidad y culturas en el transcurso de la historia.
- Identificación de avances, fortalezas y posibles problemas en el proceso de elaboración y/o proceso de construcción de sus respectivos estatutos autonómicos en las dos unidades identificadas en el área rural.
- Recopilación de información sobre relación o correspondencia entre el sistema normativo de la NPIOCCI y A y las leyes del Estado nacional en relación con las AIOC.
- Promoción y participación de conversatorios sobre el tema de AIOC con la participación de actores de NPIOCCI y A y de otros sectores de población involucrados en el tema.
- Revisión bibliográfica y sistematización de información sobre el tema.

- Organización y participación de reuniones, encuentros y otros eventos sobre AIOC.

Como inicio del diagnóstico antes comentado, en alianza y coordinación con la Representación Departamental de Oruro, se iniciaron las tareas previas de acercamiento a la población de estudio referente al pueblo originario Uru Chipaya, que durante el primer trimestre trabajó en tres reuniones con autoridades originarias de dicho pueblo y un taller sobre derechos humanos de las NPIOCCI y A y Autonomía Indígena con autoridades originarias y administrativas de Chipaya.

Se desarrollaron dos reuniones con la delegación de autonomías de la Prefectura del Departamento de Oruro y el proyecto ENLACE, para elaborar la propuesta de estatuto autonómico indígena del pueblo Chipaya.

En la misma línea, la Representación de Santa Cruz apoyó a los pueblos indígenas en cuanto a reclamos ante la Asamblea Legislativa Departamental local, toda vez que cinco organizaciones de pueblos indígenas fueron representadas ante esa instancia, faltando que se posesione al representante del pueblo Yuracaré-Mojeño, el cual ha recibido el respaldo del Tribunal Supremo Electoral, a través de la Resolución N° 063/10. Sin embargo, dicha Resolución no fue acatada por la mayoría oficialista de la Asamblea, lo que generó un conflicto de poderes, lo cual amerita un seguimiento en el año 2011.

Mientras, la Representación de Oruro asistió a dos conversatorios de los derechos humanos desde la visión de las NPIOCCI y A. Además, se realizó un taller con los Chipayas sobre justicia comunitaria y autonomías indígenas, con la asistencia de autoridades originarias de Chipaya y otros líderes. Resultado de esta última actividad, se facilitó elementos conceptuales sobre autonomías y se reafirmó las obligaciones del proyecto ENLACE en el apoyo a la construcción de su estatuto autonómico indígena originario.

Del mismo modo, se participó en el Encuentro Regional de Autoridades Originarias por los Derechos Humanos en la ciudad de Sucre, que contó con cinco autoridades indígena originario campesinas del departamento de Oruro. En este evento se discutió la visión de los derechos humanos de los pueblos y se acordó realizar un proceso de consulta, además de otro evento propiciado por la institución.

Resultados y efectos

Durante el segundo semestre de la Gestión 2010 se trabajó en el diseño de una boleta censal a ser aplicada en el ingreso al municipio de la AIOC Uru Chipaya, que recoge datos sobre la dinámica política de este pueblo, según los cargos de funcionalidad de la dirigencia, las formas de designación de sus representantes, el tiempo de duración de estos cargos, el relacionamiento con instituciones estatales, con el municipio y su relacionamiento con otros pueblos, aspectos que en definitiva motivaron al pueblo Uru Chipaya para convertirse de municipio a AIOC.

Del mismo modo, sobre los mecanismos de participación y control social, el régimen para las minorías, género, generacional, discapacidad, visiones y estrategias de su desarrollo, su órgano y sistema de administración

de justicia. Como resultado se obtuvo un primer documento que contiene las líneas de acción de la política institucional para el abordaje de la autonomía que se basa en las siguientes preguntas:

¿Qué queremos?

¿Cómo consideramos que el proceso autonómico debe garantizar la protección y el ejercicio de los derechos humanos?

¿Qué debemos hacer desde la Defensoría de Pueblo?

¿Cómo?

Para alcanzar respuesta a las anteriores interrogantes, se plantean las siguientes estrategias:

- Instalar en la agenda pública y la agenda política la importancia que tienen las autonomías como principales garantes de los derechos humanos.
- Incidir en la inclusión del enfoque de derechos humanos en los instrumentos constitutivos de las entidades autonómicas, así como en sus normas y procedimientos que establezcan funcionamiento y desarrollo.
- Lograr la construcción de políticas públicas dirigidas a la protección de derechos humanos en los distintos ámbitos autonómicos.
- Fortalecimiento y desarrollo institucional en temas de autonomías y derechos humanos.

7.11. Situación de los derechos humanos de los habitantes de las riberas del río Pilcomayo, en el departamento de Chuquisaca, producto de la contaminación de la industria minera

Desde la gestión 2007, el Programa de Pueblos Indígenas, en coordinación con la Jefatura Nacional de Actuaciones Urgentes y Conflictos y la Representación Departamental de Chuquisaca, se propuso ejecutar una investigación de oficio sobre la contaminación del río Pilcomayo en el departamento de Chuquisaca. La investigación que concluyó en marzo de 2010, incluye varias conclusiones respecto a la violación de derechos humanos ¹⁷.

La contaminación de la cuenca del río Pilcomayo obedece en mayor porcentaje a la actividad minera de las zonas altas del país, actividad que en los últimos tres años ha experimentado un auge altísimo debido al alza de los precios internacionales. Eso generó innumerables operaciones mineras no autorizadas y fuera de la sujeción a la normativa ambiental y minero ambiental. También influyeron otros factores que agravaron la contaminación y el riesgo para la salud de los pobladores de la cuenca, entre los que se puede citar la ausencia del Estado en la zona, lo que ha ocasionado la falta de una respuesta adecuada y decidida ante las numerosas denuncias de contaminación de la cuenca ¹⁸.

Numerosas investigaciones científicas y académicas, y artículos sobre el río Pilcomayo demostraron que está contaminado por la actividad minera y se comprueba la violación del derecho a la salud y el medio ambiente sano. Por su contenido y el impacto de conclusiones y resultados, esta investigación de oficio ha tomado como referente fundamental a cuatro investigaciones ¹⁹. Por supuesto, otros trabajos recopilados y estudiados no pueden dejar

¹⁷ Información extractada del Documento final de la Investigación de Oficio cursante en los archivos del Programa de Pueblos Indígenas de la institución.

¹⁸ Denuncias interpuestas por el Comité de Defensa de la Cuenca del Río Pilcomayo (CODERIP), la Brigada Parlamentaria y la denuncia de la CSUTCB (Confederación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Bolivia) ante la Representación Departamental del Defensor del Pueblo en Chuquisaca.

¹⁹ Véase el capítulo II de este informe.

de ser considerados también impactantes por la coincidencia de sus conclusiones. En todo caso, a continuación se insertan las principales conclusiones de las investigaciones analizadas en el capítulo II de este informe.

- **Primera.** El río Pilcomayo está contaminado por metales pesados ²⁰ debido a las operaciones mineras desarrolladas en la cuenca alta que se extienden hasta la cuenca baja y afectan los recursos naturales, cuyo uso genera consecuencias irremediables para la salud.

Aire. En la ciudad de Potosí, el suelo y el polvo de las calles muestran alta concentración de metales pesados. En el área de la cuenca del río La Ribera ²¹ en la que se encuentran distribuidos muchos ingenios, hay alta concentración de metales pesados, superior a la de la capa de roca erosionada debajo del suelo. El polvo sobre las calles muestra una tendencia elevada de concentración de metales pesados en relación con el suelo. El polvo en el basamento mineralizado muestra una concentración alta de metales pesados.

Agua. Los metales pesados en depósitos del Pilcomayo decrecen río abajo. Se detectaron metales pesados en los sedimentos de la terraza y el fondo del río. Los metales pesados en las capas de lodo tienen mayor concentración en relación con las capas de arena. Las concentraciones de metales pesados en los depósitos de la subcuenca de los ríos Tumusla y San Juan del Oro muestran altos valores o el mismo valor que los de río abajo. En la calidad de agua y de metales pesados encontrados en aguas del río Pilcomayo dominan las del tipo sulfato de calcio (CaSO₄), río arriba, en el curso medio, domina la calidad sulfato de cloro y sodio (NaClSO₄), río abajo se tiene dominio del tipo sodio-magnesio-cloro y sulfatos (Na-Mg-Cl-SO₄). La calidad de agua de los ríos Tumusla y San Juan del Oro tienen dominio del sulfato de magnesio (Mg-SO₄) y toma parte del cambio de la calidad de agua en los sedimentos principales. La calidad del agua cae en la temporada seca, en junio, comparada en marzo, temporada de lluvias. En el mes de junio, la concentración de iones en el agua del río se incrementa; el pH se eleva río arriba y la densidad tiene un decremento en metales pesados, se encuentra antimonio (Sb) y plomo (Pb), ion de zinc (Zn) en el mismo punto.

Aguas ²². Tabasay tiene la concentración más elevada de plomo de todos los puntos de muestreo, correspondiente a 0,79 miligramos por litro de agua, medida que está por encima del límite permisible dispuesto por la Ley 1333 para aguas de clase D: 0,1 miligramos por litro de agua.

Del mismo modo ²³, en la comunidad de Sotomayor se establece que el contenido de metales pesados en cuerpos receptores para aguas de clase A (aptas para el riego de hortalizas crudas y frutas de cáscara delgada que sean ingeridas crudas sin remoción de ella), sobrepasa los límites permitidos por la Ley 1333, que es de 0,05 miligramos por litro de agua. Es decir, no son aguas aptas para consumo humano y para riego de hortalizas. Así, a la entrada del canal de riesgo, se registró un 8% más del tope legal, mientras que en el canal de riego secundario el exceso fue del 188%.

20 "Estudio preliminar de contaminación de metales pesados en suelo y sedimentos del río Pilcomayo", en Rodríguez, A. y J. Villegas et al.: Compatibilización y complementación de estudios de los efectos de la contaminación minera en las aguas del río Pilcomayo, Sucre, DRNMA-PCDSMA-Prefectura del Departamento de Chuquisaca, 2005.

21 El río La Ribera es afluente del río Tarapaya, el que, a su vez, es afluente del Pilcomayo.

22 Fundación Instituto de Tecnología de Alimentos "Muestreo de aguas, suelos, vegetales, sangre humana y animales, peces y sedimentos en puntos seleccionados en la cuenca del río Pilcomayo en Chuquisaca". Diciembre de 2005.

23 Proyecto Trinacional-Consultora Cadin SRL. "Determinar el grado de contaminación de aguas, suelos y concentración de metales pesados en productos vegetales en la localidad de Sotomayor, departamento de Chuquisaca" (informe del proyecto).

Sedimentos (suelos y lodos). Según los límites permisibles establecidos por la EPA²⁴ en 1981 y el “Catálogo de estándares ambientales” de la GTZ (1996), el límite máximo de concentración de plomo en suelos y sedimentos es de 100 mg/kg. Pero en el punto de monitoreo de Tabasay, la concentración sobrepasa en 2.211 mg/kg ese límite permitido. Según los resultados de análisis, los sedimentos se encuentran dentro de los límites de la norma tomada como referencia.

En los lodos, las concentraciones de metales pesados se encuentran dentro de la norma establecida por la GTZ, a excepción de arsénico y antimonio que en algunos puntos se encuentra fuera de la norma. En Taygata, Sotomayor y Tasapampa, el arsénico se encuentra fuera de los límites establecidos de 20 mg/kg. En los puntos de Pilaya y Purón de Escapana, las concentraciones de antimonio se encuentran por encima de los 5 mg/kg establecidos por la GTZ²⁵.

Alimentos (vegetales y pescado). Los resultados obtenidos en laboratorio, que toman como parámetro de referencia los estándares regulados por la Comisión Europea²⁶ —con un límite de presencia de plomo en vegetales de 0,3mg/kg— mostraron que todos los vegetales estudiados, sin excepción, sobrepasan el nivel permisible. En cuanto al pescado, la Comisión Europea establece como límite permisible de metales pesados 0,2 mg/kg. Pero se ha verificado que todas las muestras tomadas a la cabeza y músculos sobrepasan este límite.

- **Segunda.** Grupos vulnerables de la población de la cuenca del río Pilcomayo presentan contenidos variables de metales pesados en el cuerpo y patologías asociadas a este hecho.

Los estudios, investigaciones y artículos analizados y consultados sobre la presencia de metales pesados —en particular del plomo— en los organismos de las personas coinciden en señalar lo dañino que es este metal para la salud. El referente²⁷ prueba los efectos perjudiciales del plomo en niños y demuestra que la población²⁸ está expuesta al plomo por la ingestión de alimentos, líquidos contaminados, por inhalación de humos, polvos y por la absorción vía dérmica (piel indemne). El polvo, el agua y los alimentos que provienen de lugares contaminados son el factor principal de riesgo de contaminación.

Los resultados de las muestras en sangre evidencian que un porcentaje elevado de niños entre 3 a 11 años de edad en Sotomayor (33%) tienen hemoglobina en sangre en cantidades por debajo de 13µg/dl, mientras que en la población de Escana presenta 19 µg/dl de hemoglobina en sangre. Esto permite indicar que existen más niños con anemia en la población de Sotomayor y La Mendoza que en Escana; el grupo de niños afectados con baja cantidad de hemoglobina en sangre se encuentran en las riberas del río Pilcomayo, lo cual implica que existe un 14% de diferencia en hemoglobina entre casos y controles, dato altamente significativo.

Por grupos de edad, los niños de 3 a 6 años y de 10 y 11 años de edad son los más afectados en comparación

24 Ver el sitio de la EPA: <http://www.epa.gov/espanol/saludhispana/plomo.htm>, visitado el 29 de agosto de 2008.

25 Fundación Instituto de Tecnología de Alimentos “Muestreo de aguas, suelos, vegetales, sangre humana y animales, peces y sedimentos en puntos seleccionados en la cuenca del río Pilcomayo en Chuquisaca”. Diciembre de 2005.

26 Reglamentos 466/201 y 221/2002.

27 Estudio “Sendero de exposición a metales pesados en niños cerca del río Pilcomayo, Bolivia”, realizado por el Centro Nacional de Epidemiología y Salud Ambiental del Sur (CENESASUR), la Fundación para la Salud Bolivia (FUNSALUD), la Universidad de Emory y el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) de Atlanta, EE UU, con el apoyo del SEDES Chuquisaca y PROSCAM, 2006.

28 Niños y niñas de las comunidades de Sotomayor y La Mendoza, ubicadas en el departamento de Chuquisaca.

con los grupos de control, posiblemente por el contacto y exposición a elementos contaminados por el plomo. Genera una mayor preocupación el primero de los grupos citados, pues la contaminación puede estar afectando su desarrollo neurológico, por ende, su coeficiente intelectual. Del mismo modo, en los datos obtenidos de plomo en sangre se observa que la media es más elevada en la comunidad de Sotomayor (donde se estudia los casos), que corresponde al grupo de población expuesta.

Los datos de hemoglobina y de plomo reportaron que la correlación de este metal con la cantidad de hemoglobina en sangre es negativa media (-0,0842). Quiere decir que a mayor cantidad de plomo es menor la cantidad de hemoglobina en sangre.

- **Tercera.** Si mantienen su contenido como hasta ahora, las políticas públicas (ambientales, minero ambientales y de salud) no son verdaderas herramientas de protección de los derechos humanos.

Los asuntos ambientales son considerados por las estructuras estatales (políticas y técnicas) como desvinculadas del derecho y apartados de procesos justiciables. De este modo se desconoce la urgencia con la que se deberían tratar temas relativos a personas con enfermedades causadas por la contaminación ambiental, aunque ocasionalmente sean abordados por instituciones judiciales que velan por la protección de los derechos de las personas y las comunidades. Esta separación en el abordaje del medio ambiente y derechos humanos genera la desvinculación entre los problemas ambientales y los derechos humanos.

Nuestro nuevo ordenamiento constitucional ha entendido el medio ambiente desde una perspectiva con enfoque de derechos humanos²⁹. Si bien este acercamiento entre medio ambiente y derechos humanos que se vislumbra en el texto constitucional es reciente, en el contexto internacional se desarrolló hace bastante tiempo. Por ejemplo, la Conferencia sobre el Ambiente Humano de Estocolmo, en 1972, generó una larga lista de instrumentos jurídicos internacionales que acercan y enuncian el vínculo entre el ambiente y los derechos humanos. El cumplimiento de las regulaciones vinculadas con medio ambiente dependerá de la voluntad de las autoridades estatales; vale decir, que éstas fijen el asunto entre sus prioridades y que no cedan a presiones de sectores interesados.

Es evidente que la problemática ambiental en cualquier contexto (nacional e internacional) no es más que consecuencia de los daños ambientales originados por conductas jurídicamente reprochables de particulares y del Estado; es el producto de intereses personales o sectoriales que directamente o disimuladamente se desentienden de los resultados nocivos que provocan, despreciando al ambiente y a las personas. Eso ha generado una indiferencia a posiciones críticas hacia la forma de desarrollo y una completa indefensión de las víctimas.

Las violaciones de los derechos humanos originadas en la contaminación de las operaciones mineras — impulsadas por los modelos de desarrollo de las políticas públicas, incluidas, las del actual Plan Nacional de Desarrollo— son extremadamente graves. Han sido y son generadas por conductas y operaciones sistemáticas, afectan a grupos de personas y comunidades enteras, se multiplican geométricamente y permanecen en el tiempo afectando los derechos de las futuras generaciones. Los más vulnerables y los que más sufren las

²⁹ Artículos 15, 16.I., 18.I, 19.I, 30.II-10 y 33 de la nueva Constitución Política del Estado.

consecuencias son las niñas y los niños, pues desconocen los daños que les ocasiona la contaminación minera. La indefensión en que se encuentran es casi total, no se los visibiliza, por lo que no reciben protección por parte del sistema judicial. Con esta visión (de ignorar, e invisibilidad a las víctimas) se ha eliminado toda crítica hacia la concepción de progreso y desarrollo.

La aguda degradación ambiental y sus consecuencias negativas en el nivel de vida de las personas confirman la idea de que los recursos naturales no son infinitos. No hay que olvidar que el estado de la naturaleza condiciona la vida humana, pero, paradójicamente, es la actividad humana la que principalmente condiciona el estado de la naturaleza.

Acción Defensorial

Se monitoreó y desarrolló un conjunto de acciones e intervenciones defensoriales, con relación a tres casos de contaminación o vulneración del derecho a un medio ambiente de los pueblos indígenas – priorizados por la institución entre las gestiones 2007-2010. También se realizó el seguimiento a los casos priorizados, la sistematización a las acciones defensoriales y resultados obtenidos en cada caso de contaminación o vulneración del derecho al medio ambiente de los pueblos indígenas que la institución procesó. Finalmente, se desarrolló el seguimiento al caso con respuesta positiva y acciones para incidir en el ejercicio del derecho al agua como derecho humano.

La institución procedió a las notificaciones de la Resolución Defensorial y al haber transcurrido seis meses de las primeras respuestas, volvió a emitir un segundo bloque de notas sobre el seguimiento formal al cumplimiento de las Recomendaciones Defensoriales por parte de las autoridades recomendadas, las cuales en algunos casos dieron respuestas favorables y otra acciones favorables.

Es destacable que mediante nota DP-PE-3106/2010 de 15 de septiembre de 2010 producto del segundo bloque de notas la institución, se reitera al Ministerio de Medio Ambiente y Agua que la Defensoría del Pueblo ha entendido, que al igual que todo el Estado, el gobierno a través de sus distintos órganos competentes y sus respectivos ministerios deben asumir en el desarrollo de sus políticas, programas y estrategias una visión descolonizadora que permita iniciar el camino hacia el “vivir bien” y que cuando el Informe Técnico de ese ministerio señala que la “Recomendación Tercera de la indicada Resolución Defensorial no fuera pertinente” y poco después reconocer que en el marco legal establecido por el Decreto de Organización del Ejecutivo aprobado por D.S. 29894 de 7 de febrero de 2009 efectivamente les faculta a formular políticas y normas regulatorias específicas, conforme se desprende del contenido del artículo 95 inciso b) de este Decreto Supremo que consigna entre las materias la “contaminación hídrica”, la Defensoría del Pueblo concluye que la indicada disposición defensorial si es pertinente en el marco legal señalado; en consecuencia al amparo del artículo 222.4 de la Constitución Política del Estado y artículo 11.3 de la Ley N° 1818, y solicitó respetuosamente se extienda un informe sobre las acciones y propuestas de cambio que tienen planificado plantear en el proceso de adecuación o generación normativa ambiental en cuanto se refiere a la Contaminación Hídrica particularmente de la generada por la industria minera.

De igual forma emitió la nota DP-PE-3107/2010, de 15 de septiembre de 2010, por la cual se solicita al Ministerio de Minería lo siguiente: “Es de mucho interés para la institución que su Despacho haya asumido esta preocupación por lo que en el marco legal del artículo 11.3 de la Ley N° 1818 solicitamos respetuosamente a su

Autoridad pueda extendernos un breve informe sobre las innovaciones y/o modificaciones que han contemplado considerar en el proceso de reorientación del Plan Sectorial de Minería, la Política Ambiental y el proyecto de Ley Minera considerando que la Recomendación Defensorial Segunda hace una especial mención al tema de la Responsabilidad Ambiental de los sujetos del derecho minero y de la progresividad de la medida de prohibición de descargas directas de colas mineras a los ríos”.

Por su parte la Representación de Chuquisaca que acompañó en este trabajo participó en la ejecución de dos foros sobre el mismo tema relativo a la contaminación del río Pilcomayo y los derechos de la madre tierra.

Resultados y Efectos

En base a la Investigación de Oficio, la institución emitió la Resolución Defensorial RD/LPZ/00001/2010/DH de 19 de marzo de 2010, la cual fue aprobada y suscrita por la Máxima Autoridad Ejecutiva y que recomienda:

PRIMERO.- A los Ministerios de la Presidencia, Medio Ambiente y Agua, Salud y Deportes, Justicia, Minería y Metalurgia en el marco de sus atribuciones y competencias establecidas en los artículos 22 incisos c, f, h, r; 95 incisos a, b, c, e, f, k; 90 incisos d, f, g; 80 incisos b, c, d, e, f; 75 incisos a, c, p del Decreto Supremo No. 29894 de 07 de febrero de 2009; 25 diseñar una política pública integral, sostenible y efectiva sobre medio ambiente y derechos humanos.

SEGUNDO. - Recomendar al Ministerio de Minería y Metalurgia reoriente el Plan Sectorial de Minería, la Política Ambiental del quinquenio 2008-2012 y el proyecto de Ley Minera en el marco de la Constitución Política del Estado.

TERCERO.- Al Ministerio de Medio Ambiente y Agua que dentro del proceso de la adecuación normativa proponga reglamentos estrictos y austeros en materia de contaminación hídrica cuyos efectos de aplicación sean progresivos y obligatorios para los operadores de estas actividades, obras o proyectos, además establezcan nuevos y rigurosos límites admisibles de 26 parámetros en cuerpos receptores para descargas líquidas, acordes a las últimas recomendaciones de organismos internacionales ambientales con la condicionante que estos límites sean revisables cada cierto tiempo con el objetivo de mantener el equilibrio del medio ambiente.

CUARTO.- A los Ministerios de Salud, Deportes y Planificación del Desarrollo, generen en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, Proyectos y Programas de Investigación Científica sobre Enfermedades Ambientales provocadas por la contaminación minera en el país y que las mismas sean tratadas dentro del Sistema Único de Salud como especialidad; Del mismo modo que estos Proyectos y Programas formen recursos humanos altamente especializados que puedan generar normativas y recomendaciones sobre Códigos Alimentarios.

QUINTO.- Al Ministerio de Relaciones Exteriores emita un Informe a la Defensoría del Pueblo en cumplimiento del artículo 25 de la Ley No. 1818 de 22 de diciembre de 1997 sobre la participación, aportación y resultados alcanzados por Bolivia en el Proyecto de Gestión Integrada y Plan Maestro de la Cuenca del Río Pilcomayo.

SEXTO.- Recomendar al Consejo de la Judicatura, instruir el inicio de una Auditoría del expediente penal signado con el No. 354/05 por la Respetable Corte Superior del Distrito Judicial de Potosí contra los Ingenios Mineros de Potosí (Pedro La Grava y otros).

SÉPTIMO.- A los Gobiernos Autónomos de Chuquisaca y Potosí: 1. Impulsar de manera coordinada con organismos de la sociedad civil el diseño e implementación de un Plan de Mitigación sostenible de la contaminación de la cuenca del río Pilcomayo. 2. Apoyar de manera conjunta al Ministerio de Salud y Deportes a generar Proyectos y Programas de Investigación Científica sobre Enfermedades Ambientales provocadas por la contaminación ambiental minera en la cuenca del Río Pilcomayo y que las mismas sean tratadas dentro del Sistema Único de Salud como especialidad. 3. Elaborar en coordinación con el Ministerio de Salud y Deportes un diagnóstico de salud completo en niñas, niños y mujeres de las Comunidades de Sotomayor, La Mendoza y Escana ubicadas en la provincia Yamparáez del departamento de Chuquisaca.

OCTAVO.- Al Gobierno Autónomo de Chuquisaca: 1. Evaluar la situación en que se encuentra la “Planta de Tratamiento de Agua para Riego Sotomayor – Chuquisaca” del “Proyecto de Gestión Integrada y Plan Maestro de la Cuenca del Río Pilcomayo, debiendo dicha evaluación emitir recomendaciones técnicas definitivas sobre el destino útil de este proyecto. 2. Ejecutar anualmente sobre las aguas del Río Pilcomayo dos (2) estudios (uno en época de lluvias y otro en época seca) sobre datos de la presencia o no de metales pesados en toma de muestras en recursos hídricos (aguas, suelos, sedimentos), animales (peces y ganados) vegetales (zanahorias, cebollas y otras) y sangre humana (niños, niñas y mujeres).

Por otro lado, la institución notificó a las autoridades identificadas con la Resolución Defensorial RD/LPZ/00001/2010/DH de 19 de marzo de 2010, la cual en la mayor parte de sus recomendaciones cuentan con respuestas en las cuales dan a conocer que ejecutarán dichas recomendaciones e informaran a la Defensoría del Pueblo del avance de las mismas.

En respuesta a esta nota el Ministerio de Medio Ambiente mediante cite MMAyA/DESPACHO Nº 1973/2010 de 22 de diciembre de 2010 que establece: “la normativa ambiental, la que seguramente será modificada próximamente, no obstante en el marco de ella se ha solicitado a los Gobernadores de los diferentes departamentos del Estado Plurinacional procedan a la Clasificación de sus Cuerpos de Agua..... es importante poner en su conocimiento que a través del Vice ministerio de Recursos Hídricos y Riego se viene trabajando en una nueva propuesta para la clasificación de Cuerpos de Agua.....”.

Del mismo modo adjunta las copias de las notas MMAyA-VMA-2227/10 de 20 de octubre de 2010 dirigidas a las Gobernaciones de La Paz, Chuquisaca, Beni, Cochabamba, Oruro, Potosí, Tarija, Santa Cruz, Pando por las cuales el Vice ministerio de Medio Ambiente, Biodiversidad, Cambios Climáticos y de Gestión y Desarrollo Forestal hace conocer a éstas que la institución ha emitido la Resolución Defensorial RD/LPZ/00001/2010/DH que señala entre otros aspectos la necesidad de llevar adelante una gestión de los cuerpos de agua mediante el desarrollo de estándares más rigurosos.

En ese entendido se señaló a la citada instancia los mecanismos que prevé el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica. En estos casos, esta situación depende fundamentalmente de la clasificación de los cuerpos de agua que puedan realizar las diferentes gobernaciones, por lo que atrae la atención de éstas al artículo cuatro del citado Reglamento que corresponde al Vice ministerio de Medio Ambiente señalar a las Gobernaciones la necesidad de llevar adelante la clasificación de los cuerpos de agua en cada departamento, toda vez que este instrumento permitirá desarrollar adecuadamente los procesos de control y vigilancia; pero sobre

todo plantear adecuadamente la gestión de los cuerpos de agua de cada región, exhortando a los gobernadores a desarrollar una estrategia que permita cumplir con el mandato normativo citado”. En los hechos, el Ministerio de Medio Ambiente empezó a cumplir la recomendación segunda de la Resolución Defensorial.

Si bien el Ministerio no respondió a la nota, la institución fue informada por parte de la Unidad de Planificación y Monitoreo Ambiental del Ministerio de Minería, que se encuentran elaborando la línea base para la modificación del Plan Sectorial Minero 2011-2015 y solicitó que se le proporcione nuevamente los antecedentes, a partir de la Resolución Defensorial y una vez que esté lista la línea base, la Defensoría del Pueblo será invitada a participar de su valoración. En los hechos, el Ministerio de Minería está cumpliendo la Recomendación Tercera de la Resolución.

7.12. TALA ILEGAL DE MADERA, POLÍGONO 383 PALOS BLANCOS

Antecedentes

Este caso fue de conocimiento de la institución desde la gestión 2009, a partir de ello hizo un acompañamiento del conflicto hasta la realización de la Verificación Defensorial efectuada en enero de 2010. Del mismo modo, realizó una serie de gestiones con las instituciones involucradas en el conflicto, respecto de varios temas que terminan afectando los derechos humanos de la Comunidad Indígena Maseten Palos Blancos.

Producto de ese acompañamiento, la institución efectuó un Informe Defensorial que refleja el posicionamiento institucional respecto al manejo y gobernabilidad de los recursos forestales y su gestión por parte de los pueblos indígenas como derecho reconocido en la Constitución Política del Estado de acuerdo al siguiente contenido:

Saneamiento de la propiedad agraria.- La Ley 1715 de 18 de Octubre de 1996 modificada parcialmente por la Ley 3545 de 28 de noviembre de 2006, establece que el proceso de saneamiento está destinado a regularizar y perfeccionar el derecho de propiedad agraria, facultando al Instituto Nacional de Reforma Agraria su ejecución y conclusión, sujetando el procedimiento a lo establecido en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo No. 29215 de 02 de agosto de 2007.

En el marco del citado procedimiento la Dirección Departamental del INRA La Paz mediante Resolución Determinativa de Área de Saneamiento Simple de Oficio US-DDLP No. 05/2008 de 31 de octubre de 2008 determina como área SAN – SIM la superficie de 95717.2624 ha., ubicadas en los cantones Palos Blancos, La Asunta, Cotapata y San José, secciones Cuarta y Quinta provincia Sud Yungas del departamento de La Paz -dentro del cual se encuentra el polígono 383- e inicia el proceso de saneamiento de la propiedad agraria hasta que la Dirección Nacional emite la Resolución Final de Saneamiento RA-SS Nº 010/2010 de 25 de febrero de 2010 que declara la ilegalidad de la posesión de la posesión de la Comunidad Agroecológica Originaria Palos Blancos, Comunidad Ganadera Villa Aroma, Comunidad Agropecuaria Tunari, Comunidad Agropecuaria Nueva Jerusalén y Comunidad Agroganadera Villa Aroma II en la superficie total de 5302.7430 ha., ubicadas en el cantón Palos Blancos, sección Cuarta, provincia Sud Yungas del departamento de La Paz por incumplimiento de la Función Social de conformidad a lo dispuesto en el artículo 393 y 397 de la Constitución Política del Estado, la Disposición Final Primera de la Ley No. 1715 y artículos 310 y 341.II.2 concordante con el artículo 348 del Reglamentario de las Leyes Nº 1715 y 3545 aprobado por Decreto Supremo No. 29215.

Así también el artículo 10 del Reglamento Agrario regula sobre las medidas precautorias a objeto de garantizar la ejecución de los procedimientos agrarios administrativos y establece que el INRA podrá disponer de oficio, a pedido de parte o de entidades públicas, medidas precautorias de carácter temporal que deberán ser oportunas y proporcionales a la amenaza o riesgo del caso concreto, contemplando inclusive el apoyo de la fuerza pública para su ejecución, bajo responsabilidad de la autoridad que deba asumirlas. En saneamiento las medidas precautorias se pueden disponer para garantizar el ejercicio del derecho posesorio y de propiedad.

En el marco de esta disposición la Dirección Nacional emitió la Resolución Administrativa de Medidas Precautorias RA-SS N° 0026/2010 de 21 de enero de 2010 que dispone medidas precautorias en la superficie de 7738.3532 has., de prohibición de asentamientos, paralización de trabajos, prohibición de innovar y desalojo de asentamientos ilegales, bajo apercibimiento de utilizar la fuerza pública para el efectivo cumplimiento de las mismas.

Finalmente, en lo relativo a la distribución de tierras fiscales la Ley 1715 modificada parcialmente por la Ley N° 3545, contempla la figura legal de la dotación la cual se la efectúa a título gratuito y exclusivamente a favor de comunidades y deberá sujetarse a preferencias (arts. 42 y 43) y su Reglamento establece el procedimiento de la Dotación Ordinaria y Simple (art. 91 y siguientes).

Derechos humanos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.- La institución considera que la tierra es un bien inapreciable en tanto soporte de vida y en esa calidad es preciso reconocerla en favor de quienes carecen de ella y ven sus derechos vulnerados por generaciones. Es indudable que el saneamiento de la propiedad agraria constituye una valiosa oportunidad para romper el proceso histórico de arbitrariedades, pues busca modificar la tenencia de la tierra apelando para ello a instituciones y medios legales no a la violencia, implica en su contenido central hacer realidad la redistribución³⁰.

El avance normativo que Bolivia ha tenido en el reconocimiento del derecho colectivo de acceso a la tierra es definitivamente promisorio y ha llevado también una ejecución alentadora; sin embargo, siguen existiendo debilidades en el estado en lo que toca al respeto a los derechos humanos en el marco de la ley 1715 y el derecho de acceso a la tierra.

El diálogo Estado–sociedad requiere de una reflexión permanente acerca de las diferentes circunstancias históricas que viven los pueblos, un constante ejercicio interpretativo de la realidad, de modo que enfrenten desafíos sin pérdida ni perjuicio de los derechos humanos. Por ello, la Constitución Política del Estado entendió que bajo un concepto más sociológico que jurídico, la implícita dinámica social exige en cuanto a dignidad, reconocimiento pleno de derechos, consistencia de vida y libertad.

La institución apela a este ejercicio para focalizar responsabilidades y considera que dentro del proceso de saneamiento del polígono 383 se dieron transgresiones que afectan políticas agrarias desde un nivel micro como ser la ausencia de: debido proceso³¹; celeridad y oportunidad implicadas en función de un mayor beneficio para la población; disminución de la incertidumbre sobre la pretensión de hacer valer los derechos de posesión y/o propiedad; hacer desaparecer los conflictos y promover la paz social.

30 Defensoría del Pueblo: Informe especial: Los Derechos a la propiedad, la tenencia de la tierras y el proceso de saneamiento". 2004.

31 El debido proceso se expresa en lo esencial como la razonable oportunidad de ser escuchado, hacer valer una defensa y producir pruebas.

En este sentido, no se ha ejercido determinadas atribuciones legales que rigen la materia, para efectivizar la expedita ejecución de los procedimientos de saneamiento con el debido resguardo de los derechos constitucionales y ello se refleja en la tardía emisión de la Resolución Administrativa de Medidas Precautorias RA-SS N° 0026/2010 de 21 de enero de 2010.

La Dirección Departamental del INRA La Paz no debió esperar terminar su jurisdicción y competencia en este proceso de saneamiento para hacer que la Dirección Nacional sea la que emita las medidas precautorias, pues con ello generó un desequilibrio y una vulneración en el respeto de los derechos humanos. No existe argumento³² que pueda justificar esta omisión en el cumplimiento de su responsabilidad, la cual por cierto debe ser compatible con la protección de la vida humana, respeto a los derechos de los pueblos indígenas entre otros.

Recursos naturales.- Del mismo modo, el acceso a los recursos naturales jurídicamente pasó un largo proceso de demandas y consensos hasta llegar al imperativo constitucional que determina que los mismos son de carácter estratégico y de interés público para el desarrollo del país y es el Estado quien otorgará derechos de propiedad de uso y aprovechamiento.

El área en conflicto que involucra a las comunidades ya citadas es muy rica en recursos forestales altamente rentables en el mercado nacional e internacional de la madera, su explotación ilegal e irracional es una más de las fuertes razones para las constantes transgresiones a los derechos fundamentales de las comunidades, así como del régimen forestal vigente en el país. Las ambiciones de obtener ganancias inmediatas y prodigiosas por los traficantes de madera (intermediarios y barraqueros) ponen en riesgo la sostenibilidad social económica y ecológica de los bosques.

El régimen forestal en Bolivia inició un nuevo sistema de uso del bosque y creó la oportunidad para que grupos locales no empresariales participen en el aprovechamiento de la madera, bajo formas de organización colectiva como ser las comunidades o las Tierras Comunitarias de Origen, entre otras, que tendrían la oportunidad de un aprovechamiento sustentable de los bosques.

Sin embargo, este régimen de gobernabilidad de los recursos forestales actualmente está redefinido por procesos como la gran cantidad de gestiones formales que deben pasar estas organizaciones para acceder al aprovechamiento sustentable de los bosques, los altos índices de violencia entre los grupos sociales de la región, los cambios en el pensamiento sobre quien es o debería ser el dueño de los bosques, quien debe aprovecharse de los beneficios que dan los mismos y el tipo de propiedad o de aprovechamiento que contribuye mejor a salvaguardar los servicios de los bosques que gozan los usuarios no directos.

Bolivia al constituirse en un Estado unitario social de derecho plurinacional y adoptar un nuevo régimen constitucional en el que los bosques y suelos forestales son de carácter estratégico para el desarrollo del pueblo boliviano, considera los derechos de aprovechamiento forestal a favor de las comunidades y tiene objetivos conservacionistas que promueven un aprovechamiento sustentable y la generación de valor agregado a los bosques y sus productos.

³² En fecha 03 de noviembre de 2009 la Defensoría del Pueblo sostuvo una reunión informativa con el Responsable Jurídico de la Dirección Departamental del INRA La Paz, Dr. Vladimir Fernández, quien señaló no conocer las razones o argumentos por los cuales no se haya emitido oportunamente la Resolución de Medidas Precautorias en el conflicto identificado entre las comunidades Interculturales y la Comunidad Originaria Palos Blancos durante la ejecución del proceso de saneamiento, puesto que de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el funcionario público, este conflicto se generó antes del SAN SIM de Oficio y que en su desarrollo hubieron momentos muy difíciles llegando inclusive los funcionarios de esa Dirección Departamental a ser agredidos físicamente.

Esto, a criterio de la institución, demanda una redefinición de los derechos de propiedad sobre las tierras y bosques y es muy importante para zonas tan alejadas como las ubicadas en el polígono 383. De igual modo, la administración de los bosques tiene mucho que ver con la propiedad, ya que una administración adecuada permite una entrega de derechos de propiedad como determina la ley. En consecuencia, mientras no exista la redefinición de los derechos de propiedad de la tierra y de los bosques, se presumen tierras y bosques fiscales donde el Estado está obligado a cuidar y proteger los mismos, bajo diferentes estrategias y mecanismos que permitan su conservación.

Ejercicio pleno de derechos y la institucionalidad.- Por otra parte, la institución entiende que la seguridad ciudadana es relevante. Sin embargo, tiene como requisito previo e indispensable la seguridad jurídica³³ que despliega y facilita el retorno a la paz social. La preocupación por el tema no es circunstancial si se toma en cuenta el grado de conflictividad que ha caracterizado la aplicación de la Ley N° 1715 y ahora la Ley N° 3545.

La institución se encuentra centralmente enfocada en su interés de garantizar la vida y evitar mayores víctimas del saneamiento, sin descuidar la vigencia del cumplimiento de derechos y garantías. Por ello es que debe coexistir en las actuaciones del Estado a través de sus distintas instituciones, armonía en sus funciones que refleje la seguridad jurídica no solo en materia de saneamiento, el diario vivir de estas comunidades (indígenas e interculturales) se ha visto constantemente amenazado y afectado, aspectos como la falta de acceso a la información, a los servicios del Estado. La seguridad jurídica no sólo en materia de tierras, atención en salud, vías de comunicación entre otros genera de manera definitiva la concepción de tierras sin ley.

Las comunidades están compuestas por seres humanos que viven en sociedad de conformidad a sus procedimientos propios (jurídicos, políticos, sociales, de producción y desarrollo entre otros); pero que además debe entrar en armonía con las leyes y políticas que regulan el quehacer del Estado de derecho. Esta convivencia condiciona a que deben respetar y garantizar entre sí el ejercicio y garantía de sus derechos fundamentales, el alejamiento y carencia inmediata de algunos servicios estatales, no puede ser justificativo para vivir continuamente en un choque de intereses y por consiguiente la constante afectación de estos derechos fundamentales.

Resulta imperativo que la población esté informada sobre la existencia y funcionamiento de instituciones que están llamadas por ley a velar y garantizar la seguridad y ejercicio de sus derechos. Acciones³⁴ como las que constantemente se denuncian, entre las comunidades tienen que detenerse, el Estado no puede permitir que entre ellos nazca una cultura de la violencia.

Por ello, las instituciones estatales deben sentar presencia para el ejercicio de las acciones que permitan a las comunidades ya sea individual o colectivamente acceder a la garantía del ejercicio de sus derechos fundamentales y es el Ministerio Público³⁵ entre estas, el llamado a promover la acción de la justicia, defender la legalidad, los intereses del Estado y la sociedad. Está bajo su responsabilidad promover la acción penal (de oficio o a instancia de parte) y constitucionalmente es el llamado a defender la legalidad y los intereses de la sociedad.³⁶

33 Comprendida como la certidumbre de saber que la autoridad pública cumple la Ley.

34 Estas acciones se refieren a las denuncias sobre avasallamientos de unos contra otros, agresiones físicas, verbales y psicológicas, insultos, difamaciones, amenazas, coacciones, afectación de bienes muebles e inmuebles que se producen entre las comunidades, quema de alimentos y cosechas, ventas de tierras si ser dueños, estafas, manejo de armas entre otros que de acuerdo al Código Penal son considerados como delitos contra la tranquilidad pública, delitos contra la integridad corporal y la salud, delitos contra el honor, delitos contra la libertad individual, delitos contra la inviolabilidad del domicilio, delitos contra la propiedad.

35 Ley No. 2175 de 06 de febrero de 2001.

36 Artículo 225, parágrafo I primera parte de la Constitución Política del Estado.

Para que el Ministerio Público ejerza la defensa de la legalidad, las comunidades deberán ejercitar las acciones de denuncia o demandas de justicia. Para que se materialicen estas conductas, primero el Estado, que en el caso específico se refiere al Ministerio Público, debe sentar presencia institucional en el área que involucra su jurisdicción y competencia y transmitir la información de lo que está facultado por ley a hacer y defender, cosa que en las comunidades en conflicto del polígono 383 no existe, siendo una más de las razones por la que siguen dándose las transgresiones a los derechos entre ellos. (Véase el contenido del informe en lo relativo a la Verificación Defensorial). Este trabajo se lo realizó en forma sostenida y coordinada con la Representación Departamental de La Paz.

Acción Defensorial

Se notificaron con las recomendaciones defensoriales a todas las instancias identificadas en el informe defensorial.

Resultados y Efectos

Ante este posicionamiento institucional se efectuaron recomendaciones con respecto a la gestión forestal de acuerdo al siguiente contenido:

Primero.- Al Instituto Nacional de Reforma Agraria, que en ejercicio de sus atribuciones otorgadas por la Ley No. 1715 de 18 de octubre de 1996 modificada por la Ley No. 3545 de 28 de noviembre de 2006 y su Reglamento, instruya a sus Direcciones Departamentales ejecuten e implementen de oficio en procesos de saneamiento de la propiedad agraria, medidas precautorias temporales, oportunas y seguras así como procesos de diálogo y conciliación en los probables y/o posibles escenarios de conflictividad que conlleva intrínsecamente la aplicación y ejecución de este procedimiento técnico jurídico, garantizando de esta manera una disminución en la incertidumbre sobre las pretensiones de hacer valer derechos de posesión y/o propiedad y resguardando los derechos fundamentales de los beneficiarios.

Segundo.- A la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra, diseñe y valide un mapeo de los focos de mayor conflictividad en tierras forestales clasificadas de conformidad al artículo 12 de la Ley No. 1700 como el caso del polígono No. 383 ubicado en la provincia Sud Yungas del departamento de La Paz, con el objetivo de trabajar con los sujetos activos y pasivos intervinientes en estos conflictos, a través de una estrategia de diálogo y educación con componentes de capacitación, sensibilización, acceso a la información y legalidad del ejercicio de los derechos forestales reconocidos en la citada Ley y su Reglamento. Así también, diseñar una política institucional sobre la gobernabilidad de los recursos forestales en el país que tienda a desarrollar el objetivo de promover la formación de conciencia de la población sobre el manejo responsable de los recursos forestales.

Tercero.- Al Ministerio Público del distrito de La Paz, que en el contexto de las atribuciones que le confiere la Constitución Política del Estado y la Ley No. 2175 de 06 de febrero de 2001, inicie una investigación sobre las constantes situaciones de enfrentamientos, despojos, avasallamientos, agresiones físicas y verbales, difamaciones, amenazas, coacciones, afectación de bienes, quema de viviendas entre otras que se están sucediendo entre las comunidades interculturales “Ganadera Villa Aroma”, “Agropecuaria Tunari”, “Agropecuaria

Nueva Jerusalén”, “Agroganadera Villa Aroma II” y la Comunidad Indígena Mosenen “Agroecológica Originaria Palos Blancos” ubicadas en el polígono No. 383, cantón Palos Blancos, sección cuarta, provincia Sud Yungas del departamento de La Paz. Del mismo modo, trabajen en una estrategia sobre la institucionalidad y presencia activa del Ministerio Público en la citada provincia debido a la frágil gobernabilidad existente en la misma y donde los derechos de la ciudadanía se encuentran permanentemente amenazados en su ejercicio.

Cuarto.- Al Vice ministerio de Tierras, que en el marco de las atribuciones conferidas por el Decreto Supremo 29894 de de 07 de febrero de 2009 artículo 110 incisos b), d) y r), mantenga vigente la Comisión Interinstitucional conformada para el caso analizado y pueda activarla cada vez que el escenario de la conflictividad por tierras y acceso al uso de los recursos naturales bajo la forma de demanda de derechos de propiedad presente características similares de violencia e intolerancia que comprometa la garantía de ejercicio pleno de los derechos fundamentales. Esto en consideración a que el efecto generado en el presente caso ha sido saludable y positivo para las y los ciudadanos; es decir, es necesario que en determinadas oportunidades el Estado representado por sus instituciones se apersona en las comunidades y poblaciones alejadas del territorio nacional haciendo sentir su institucionalidad y cercanía para escuchar y canalizar las demandas de la población en temas como saneamiento de la propiedad agraria, acceso a los recursos naturales y seguridad en el ejercicio de los derechos humanos entre otros.

De estas recomendaciones establecidas en el Informe Defensorial sobre Tala Ilegal en la comunidad de Palos Blancos, la Autoridad de Fiscalización de Tierras y Bosques (ABT) señaló por escrito en respuesta a la institución que hará caso de las recomendaciones y las implementará dentro de su estrategia de fiscalización y administración de las áreas y tierras forestales por lo menos en el Departamento de La Paz.

7.13. Pluralismo jurídico igualitario y equilibrio entre los derechos individuales y derechos colectivos de los pueblos indígenas

Antecedentes

El Plan Estratégico Institucional (2007-2011), tiene previsto que la Defensoría del Pueblo contribuya al establecimiento de un sistema de administración de justicia más accesible, transparente e imparcial y a la compatibilización de la justicia formal con la justicia comunitaria. Con este propósito, se ha previsto generar procesos y/o espacios de discusión, concertación e incidencia para: promover el pluralismo jurídico igualitario y el equilibrio entre los derechos individuales y derechos colectivos de los pueblos indígenas.

En esta línea el Programa de Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino desarrolló tres encuentros sobre pluralismo jurídico y análisis del anteproyecto de ley de deslinde jurisdiccional en coordinación con las representaciones de Cobija Pando, Potosí, Chuquisaca, Cochabamba, Potosí, Oruro, Tarija y La Paz, dirigido a servidoras y servidores públicos de la Policía Boliviana, la Fiscalía General del Estado, del Órgano Judicial de la ciudad de Potosí y de los distritos de Llallagua, Uncía, Tupiza, Uyuni y Betanzos con autoridades y representantes de base de comunidades campesinas, originarias, capitanías y de ayllus de los departamentos de Chuquisaca, Cochabamba, Oruro y Potosí.

Los eventos tenían como objetivo: promover una mayor comprensión sobre el pluralismo jurídico establecido en la Constitución Política del Estado, el Convenio 169 de la OIT y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas; promover un debate sobre mecanismos de coordinación y cooperación entre los sistemas de justicia indígena originaria campesina y el sistema formal en el marco del respeto a los Derechos Humanos; hacer un análisis y aportes al anteproyecto de ley de deslinde jurisdiccional; difundir las conclusiones del seminario internacional sobre pluralismo jurídico organizado por la Defensoría del Pueblo en 2008 en la ciudad de Potosí; y generar espacios de reflexión y análisis sobre la temática de los derechos humanos y los sistemas de justicia indígena originaria campesina y en el marco de la nueva visión sobre los derechos humanos y descolonización que demanda el proceso de cambio que vive el país.

El documento de lineamientos para una política de Estado y una ley de deslinde jurisdiccional fue actualizado en el marco de la Constitución Política del Estado vigente y del proceso de cambio que vive el país. El documento de referencia contiene básicamente los siguientes aspectos:

- a. Antecedentes sobre el proceso y luchas de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas en el transcurso de la historia.
- b. Nociones y conceptos sobre el sistema jurídico de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas.
- c. El pluralismo jurídico e interlegalidad.
- d. La jurisdicción y autonomía indígena originaria campesina, de comunidades interculturales y afrobolivianas.
- e. El acceso a la justicia y el sistema jurídico indígena originario campesino, de comunidades interculturales y afrobolivianas.
- f. Lineamientos para una política de Estado sobre pluralismo jurídico y administración de justicia.
- g. Instrumentos internacionales y nacionales sobre sistema jurídico indígena originario campesino, de comunidades interculturales y afrobolivianas.
- h. Coordinación y cooperación entre jurisdicción indígena originaria campesina, de comunidades interculturales y afrobolivianas.
- i. Lineamientos para la ley de deslinde jurisdiccional.
- j. Límites mínimos en materia de derechos humanos para la aplicación del sistema jurídico indígena originario campesino, comunidades interculturales y afrobolivianas.
- k. Fortalecimiento de la jurisdicción indígena originaria campesina, comunidades interculturales y afrobolivianas.

Acción defensorial

Se generaron espacios y procesos de discusión, concertación e incidencia sobre el sistema jurídico indígena y la concertación e incidencia sobre el sistema jurídico indígena a nivel nacional y/o departamental.

También se desarrollaron procesos de incidencia para definir una política pública sobre coordinación entre jurisdicción indígena y ordinaria y la Ley de Deslinde Jurisdiccional.

Resultados y Efectos

Los/as participantes tienen una mayor comprensión sobre nociones y conceptos de pluralismo jurídico en el marco del Estado Plurinacional, hacen aportes al anteproyecto de deslinde jurisdiccional, en lo referente a competencias, materiales, territoriales y personales, a los mecanismos de coordinación y cooperación entre ambos sistemas y los límites mínimos de la justicia indígena originaria campesina en relación con el respeto de los derechos humanos individuales y colectivos establecidos en la normativa nacional e internacional.

De ese modo se logró contribuir a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia a través de la generación de espacios de intercambio de saberes y conocimientos entre autoridades de los órganos del Estado y representantes de los pueblos indígena originario campesinos sobre visiones de los derechos humanos en el mundo indígena, descolonización, interculturalidad y descolonización, en el marco de los desafíos que demanda el proceso de cambio que vive el país.

El documento de lineamientos para una política de Estado y una ley de deslinde jurisdiccional, que fue remitida mediante Nota N° DP-PE-1941/2010 de 10 de junio de 2010 a la Viceministra de Justicia Indígena Originaria Campesina, ha constituido un instrumento de consulta en el proceso de tratamiento del anteproyecto de ley de deslinde jurisdiccional.

Finalmente, actores institucionales y sociales de instituciones estatales, privadas, líderes de organizaciones sociales, académicos, universidades, ONGs y autoridades de organizaciones indígena originaria campesina, cuentan con un libro sobre pluralismo jurídico publicado por la institución como instrumento de consulta.

7.14. Actualización del protocolo de atención de casos sobre la Justicia Indígena Originaria Campesina

Elaborado en la gestión 2007, este protocolo fue actualizado en el marco de la Constitución Política del Estado vigente, de la normativa internacional sobre derechos humanos de la que Bolivia es parte y del proceso de cambio que vive el país.

Acción defensorial

Implementación de la estrategia institucional que promueva el pluralismo jurídico y el respeto a los derechos individuales por la justicia comunitaria.

Socialización y validación de la estrategia institucional y actualización del protocolo de atención de casos.

Se promovió la implementación de la estrategia institucional sobre pluralismo jurídico, con relación a las acciones realizadas por AC y APA.

Resultados y Efectos

Documento de protocolo de atención de casos sobre justicia indígena originaria campesina en base a la nueva normativa aprobada en el marco del Estado Plurinacional, en proceso de socialización al interior de la Defensoría del Pueblo.

Debido al proceso de cambios que se están implementando en la institución, en correspondencia con el proceso de construcción del Estado Plurinacional, el protocolo de referencia deberá ser construido en el marco de este proceso de cambio, con la participación no solo de actores institucionales, sino también con la participación de representantes de pueblos indígena originario campesinos.

Por otro lado, se elaboró un documento para su publicación en el boletín institucional bajo la coordinación de la APA, referido al proceso de análisis y revisión del Anteproyecto de Ley de Deslinde Jurisdicción en el que se hace especial énfasis acerca del respeto de los derechos humanos de las personas pertenecientes a las Naciones y Pueblos Indígenas, Originaria Campesinas, Comunidades Interculturales y Afrobolivianas, de las Mujeres, Personas Adultas Mayores, de Niños, Niñas, Adolescentes, de Personas con Discapacidad, Personas Privadas de Libertad, Colectivos TLGB, de personas que viven con el VIH/SIDA, de personas migrantes, por parte de las autoridades de la jurisdicción indígena originaria campesina.

En este marco se ha construido un dossier y una carpeta con contenidos, metodologías, instrumentos y herramientas para desarrollar el módulo sobre interculturalidad, como parte del Diplomado Formación en Valores y Actitudes Ciudadanas, dirigido a docentes del magisterio fiscal de colegios de la ciudad de La Paz, evento que se implementó en virtud a un convenio de cooperación interinstitucional suscrito entre el Gobierno Municipal de La Paz y la Defensoría del Pueblo.

Del mismo modo, en coordinación con las representaciones de Chuquisaca, Cochabamba, Oruro, Potosí, Llallagua, se organizó y desarrolló un encuentro sobre intercambio de saberes y conocimientos relativos a nociones y percepciones sobre interculturalidad, visiones de derechos humanos, prácticas sobre la aplicación de la justicia comunitaria indígena originaria campesina en las respectivas comunidades, ayllus, capitanías, haciendo importantes aportes a la institución, como el de considerar que en los eventos de capacitación sean las autoridades indígenas originaria campesinas varones y mujeres quienes participen con sus experiencias en los diferentes eventos de capacitación. La memoria del encuentro se remitió a la APA y a las diferentes oficinas defensoriales a nivel nacional.

Resultado de aquello, aproximadamente 150 profesores y profesoras de Unidades Educativas de diferentes distritos de la ciudad de La Paz, recibieron información sobre el proceso de descolonización, interculturalidad, pluralismo jurídico, justicia indígena originario campesina, con quienes se ha generado espacios de análisis, diálogo y reflexión sobre estos temas en el contexto del proceso de cambio.

7.15. Brigadas solidarias del Chaco

La información y material recopilada por los funcionarios que participaron en este recorrido por las diferentes comunidades del Chaco boliviano, sobre la situación de los derechos humanos y las visiones de los diferentes colectivos de la población, percepción sobre cosmovisiones de los derechos humanos, del pluralismo jurídico y justicia indígena originaria campesina y del proceso de cambio que vive el país, se organizó y publicó por la APA en el boletín institucional.

El desafío es ahora conocer, reflexionar y asumir como insumos para el trabajo institucional, la información sistematizada por los funcionarios que participaron en el recorrido por las diferentes comunidades del Chaco boliviano, acerca de las distintas sobre visiones y cosmovisiones en esta región.

Como resultado se cuenta con un documento con experiencias, prácticas de aplicación de la justicia indígena originaria campesina en correspondencia con el entorno que les rodea.

7.16. Contenidos para cartilla sobre pluralismo jurídico y justicia indígena originaria campesina

Se avanzó en el desarrollo de contenidos sobre pluralismo jurídico y justicia indígena originaria campesina, para su posterior publicación y difusión entre los diferentes actores de la población, particularmente a comunarios y comunarias de naciones y pueblos indígena originario campesinos de comunidades rurales y urbanas. Sin embargo, consideramos que el material educativo y de difusión debiera centrarse en la nueva ley de deslinde jurisdiccional, que aún está pendiente de promulgación y la Constitución Política del Estado. Por consiguiente, se hará el seguimiento de la promulgación de la ley de referencia para continuar con el desarrollo de contenidos para la cartilla.

Si bien se alcanzaron avances sobre contenidos para la elaboración de material educativo, la riqueza del material girará en torno a la nueva ley de deslinde jurisdiccional recientemente aprobada.

Finalmente, se alcanzó a visibilizar y difundir los avances del trabajo de la comisión interinstitucional de la que es parte la institución, sobre la construcción de la Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación, el Plan Nacional de Acción Contra el Racismo y la Discriminación.

La descolonización del Estado y la progresiva superación de la cultura racista y discriminadora del país, pasa por valorar los saberes y conocimientos de las autoridades indígenas originaria campesinas adquiridos en el transcurso de la vida, por ello, como una forma de promover es que estos saberes sean parte de los otros conocimientos y por consiguiente difundidos a todos los actores de la población y particularmente en la institución defensorial y a los colectivos con los que trabaja.

7.17. Conversatorios

Durante la gestión 2010 se realizaron los siguientes conversatorios:

1. Autonomías y Derechos Humanos.
2. Visión y concepción de los derechos humanos.

3. Diálogo sobre interculturalidad y descolonización.

Las respectivas memorias de cada evento se socializaron a todas las Representaciones mediante Comunicación Interna N° PE-2339/2010 y a la Adjuntoría de Promoción y Análisis mediante hoja de ruta 17953/2010.

En estos conversatorios participaron personalidades de las NyPIOC y representantes de instituciones del Estado Plurinacional como ser la Secretaría del Comité de AUIOC de la Cámara de Diputados, la Presidencia de la Comisión de NyPIOC Culturas e Interculturalidad de la Cámara de Diputados, el Consejo Nacional del Qollasuyo, CEJIS, BARTOLINA SISA, Federación de Asociaciones Municipales, CEDLA, e investigadores como el Dr. Marcelo Fernández y el Dr. Idon Chivi.

Por otro lado, la representación de Potosí realizó un taller con autoridades de la Federación Bartolina Sisa y del Sindicato de Trabajadores Campesinos Originarios de Potosí, en el que se recogieron percepciones sobre despatriarcalización y equidad de género y descolonización. La memoria se encuentra en los archivos de la Representación y permitirá diseñar un instrumento metodológico para recolectar percepciones de las organizaciones en futuros encuentros de modo que ayude a construir la estrategia institucional.

Por su parte, la Representación del Beni realizó dos reuniones con representantes de las organizaciones indígenas CPIB, CPEM-B, CMIB, Cabildo Indigenal, Sub Centrales Indígenas con los mismos temas. Las oficinas defensoriales de Puerto Suárez, Chuquisaca, Pando y Riberalta realizaron conversatorios sobre estas temáticas con el mismo objetivo.

Mientras, la Representación de La Paz optó por empezar con una capacitación interna sobre las mismas temáticas, para a futuro encarar requerimientos de las Organizaciones IOC, en el departamento.

Acción defensorial

Se coadyuvó en el estudio sobre concepción y visión de NPIOC sobre derechos humanos, prácticas interculturales, descolonización, despatriarcalización, deberes con la madre tierra y alcance de autonomías desde el enfoque de género, generacional y discapacidad.

Resultados y efectos

Diversas visiones sobre derechos humanos, descolonización, interculturalidad y autonomía, constituyen insumos disponibles para la oficina nacional, representaciones departamentales, especiales y mesas defensoriales que contribuirán al trabajo en el marco de las nuevas líneas de trabajo institucional.

Espacios de reflexión, análisis y diálogo de saberes y conocimientos sobre temas de despatriarcalización, descolonización, interculturalidad, visiones sobre derechos humanos, desde las representaciones defensoriales en Potosí, Puerto Suárez, Cobija, Riberalta, Beni y Chuquisaca, con la participación de actores de organizaciones indígena originaria campesinas.

7. 18. Seguimiento e investigaciones de casos específicos sobre tierra y territorio

El PEI 2007-2011 establece que la DP debe contribuir a la restitución de los derechos humanos de los pueblos indígena originario campesinos, a partir del seguimiento e investigaciones de casos específicos vinculados a la temática de tierra y territorio.

Del mismo modo, cinco casos de la agenda nacional, departamental o regional priorizados sobre tierra – territorio, tendrán seguimiento defensorial y/o serán investigados en el quinquenio. Y en al menos tres de los cinco casos se debe conseguir una respuesta y/o cumplimiento de las recomendaciones y/o recordatorios de deberes para la restitución de los derechos vulnerados en políticas públicas sobre el proceso agrario. En ese contexto, la institución recibe y procesa permanentemente, casos relativos a la temática de tierra territorio vía quejas, actuaciones urgentes y conflictos, a través de sus instancias nacional, departamental y local.

Acción defensorial

Seguimiento Defensorial a casos investigados sobre Tierra Territorio.

Cuatro casos de la agenda nacional sobre tierra y territorio – priorizados entre 2007 y 2010 – tienen seguimiento defensorial y son investigados en la gestión 2010.

Durante la gestión 2010 se dio seguimiento a los siguientes casos:

Caso 1: TCO Kaami - predio Granja Militar (4ta. División del Ejército)

Dictada la Resolución Administrativa JAJ-SS-SC 59/2009 (12/11/2009) por el INRA Departamental de Santa Cruz, que dispuso la medida precautoria de prohibición de asentamientos, paralización de trabajos, prohibición de innovar y desalojo de asentamientos ilegales, además de disponer el desalojo a cuanto poseedor ilegal fuere habido en el área de conflicto, la DP procedió a solicitar al Ejército una investigación profunda de vulneración de derechos, a través de Nota DP-PE-932/2010.

En cuanto al cumplimiento de la Resolución de medida precautoria, se manifestó total negativa por parte del Ejército, mencionando la posibilidad de plantear un Recurso de Revocatoria. Al respecto, y de acuerdo al Reglamento a la Ley del Servicio Nacional de Reforma Agraria D.S. No. 29215 (Art. 85) hasta esa fecha el plazo para plantear dicho recurso por el Ejército, se encontraba fuera de término, por lo que las acciones a seguir implicarían un proceso de lanzamiento a ser realizado por el INRA, y de competencia exclusiva de esta institución, y cuya ejecución se realizaría con apoyo de la fuerza pública.

Resultados y efectos

Las reuniones con el Ejército estaban orientadas a la persuasión para que desalojen pacíficamente la zona, y evitar el probable lanzamiento. Sin embargo, la definición del derecho propietario sobre el predio aún se encuentra sujeta a la conclusión de un proceso de saneamiento.

Posteriormente, y de acuerdo a los informes efectuados por la Representación Departamental de Santa Cruz, se tuvo conocimiento que el Ejército habría desalojado parte del predio en conflicto.

Caso 2: Comunidad Patujú - Regimiento de Infantería RI-33 “Ladislao Cabrera”

La DP tomó conocimiento de la denuncia efectuada por autoridades de la Comunidad Patujú y el CONAMAQ contra miembros del Regimiento de Infantería RI-33 “Ladislao Cabrera”, sobre el predio ubicado en el cantón Bulu Bulu, de la provincia Carrasco, Municipio de Entre Ríos del departamento de Cochabamba.

Existe un proceso agrario correspondiente al Regimiento de Infantería RI – 33 “Ladislao Cabrera”, iniciado el año 2003, el cual se encuentra para Resolución Final de Saneamiento. Aproximadamente en el año 2007, la Comunidad Patujú se asentó en el predio mencionado.

Al interior del predio se registraron hechos de violencia, quema de casas, cosechas, etc. contra los comunarios de Patujú, por parte de los militares, con el objeto de desalojar a la mencionada comunidad. Se debe tener en cuenta que el aspecto legal con respecto a la propiedad del predio lo define el INRA.

En fecha 20 de agosto de 2010, fue remitida por los dirigentes de la Comunidad Patujú, la Resolución de fecha 16 de agosto de 2010, mediante la cual “exigen la devolución inmediata de fanegas de arroz y cambio del Tte. Coronel Rivero como Comandante del RI – 33 Ladislao Cabrera”, “rechazan y condenan la militarización a la Comunidad Patujú”.

Resultados y efectos

La institución estableció la existencia de vulneración de derechos en contra de la mencionada comunidad, toda vez que son amedrentados y sufren atropellos por parte de los militares, ya que la entidad competente para desarrollar un desalojo (si fuera el caso) es el INRA.

Institucionalmente, se promovió reuniones sostenidas con autoridades del Ejército y autoridades del CONAMAQ, Comunidad Patujú y la solicitud del inicio de un proceso de investigación profunda de vulneración de derechos humanos perpetrados en la zona, mediante nota DP – APAE 2138/2010.

Del mismo modo, se acordó la no realización de ningún tipo de mejora en el predio por parte ninguno de los actores, hasta que sea el INRA quien defina el derecho propietario a través de la conclusión de un proceso de saneamiento de tierras. Se solicitó el estado del proceso al INRA Departamental Cochabamba a través de nota CITE DP-2061/2010.

Por otro lado, se acordó una nueva reunión en la que estará presente el Comandante General del Ejército, con el objeto de llegar a consensos que eviten mayores conflictos entre los actores.

También se sostuvo reunión con el Dr. Saúl Iturri representante del Ministerio de Justicia, a quien se puso al tanto de las acciones efectuadas por la institución, así como de la solicitud de investigación sobre vulneración de derechos, remitida al Ejército, la cual hasta esa fecha no contaba con respuesta.

En fecha 02 de septiembre de 2010, fue reiterada por la institución la solicitud de Investigación sobre vulneración de Derechos Humanos remitida al alto mando militar mediante Nota DP-DP-2945/2010.

En fecha 07 de septiembre de 2010 se sostuvo una reunión con representantes de la Comunidad Patujú y representantes de la Central Río Blanco, donde se hizo conocer atropellos efectuados por representantes del Regimiento de Infantería R.I. 33 Ladislao Cabrera, a lo que la institución puso al tanto de las acciones defensoriales ejecutadas.

Del mismo modo, toda vez que las autoridades de la Central Río Blanco y de la Comunidad Patujú, tomaron contacto y sostuvieron reuniones con representantes del Ministerio de Justicia (Dr. Saúl Iturri), se sugirió, que sea ésta la institución que convoque a una reunión como parte de sus competencias. Esa reunión debería ser efectuada con autoridades del Ejército, además de la presencia del INRA departamental Cochabamba, INRA Nacional, y demás ministerios competentes en la temática. En este sentido, la institución remitió nota DP-PE-3904/2010 dirigida a representantes de la Central Sindical Agropecuaria Río Blanco.

En fecha 11 de noviembre de 2010, el Comandante General del Ejército, mediante Nota DIV.INV. Y DD.HH. No. 0206/10, envió Informe de 05 de octubre de 2010, sobre la investigación realizada, por el Inspector Divisionario de la Novena División del Ejército, respecto a los supuestos hechos de vulneración de Derechos Humanos en la Comunidad de Patujú, mediante el cual el Ejército concluye que “las denuncias sobre supuestas acciones tendientes a violar derechos humanos de los comunarios carecen de veracidad”.

No fue posible la concreción de una reunión con el alto mando militar, ni con otras autoridades competentes, por lo que la Defensoría del Pueblo realizará el seguimiento respectivo al caso en el año 2011.

Caso 3: Comunidades Trillizas (Tierra Firme, Tierra Hermosa y Chirimoyas)

En fecha 29 de enero de 2010, se remitió a la institución una nota de los representantes del Movimiento Sin Tierra (MST), mediante la cual denuncian atropellos efectuados por “grupos de poder”, en las comunidades de Chirimoyas, Tierra Firme y Tierra Hermosa ubicadas en provincia San Ignacio de Velasco, del departamento de Santa Cruz.

La institución recabó información a través de notas DP-PE-497/2010, dirigida al Vice ministerio de Tierras (Proyecto PRO TIERRAS), y DP-PE-498/2010, dirigida al INRA Nacional.

En fecha 26 de febrero de 2010 fue dictada por el INRA Nacional la Resolución Administrativa RES-DTF N° 008/2010, mediante la cual “se dispone Medidas Precautorias consistentes en el desalojo de Asentamientos Ilegales en la superficie dotada a las Comunidades Agroecológicas Chirimoyas, Tierra Firme y Tierra Hermosa ubicadas en el cantón Santa Rosa de Roca de la provincia Velasco del departamento de Santa Cruz...”, quedando encargadas de la ejecución y cumplimiento de la mencionada Resolución la Dirección General de Administración de Tierras del INRA Nacional, en coordinación con la Dirección Departamental del INRA Santa Cruz.

Se efectuaron reuniones con el INRA Nacional, Ministerio de Gobierno, Vice ministerio de Movimientos Sociales, Vice ministerio de Tierras, INRA Nacional, Dirigentes del MST y la Defensoría del Pueblo.

En la mencionada reunión se determinó el ingreso a la zona para realizar un desalojo con la utilización de la fuerza pública, manteniéndose pendiente la coordinación entre las instituciones competentes, para establecer la fecha del desalojo, y el desembolso monetario para realizar el mismo, ya que se trata de la movilización de sesenta efectivos. Del mismo modo, quedó pendiente el planteamiento que realizará el INRA Santa Cruz a aquellas personas que serán desalojadas, en cuanto al acceso a la tierra en otros lugares.

En fecha 12 de mayo de 2010, se registró el decimocuarto día de huelga de hambre de un grupo de campesinos del MST, frente al Palacio de Justicia, quienes exhortaban a las autoridades competentes la restitución de sus tierras y cumplimiento de la Resolución Administrativa RES-DTF N° 008/2010.

Una comisión conformada con el Viceministro de Tierras, el Director del INRA Departamental Santa Cruz, y el INRA Nacional, ingresó a las comunidades de Tierra Hermosa y Chirimoyas en fecha 15 de mayo de 2010, ocasión en la que se informó a la DP la restitución de derechos en la comunidad de Chirimoyas, quedando pendiente el desalojo de tres personas de la Comunidad Chirimoyas (Américo Genio, Guido Solís y Blanca Pereira), y la restitución a la Comunidad Tierra Hermosa.

Sin embargo, de acuerdo a comunicado del MST de fecha 18 de mayo de 2010, dicha dirigencia decidió continuar la movilización y masificar la huelga de hambre, hasta que el Vice ministerio de Tierras y el INRA, establezcan soluciones definitivas, y no parciales como ocurrió hasta esa fecha.

La oficina nacional de la institución sostuvo una reunión con dirigentes del MST, en la ciudad de Santa Cruz, en fecha 23 de mayo de 2010, quienes no informaron que un día antes mantuvieron una reunión en el INRA Departamental Santa Cruz, con la presencia del Viceministro de Tierras y funcionarios del INRA, producto de la cual se suscribió un Acta de Compromiso de Cumplimiento de la Resolución Administrativa RES-DTF N° 008/2010.

A raíz de aquello, las instituciones mencionadas se comprometieron a efectivizar el “Desalojo de asentamientos ilegales en la superficie dotada a las comunidades agroecológicas “Las Trillizas” ubicadas en el Cantón Santa Rosa de la Roca de la Provincia Velasco del departamento de Santa Cruz, en el transcurso de los días 26 al 31 de mayo de 2010, en coordinación con el INRA, Vice ministerio de Tierras, Ministerio Público, Policía Nacional y el Ministerio de Gobierno ... Del mismo modo, el cumplimiento estricto para consolidar los Asentamientos Humanos y desarrollo de las comunidades Agroecológicas Tierra Hermosas, Chirimoyas y Tierras Firme, de acuerdo a las normas establecidas y la normativa legal vigente.... además de medidas que garanticen la estabilidad de los afectados que se encuentran en las comunidades denominadas “las Trillizas” con un trabajo a futuro de acciones conjuntas entre gobierno y las organización MST”.

Del mismo modo, se cuestionó el accionar del INRA departamental Santa Cruz, señalando que abandonaron a los comunarios de Chirimoyas, ya que una vez “restituidos” en su comunidad en fecha 15 de mayo de 2010, nuevamente fueron desalojados, ya que no existían garantías; sin embargo en este caso se tiene la certeza que se ejecutará el desalojo y por tanto la Resolución Administrativa de Medidas Precautorias.

En el caso de la comunidad Tierra Hermosa, dentro de la misma se encuentran los 25 comunarios disidentes, además de 20 personas ajenas a la comunidad. Del mismo modo, señalaron que no se aceptarán a estas

personas disidentes, ya ellas violaron el reglamento de la comunidad (los estatutos), por lo que los quieren fuera la comunidad. Del mismo modo, culpan de estas actitudes a la existencia de influencia de Teodoro Valeriano, Ever Justiniano (OICH), y otros, todos conducidos por Blanca Pereira.

En cuanto a la comunidad Tierra Firme, señalan que existe una brecha efectuada por una ASL, quienes ingresaron por el medio de la comunidad, sobre el tema se encuentra al tanto PRO TIERRAS.

Finalmente, señalaron la existencia de malestar en la zona, ya que las comunidades Trillizas fueron tituladas de forma rápida, a diferencia de otras comunidades del sector, que vienen esperando años a la conclusión de sus procesos de saneamiento, es el caso de San José de Campamento.

Incumplida el Acta de Compromiso de 22 de mayo de 2010, por el Vice ministerio de Tierras, INRA Nacional, INRA Departamental Santa Cruz, y otras instituciones, miembros del MST tomaron determinaciones establecidas en la Resolución N° 1 de 29 de junio de 2010, mediante la cual determinaron realizar la “2da. Marcha Nacional por la Reforma Agraria Verdadera y el Desarrollo Integral Comunitario para Fortalecer el Campo y la Ciudad” que partiría desde la ciudad de Santa Cruz rumbo a la ciudad de La Paz.

En fecha 08 de julio de 2010 la marcha inició su recorrido y para el 16 de julio de 2010, la marcha se hallaba en la localidad de Santa Fe del departamento de Santa Cruz, lugar donde representantes de la oficina nacional y la representación de Santa Cruz de la Defensoría del Pueblo fueron a su encuentro.

De la verificación efectuada, la Defensoría del Pueblo pudo constatar la presencia de aproximadamente 185 personas (entre hombres, mujeres y niños), de los cuales eran 65 mujeres, algunas en estado de gravidez, 35 niños, cuyas edades oscilan entre los 10 años y 6 meses de edad, y 85 hombres entre jóvenes y adultos mayores. Todos ellos reunidos en el Coliseo de la localidad, toda vez que fueron sujetos de las inclemencias del tiempo; expuestos al frío, y bajas temperaturas que azotan nuestro país, provistos de poco o ningún abrigo, y alimentos racionados.

Los representantes del MST, hicieron manifiestas sus solicitudes, a través de la Agenda Agraria suscrita en fecha 08 de julio de 2010, teniendo en cuenta que a la marcha no solamente se sumaron solicitudes de los miembros de las comunidades de Tierra Hermosa, Tierra Firme y Chirimoyas (Provincia Velasco), sino también de las comunidades Nuevo Amanecer, Pueblos Unidos, Abaroa (Provincia Guarayos), de las comunidades Tierra Prometida, ASPASFE, Vida Nueva, ASOINPRO (Provincia Ichilo), Villa Nueva, Tierras Prometidas de San José de Chiquitos (Provincia Chiquitos), y Palmitos Timboy, Nuevo Amanecer, El Chirimoyal, Sotos la Vertiente, Arenales, Lecheronal, Buena Vista y Los Paraísos (Provincia Gran Chaco).

Del mismo modo, solicitaron que sus solicitudes sean escuchadas directamente por el Presidente de la República, ya que las autoridades competentes (Ministerio de Gobierno, INRA, Viceministerio de Tierras) habrían perdido toda credibilidad, toda vez que incumplieron con los compromisos asumidos.

Resultados y efectos

En fecha 22 de Febrero de 2010, mediante Nota DGAT-C-EXT N° 034/2010 el INRA Nacional dio respuesta a la solicitud de la institución, en la cual menciona que “En aplicación a lo previsto por la Constitución Política del

Estado, Ley N° 1715 modificada por Ley N° 3545 y el D.S. 29215 ... se emitieron Resoluciones de Dotación y Titulación a las comunidades Campesinas Agroecológicas Chirimoyas, Tierra Hermosa y Tierra Firme ...": Del mismo modo, la nota señala que "curso por la Unidad de Distribución de Tierras y AAHH denuncias presentadas por el MST-B sobre avasallamiento de las tierras dotadas a las comunidades mencionadas en el punto 1, por lo cual el INRA viene elaborando la Resolución de Medidas Precautorias" Finalmente, señala que "La implementación de los programas de asentamientos humanos está siendo realizada por el Vice ministerio de Tierras".

En reuniones con el Vice ministerio de Tierras y el Vice ministerio de Movimientos Sociales, la institución estableció la necesidad de realizar acciones con carácter de urgencia toda vez que se trata de la restitución de un derecho legalmente constituido y por lo tanto protegido por el Estado, teniendo en cuenta que son varias familias que se encuentran afectadas, además de existir daños y perjuicios en la cosecha, y plantaciones que los comunarios desalojados estarían realizando.

Además, se hizo hincapié en que si bien la fuerza pública puede restituir sus tierras a las comunidades afectadas, el problema interno aún subsiste, y el clima de hostilidad entre el MST y sus vecinos se mantiene, exhortando a los dirigentes a que puedan realizar un acercamiento entre organizaciones. Del mismo modo, se recomendó que la entidad competente (INRA) pudiera determinar la situación de aquellos comunarios que serían desalojados, y su acceso a la tierra en otros sectores.

Caso 4: Comunidad Río Negro

En fecha 14 de agosto de 2010 fueron efectuadas denuncias ante la institución, por parte de representantes de la Colonia Menonita Río Negro, ubicada en el Cantón San Pedro, Provincia Cercado del Departamento del Beni, en cuanto a las acciones a ser ejecutadas por el INRA, de acuerdo a Resolución Administrativa RA-DN.UCSS No. 002/2008 de 21 de julio de 2008 que determina el Desalojo y registro preventivo de tierras presuntamente fiscales ante el INRA y las oficinas de registro e Derechos Reales en relación al área mensurada como Comunidad Campesina Río Negro.

En fecha 13 de octubre de 2010, fue remitido memorial por parte de representantes de la Comunidad Río Negro, mediante el cual solicitaron, entre otros, que la institución intervenga en la facilitación y acceso al expediente del proceso de la mencionada comunidad ante el INRA departamental Beni, así como una verificación in situ en la comunidad.

La institución, desde la oficina nacional sostuvo reuniones con la Fiscal de Distrito Dra. Arminda Mendez, en fecha 24 de mayo de 2010 (Santa Cruz) quien informó acerca de las acciones ejecutadas en el presente caso, además de los procesos iniciados, por los delitos de Asociación delictuosa, Secuestro, Allanamiento, Robo Agravado, Daño Calificado, Amenazas, Lesiones y Vejamenes.

Del mismo modo, la institución sostuvo reuniones con técnicos del INRA Departamental Santa Cruz (Ing. Karina Vargas y Dr. Hernán Campos), quienes mencionaron la necesidad de que la Fiscalía asuma las responsabilidades que le competen en el presente caso, y que el INRA estaría cumplimiento con los desalojos próximamente.

Fueron remitidas notas de Recordatorio de Deberes al Director Nacional del INRA, Lic. Juan Carlos Rojas Callisaya (Nota DP-PE-1751/2010), al Director Departamental del INRA Santa Cruz, Diego Marquina, y a la Fiscal de Distrito de Santa Cruz, Dra. Arminda Méndez (Notas DP-PE-1753/2010, DP-PE-1751/2010).

Por otro lado, la institución elaboró notas a las instituciones intervinientes en este caso, exhortando al cumplimiento de compromisos, poniéndonos a su disposición para contribuir al diálogo y al acercamiento de los actores, en el marco de las atribuciones establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 1818. (Notas DP – PE- 227/2010).

En fecha 14 de julio de 2010, el Lic. Juan Carlos Rojas Callisaya, Director Nacional del INRA, remitió nota DN-C-EXT. N° 1263/2010, en respuesta a las notas DP-PE-2227/2010 y DP-PE- 1751/2010 de la Defensoría del Pueblo, mediante la cual informa sobre las acciones realizadas por el INRA para solucionar el conflicto.

En fecha 21 de julio de 2010, mediante Notas DP-2416/2010 dirigidas al Ministro de Gobierno, la Ministra de Salud, Ministra de Medio Ambiente y Agua, Ministro de Obras Públicas, y al Ministro de Educación, se convocó a una reunión a ser realizada en la Representación de Santa Cruz de la Defensoría del Pueblo, en fecha 22 de julio de 2010, invocando a establecer un espacio de diálogo con el MST-B.

En fechas 22 y 23 de julio de 2010, en la ciudad de Santa Cruz, la institución viabilizó una reunión entre el Viceministro de Tierras, representantes del Ministerio de Gobierno, Ministerio de Educación y MST, durante la cual se dio a conocer el acuerdo firmando entre la Comunidad Agroecológica Valle Hermoso (actualmente ubicada en la comunidad Tierra Hermosa), y representantes del Viceministro de Tierras, sobre el desalojo de la Comunidad Tierra Hermosa y reubicación al área denominada Santa Rosita hasta fecha 31 de julio de 2010.

Del mismo modo, fue suscrito un acuerdo parcial sobre la solución de a la Agenda Agraria del MST-B.

En fecha 26 de julio de 2010, mediante nota DP-PE-2469/2010 la Defensoría del Pueblo solicitó a la Ministra de Desarrollo Rural y Tierras pueda dar audiencia a los dirigentes del MST-B, la cual fue concedida en la misma fecha, abriéndose un espacio de análisis y viabilización de la solicitudes de la Agenda Agraria del MST-B con técnicos de los diferentes ministerios involucrados, reunión que concluyó en fecha 31 de julio de 2010, con la suscripción de un Acuerdo sobre la Agenda Agraria MST-B (Ministerios e Instituciones del Gobierno Nacional y Movimiento de Trabajadores Campesinos Indígenas Sin Tierra de Bolivia).

Posteriormente, el Viceministerio de Tierras y el INRA, concluyó con la restitución a sus tierras a las comunidades Tierra Hermosa y Chirimoyas.

Resultados y efectos

Realizado el análisis de la documentación sobre el caso, se ha elaborado un Informe Defensorial, el mismo que contiene, entre otras, las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- La Ley N° 1715 Disposición Transitoria Novena, establece que todo asentamiento posterior al 18 de octubre de 1996 se constituye en ilegal; el asentamiento de la Comunidad Río Negro data del año 2004.

- El origen del presente conflicto se remonta a la suscripción del Convenio Interinstitucional entre el INRA Departamental Beni y la Honorable Alcaldía de San Javier, cuyo procedimiento y ejecución fue objeto de denuncias por parte del Viceministerio de Tierras. Por este caso, fueron denunciados el ex Director del INRA Beni, Pablo Greminger, y José Antonio Melgar por los delitos de uso indebido de influencias, negociaciones incompatibles por el ejercicio de sus funciones públicas, nombramientos ilegales y conducto antieconómica; y descartar los procesos iniciados contra funcionarios el INRA y ex funcionarios.
- Existen denuncias en contra de la mencionada comunidad ante la ABT, por tala ilegal e indiscriminada en la zona, aspectos que se encuentran pendientes de resolución.
- La situación jurídica y ejecución de la resolución de desalojo en contra de la Comunidad Río Negro, se encuentra en manos de la autoridad competente, y por ende, fuera de la competencia de la Defensoría del Pueblo.
- Se hace mención al efecto social que conlleva la efectivización del mencionado desalojo, toda vez que dentro de la Comunidad Río Negro habitan alrededor de 400 personas, entre hombres, mujeres y niños, los cuales son de nacionalidad mexicana y boliviana.
- La Comunidad Río Negro cuenta con el apoyo de la Central 16 de Julio del Municipio de San Javier Provincia Cercado; sin embargo, también cuenta con el rechazo de la Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos del Beni, el Consejo Departamental de Moto Taxis del Beni, la Fundación Amazónica de la Mara, SEGHB, Sindicato Mixto de Transporte Amazonía, Central de Pueblos indígenas del Beni.
- Posiblemente, sea necesario viabilizar una reunión con la presencia del INRA, Viceministerio de Tierras, Embajada de México, y representantes de la Comunidad Río Negro, como un espacio de reflexión, en la hipótesis de que 1) la ejecución del desalojo fuese violenta y vulnere derechos humanos; 2) para el desplazamiento de esta cantidad de familias, qué criterios legales y de derechos humanos utilizará el Estado Plurinacional de Bolivia, tomando en cuenta que está involucrada la Embajada de México, y la Comunidad Río Negro es una comunidad con un alto porcentaje de bolivianos, nacionalizados y nacidos, frente a un porcentaje mínimo de extranjeros con residencia indefinida en el país.
- Se visualiza la posibilidad de efectuar un ingreso a la zona, con el objeto de realizar una verificación in situ, sobre el estado de la Comunidad Río Negro, mejoras e infraestructura, acceso caminero, tala ilegal, y posibles vulneraciones al medio ambiente, además del levantamiento de un censo para determinar el número de extranjeros, nacionalizados, y nacidos, existentes en la comunidad.

La institución puso en conocimiento de los representantes de la Comunidad Río Negro, mediante nota N° D.P. 4142/2010, que en fecha 04 de agosto de 2010, personeros de la Representación Departamental del Beni visitaron la Comunidad Río Negro; sin embargo no fue posible la entrevista con las autoridades de la comunidad por encontrarse ausentes, aspecto que se encuentra respaldado mediante informe DP BENI 0142/2010 de fecha 19 de agosto de 2010.

Del mismo modo, la institución coadyuvó en la obtención, acceso a la información y revisión del expediente de los peticionarios. En el mes de agosto de 2010 se apoyó a uno de los abogados patrocinantes de la Comunidad Río Negro, quien se apersonó a oficinas del INRA Departamental Beni acompañado de nuestro Representante en el Beni y el Jefe Nacional de Conflictos, efectuándose en dicha oportunidad la revisión del expediente.

En fecha 22 de noviembre de 2010, nuevamente, nuestro Representante en el Beni acompañado del Jefe Nacional de Conflictos, uno de los abogados patrocinantes de la Comunidad Río Negro y uno de los abogados de la Embajada de Méjico, sostuvieron una reunión con la Directora Departamental del INRA Beni, oportunidad en la que tuvieron acceso al expediente para su revisión.

Del mismo modo, se puso al tanto de los peticionarios que en el marco de las garantías jurisdiccionales establecidas en el Art. 114 de la Constitución Política del Estado y de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y la Ley Nº 1818, la institución velará por la vigencia y cumplimiento de los derechos humanos de los miembros de la Comunidad Río Negro.

En fecha 25 de noviembre de 2010, se sostuvo una reunión con representantes del OACNUDH, existiendo el compromiso por parte de esta institución para convocar a una reunión con los actores (Comunidad Río Negro, Embajada Mexicana, INRA Nacional y departamental Beni, ABT, Ministerio de Gobierno).

Caso 5: Predio El Carmen

En fecha 30 de noviembre de 2010, se sostuvo reunión con los capitanes guaraníes, la cual contó con la participación del Defensor del Pueblo, la Jefatura Nacional de Conflictos y el Programa de Derechos Humanos de Pueblos Indígenas, Originarios y Comunidades Campesinas, y durante la cual los Capitanes manifestaron su preocupación frente a la ejecución del desembolso para el pago por expropiación del predio El Carmen, ubicado en el Municipio Huacareta, de la provincia Hernando Siles del departamento de Chuquisaca, y los obstáculos que han sido interpuestos por el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras y el INRA Nacional.

Resultados y efectos

Al respecto, existe un compromiso por parte de la DP, para coadyuvar en la agilización de la promulgación del Proyecto de Decreto Supremo que ampliará la vigencia del Art 3. del Decreto Supremo Nº 29345 relacionado a los procesos de expropiación de tierras a favor del Pueblo Indígena Guaraní, por lo que ha sido remitida Nota DP-PE-4280/2010 dirigida a la Ministra de Desarrollo Rural y Tierras, Nemecia Achacollo, mediante la cual la institución solicitó que la Ministra pudiera interponer sus buenos oficios para la agilización en la aprobación del Decreto Supremo mencionado; posteriormente, mediante Nota MDRyT/DGAJ/UAJ/Nº1360/2010 Nº 4345 de fecha 27 de diciembre de 2010, la Ministra Achacollo, puso al tanto de la DP la remisión, por parte de su Ministerio, del Proyecto de Decreto Supremo mencionado, al Ministerio de la Presidencia.

Del mismo modo, todas las acciones de la institución fueron puestas en conocimiento del Consejo de Capitanes Guaraníes de Chuquisaca (CCCH) y del Honorable Diputado Efraín Balderas.

Se encuentra pendiente la realización de una reunión en el mes de enero de 2011 con los Ministerios de la Presidencia, Economía y Finanzas, Desarrollo Rural y Tierras, el INRA Nacional, y los capitanes guaraníes de la CCCH, con el objeto de tratar la ejecución del decreto mencionado y otros acuerdos, reunión que será gestionada por la Defensoría del Pueblo, por lo que la DP, seguirá efectuando el seguimiento del presente caso en el año 2011.

En síntesis, se han efectuado acciones defensoriales con respuesta positiva en los casos de la TCO Kaami – Predio Granja Militar; Comunidad Patujú – Regimiento de Infantería RI-33 “Ladislao Cabrera”; Comunidades Trillizas (Tierra Firme, Tierra Hermosa y Chirimoyas); Comunidad Río Negro; y el Predio El Carmen.

Al menos dos casos sobre los que la institución realizó acciones defensoriales, cuenta con respuesta positiva, por parte de los actores públicos a los se dirigió las recomendaciones y/o recordatorios de deberes, durante la gestión 2010.

a. TCO Kaami - predio Granja Militar (4ta. División del Ejército)

La institución remitió notas solicitando al Ejército una investigación profunda de vulneración de derechos (DP-PE-932/2010), además de exhortar al Ejército al cumplimiento de la Resolución Administrativa JAJ-SS-SC 59/2009 de medida precautorias. De lo cual se tiene un desalojo parcial de la zona en conflicto.

b. Comunidad Patujú - Regimiento de Infantería RI-33 “Ladislao Cabrera”

La institución remitió notas solicitando al Ejército una investigación profunda de vulneración de derechos (DP-APAE 2138/2010).

La DP logró el acercamiento entre las partes intervinientes (Ejército y comunidad Patujú), acordándose la no realización de ningún tipo de mejora en el predio por parte ninguno de los actores, hasta que sea el INRA quien defina el derecho propietario a través de la conclusión de un proceso de saneamiento de tierras.

c. Comunidades Trillizas (Tierra Firme, Tierra Hermosa y Chirimoyas)

La institución efectuó la intervención en este caso, en diferentes etapas de mismo, exhortado al cumplimiento de los compromisos asumidos, así como efectuando un seguimiento de los acontecimientos ocurridos (Huelga de hambre MST – Santa Cruz, Proceso de desalojo – Comunidad Chirimoyas, Reunión con dirigentes del MST, y otros).

En fecha 29 de junio de 2010, fue emitida la Resolución N° 1 por el Movimiento de Trabajadores Campesinos Indígenas Sin Tierra de Bolivia (MST-B), mediante la cual se determina realizar la “2da. Marcha Nacional por la Reforma Agraria Verdadera y el Desarrollo Integral Comunitario para Fortalecer el Campo y la Ciudad”.

Posteriormente, en julio de 2010, y de acuerdo a las solicitudes efectuadas, por la institución, al Ministro de Gobierno, la Ministra de Salud, Ministra de Medio Ambiente y Agua, Ministro de Obras Públicas, y al

Ministro de Educación, se efectivizaron las reuniones de 22 y 23 de julio de 2010 en la ciudad de Santa Cruz, y la suscripción de un acuerdo parcial, el cual fue tratado posteriormente en reuniones de 26 al 31 de julio de 2010 en la ciudad de La Paz, fecha en que fue suscrito un Acuerdo sobre la Agenda Agraria MST-B (Ministerios e Instituciones del Gobierno Nacional y Movimiento de Trabajadores Campesinos Indígenas Sin Tierra de Bolivia); para posteriormente en el mes de agosto, realizarse la restitución a sus tierras a las comunidades Tierra Hermosa y Chirimoyas, de acuerdo a las gestiones realizadas por el Viceministerio de Tierras y el INRA.

La institución elaboró una estrategia de abordaje y acercamiento de los actores, con intenciones de coadyuvar en el proceso de diálogo y concertación. Del mismo modo, se elaboraron notas a las instituciones intervinientes en este caso, exhortando al cumplimiento de compromisos, poniéndonos a su disposición para contribuir al diálogo y al acercamiento de los actores, en el marco de las atribuciones establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 1818.

d. Comunidad Río Negro

Ha sido elaborado un Informe Defensorial, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones en el presente caso.

La institución coadyuvó en la obtención, acceso a la información y revisión del expediente de los peticionarios, ante el INRA Departamental Beni.

Por otro lado, queda pendiente la realización de una reunión entre representantes de la Comunidad Río Negro, Embajada Mexicana, INRA Nacional y departamental Beni, ABT, Ministerio de Gobierno, con la participación del OACNUDH y la DP como observadores y coadyuvantes en la búsqueda de una solución respecto a la efectivización de la Resolución RA-DN-UCSS N° 002/2008 de 21 de julio de 2008.

e. Predio El Carmen

De la solicitud efectuada por los capitanes de la CCCH, en cuanto a la agilización y viabilización en la aprobación del Decreto Supremo N° 29354 para la ejecución del desembolso para el pago por expropiación del predio El Carmen, ubicado en el Municipio Huacareta, de la provincia Hernando Siles del departamento de Chuquisaca, y otros predios en la misma situación, fue atendida por la institución, toda vez que esta institución coadyuvó en la obtención de la emisión del mencionado Decreto Supremo, es así que fue remitida Nota DP-PE-4280/2010 de fecha 15 de diciembre de 2010 dirigida a la Ministra de Desarrollo Rural y Tierras, Nemecia Achacollo solicitando la interposición de sus buenos oficios en el presente caso. A lo cual la mencionada ministra respondió en fecha 27 de diciembre de 2010 a través de Nota MDRyT/DGAJ/UAJ/N°1360/2010 N° 4345, informando sobre la remisión del Proyecto de Decreto Supremo al Ministerio de la Presidencia, quedando pendiente una reunión con los Ministerios de la Presidencia, Economía y Finanzas, Desarrollo Rural y Tierras, el INRA Nacional, y los capitanes guaraníes de la CCCH, a ser efectuada en el mes de enero de 2011.

Por otro lado, la institución sistematizó la información y los resultados del procesamiento de casos durante

las últimas gestiones, de esta manera se ha previsto la recopilación de los diferentes casos emblemáticos además del respectivo análisis efectuado por la Defensoría del Pueblo, para ser presentados en un informe.

Es así que, se elaboró un informe de sistematización de casos procesados por la DP 2007-2011, en el cuarto trimestre. Actualmente dicho informe cuenta con un 80% de avance.

7.19. Derecho a la igualdad y a la no discriminación

El PEI (2007-2011), establece la promoción de una cultura de no-discriminación por origen regional y étnico, para ello se ha previsto el emprendimiento de procesos edu-comunicativos y de propuestos normativas para promover una cultura de respeto, tolerancia eliminando toda forma de discriminación.

Una propuesta para la elaboración de un Plan de Acción Nacional sobre el Racismo y la Discriminación en Bolivia, fue construida en la Comisión Técnica Interinstitucional que es una instancia de dirección política y consultiva coordinada por el Viceministerio de Descolonización del Ministerio de Culturas y conformada por otras instituciones estatales entre la que se encuentra la Defensoría del Pueblo, representantes del Órgano Ejecutivo, de los Gobiernos Autónomos Departamentales de los diferentes departamentos, de Gobiernos Municipales, de Autonomías Indígenas Originarias Campesinas, de la cooperación internacional, representantes de ONGs, de organización de Naciones y Pueblos Indígenas, Originaria Campesinas, Comunidades Interculturales y Afrobolivianas, organizaciones de Mujeres, de Adultos Mayores, de Niños, Niñas, Adolescentes, de Personas con Discapacidad, Colectivos GLBT (diversidad sexual), de personas que viven con el VIH/SIDA, migrantes.

La propuesta tiene como objetivos generales:

- a. Realizar un diagnóstico nacional sobre el racismo y la discriminación a través de un proceso participativo de alcance nacional, que en el caso de las naciones y pueblos indígenas originaria campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas tendrá como base el ejercicio de sus derechos a la consulta y participación.
- b. Elaborar el Plan de Acción Nacional de Lucha contra el Racismo y la Discriminación, consultar y validar su contenido con todos los sectores de la población que participaron en el diagnóstico.
- c. Empoderar a los actores colectivos en el proceso de realización del diagnóstico y construcción del Plan de Acción para la implementación y el seguimiento de los compromisos.

El Plan de Acción tiene como población beneficiaria principalmente a Naciones y Pueblos Indígenas, Originaria Campesinas, Comunidades Interculturales y Afrobolivianas, Mujeres, Adultos Mayores, Niños, Niñas, Adolescentes, Personas con Discapacidad, Colectivos GLBT (diversidad sexual), personas que viven con el VIH/SIDA, personas privadas de libertad, personas inmigrantes y de toda persona comprendida en la jurisdicción del Estado Plurinacional de Bolivia.

Acción defensorial

Apoyo a procesos relacionados con discriminación por razones étnicas, género, generacional y discapacidad.

El 100% de las solicitudes de apoyo e información de unidades organizacionales de la institución sobre discriminación en razones étnicas, han sido atendidas a lo largo de la gestión.

Ha sido conformado el Comité Interinstitucional contra el racismo y discriminación en el Trópico de Cochabamba.

Resultados y efectos

En el proceso de construcción del Plan de Acción contra el Racismo y la Discriminación y de elaboración del diagnóstico, la institución comprometió la participación activa desde la oficina nacional y de cada una de las oficinas a nivel nacional con sus experiencias, lecciones aprendidas, saberes y conocimientos de los equipos en las diferentes regiones del país. Compromiso que se encuentra plasmado en un acta de acuerdo suscrito entre las diferentes instituciones participantes y que forman parte de la Comisión Técnica Interinstitucional.

En el proceso de construcción del Plan, la Defensoría del Pueblo ha propuesto la incorporación como actores del proceso a las Comunidades Interculturales y Afrobolivianas; pero además se incorporó a la propuesta que los talleres de consulta deben llegar a regiones donde las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos y no solo a las capitales de departamento. En este sentido, se comprometió la participación activa desde la oficina nacional y de cada una de las representaciones y mesas defensoriales con sus experiencias, lecciones aprendidas, saberes y conocimientos de los equipos en las diferentes regiones del país quienes además contribuirán con la organización de las jornadas de socialización.

Esta política busca a mediano y largo revertir la cultura discriminatoria y racista en Bolivia, contribuyendo de esta manera con el proceso de descolonización y de construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Mesa Defensorial Chapare colaboró activamente en la conformación del Comité Interinstitucional contra el racismo y discriminación a través del Comité Interinstitucional de Defensa de los Derechos de los Pueblos Indígenas durante la gestión 2010

7.20. Proyecto de Ley contra el Racismo y toda Forma de Discriminación

Un Proyecto de Ley contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, presentado formalmente a la Comisión de Derechos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados, que fue construido de manera colectiva en una mesa técnica de trabajo, en la que participaron representantes de instituciones estatales como el Viceministerio de Descolonización, Ministerio de Justicia, la Defensoría del Pueblo, Instituciones activistas de Derechos Humanos, ONGs, la Cooperación Internacional, organizaciones de Naciones y Pueblos Indígena, Originario Campesinas, Comunidades Interculturales y Afrobolivianas, organizaciones de Mujeres, de Adultos Mayores, de Niños, Niñas, Adolescentes, de Personas con Discapacidad, Colectivos TLGB (diversidad sexual), de personas que viven con el VIH/SIDA y de personas migrantes.

El proyecto de Ley se aplicará a las bolivianas y los bolivianos, autoridades públicas y privadas, funcionarias y funcionarios del sector público y del sector judicial, líderes sociales, líderes políticos, exponentes de la opinión pública, estantes y habitantes que se encuentren bajo la jurisdicción del Estado Boliviano, siendo de aplicación y cumplimiento obligatorio.

En el marco de la coordinación entre la Comisión Técnica Interinstitucional y la Comisión de Derechos Humanos de la H. Cámara de Diputados, se determinó desarrollar un proceso de socialización y consulta del anteproyecto de Ley contra el Racismo y de toda forma de Discriminación, en las nueve capitales de departamentos del país y de otras regiones.

En los eventos de socialización y consulta se contó con la participación de representantes de Naciones y Pueblos Indígenas, Originaria Campesinas, Comunidades Interculturales y Afrobolivianas, Mujeres, Adultos Mayores, Niños, Niñas, Adolescentes, Personas con Discapacidad, Colectivos TLGB (diversidad sexual), personas que viven con el VIH/SIDA, personas inmigrantes y representantes de organización sociales, de profesionales, vecinales, gremiales.

El anteproyecto de Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación fue elaborado de manera colectiva, entre la Comisión Técnica Interinstitucional y la Comisión de Derechos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados, desarrollándose un proceso de socialización y consulta del anteproyecto de Ley, en las nueve capitales de departamentos del país y de otras regiones.

Este instrumento aprobado constituye el primero en su género en Bolivia, y tiene como correlato el Plan Nacional de Acción contra el Racismo y toda forma de Discriminación que se constituye en una política pública.

Mediante la comunicación interna N° PE-2337/2010 de 14 de julio del mismo año, la Adjunta de Programas y Actuaciones Especiales instruye a las diferentes representaciones departamentales, coadyuvar y participar de las jornadas de socialización de la Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación. En este marco, el 12 de agosto de 2010, en coordinación con la representación de Pando, se organizó y participó de la jornada de socialización del proyecto de Ley, con la participación de representantes de organizaciones de pueblos indígenas originario campesinos, Bartolina Sisa, Junta de Vecinos, representantes de ONGs y de otras instituciones activistas de derechos humanos.

Acción defensorial

Se socializó los Proyectos de Ley sobre Discriminación en las poblaciones priorizadas hasta el primer semestre de la gestión.

Resultados y efectos

Un Proyecto de Ley contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, presentado formalmente a la Comisión de Derechos Humanos de la H. Cámara de Diputados por la Comisión Interinstitucional, fue aprobado como Ley con el No 045.

El Proyecto de Ley fue remitido por el Programa de Derechos Humanos de Pueblos Indígenas y Comunidades Campesinas, mediante nota interna a las diferentes oficinas departamentales y mesas defensoriales, para su conocimiento, comentarios y aportes.

Posteriormente, se realizó un taller en la localidad de Coroico, lugar donde se trabajó sobre los alcances y contenidos de las políticas y normativa de lucha en contra del racismo y discriminación de las personas de los pueblos afrobolivianos en la esfera pública, privada y en los ámbitos económicos, sociales, político, cultural, social y por razones de raza y color.

La institución se hizo cargo de la organización y desarrollo de los talleres en los departamentos de Tarija, Pando, Beni, Oruro y Potosí. Para este propósito la Comisión Interinstitucional, desarrolló la propuesta metodológica, agendas, invitaciones y propuestas de informes. De los talleres efectuados, se cuenta con aportes al proyecto de Ley de acuerdo a la matriz preparada y llenado por los/as participantes de la jornada.

Se cuenta con aportes al anteproyecto, de acuerdo a la matriz llenada por los diferentes grupos de trabajo referido al contenido del proyecto de Ley.

7.21. Derecho a no ser sometido a condiciones de servidumbre

De acuerdo a los lineamientos establecidos en el PEI 2007-2011, se establece la elaboración de una estrategia integral y sostenida para atender y resolver la problemática de servidumbre y empatronamiento. En este marco, se elaboró un documento que contiene los lineamientos estratégicos para realizar el abordaje de seguimiento a la mencionada problemática, el cual toma como base la Resolución Defensorial No. RD/SCR/00002/2005/DH producto de la Investigación de Oficio sobre Servidumbre y Empatronamiento en el Chaco de familias guaraníes, realizada con la finalidad de promover la atención, tratamiento, solución integral y sostenida de la problemática de servidumbre y explotación laboral de la que son objeto comunidades y familias cautivas guaraníes.

Acción defensorial

El 100% de las solicitudes de apoyo e información técnica realizadas por la Unidad de Conflictos han sido atendidas durante la gestión 2010.

Resultados y efectos

Un documento que contiene los lineamientos estratégicos para realizar el abordaje de seguimiento a la problemática de Servidumbre y Empatronamiento (Resolución Defensorial No. RD/SCR/00002/2005/DH). Como producto de la citada Resolución Defensorial se asumieron una serie de acciones por parte del Estado para erradicar estas disfunciones jurídicas que afectan al derecho a la dignidad de las personas. En este entendido se asumió como objetivo final de la Investigación de Oficio, que habiendo transcurrido varias gestiones desde la emisión de la Resolución Defensorial corresponde a la institución iniciar la etapa de Cierre de la Investigación de Oficio, bajo el recordatorio de deberes hacia las instancias del Estado de concluir con las tareas y obligaciones de erradicar la Servidumbre y Empatronamiento y garantizar en forma sostenida las medidas hasta ahora

implementadas para la eliminación de estas condiciones y avalar el ejercicio de los derechos del pueblo guaraní en igualdad de condiciones y dignidad; proponiéndose realizar para el efecto, actuaciones e intervenciones en distintos niveles de operación de los actores que forman parte del proceso con el objeto de establecer el alcance de los logros obtenidos por efecto de la citada Resolución.

Del mismo modo, se ha realizado la coordinación con la Unidad de Conflictos, a objeto de analizar y definir las futuras acciones que desarrollará la institución en la zona, toda vez que se visualizan nuevas formas de violación de derechos en el sector.

8. Derechos humanos de las personas migrantes

8.1. Fortalecimiento de alianzas, redes de apoyo al/a boliviano/a en el exterior

A partir de 2008 se trabajó en la identificación de asociaciones de bolivianos/as en el exterior, fundamentalmente España y Argentina. En este marco se tomó contacto con una de las Asociaciones más grandes de bolivianos/as en Valencia y otras en Buenos Aires con las cuales se intercambia información y se atienden casos de documentación que solicitan a los Consulados.

Acción defensorial

Se enviaron cartas, documentos, intercambio de información; además de solicitud de Informes, remisión de casos, seguimiento de casos, con las instituciones públicas que trabajan el tema.

Resultados y efectos

Se planteó la viabilidad de un convenio con las asociaciones y la institución; sin embargo se advirtió que habían intentos de politizarlo, aspecto que debilita el accionar de la institución. Por lo tanto se establecieron alianzas y así, fortalecer la ya existente (Valencia). Mediante este mecanismo se procede a intercambiar información, articular a bolivianos/as indocumentados en dichas ciudades para que reciban apoyo civil, recibir y canalizar denuncias de casos de bolivianos/as sobre el accionar de Consulados y de autoridades policiales o migratorias de los países donde residen.

Una demanda de los/as bolivianos en Valencia fue que el Consulado de dicha ciudad pasara a ser de planta porque existía mucha dificultad para la atención de sus problemas sobre todo migratorios.

Se envió cartas de solicitud al Ministro Canciller boliviano así como al Ministerio de la Presidencia para que atendiera la demanda de bolivianos/as en Valencia y ciudades cercanas y después de haber exigido por casi 3 años y gracias a la voluntad política de dicho Despacho y al nivel de exigibilidad de los bolivianos/as en dicha ciudad, se logró que el Consulado en Valencia sea rentado.

8.2. Fortalecimiento de Redes de apoyo al/a boliviano/a en el exterior.

El tema se lo aborda desde 2007 a raíz de la VIII Conferencia internacional de instituciones nacionales de derechos humanos donde se abordó el tema de migración.

Si bien los/as distintos Defensores del Pueblo manifestaron apoyo a las propuestas bolivianas de crear una Red defensorial de protección al migrante, aún no se ha logrado plasmar la incorporación de varias Defensorías. En esta gestión, sin embargo, se logró consolidar óptimos niveles de coordinación.

Acción defensorial

Cartas, intercambio de información, sistema de referencia y contra referencia de casos interdefensoriales con Defensorías del Pueblo de la FIO.

Resultados y efectos

Con la Defensoría del Pueblo de Ecuador, España, Argentina y Perú, se logró consolidar un fluido sistema de referencia y contra referencia de casos y de información para la atención de los nacionales de cada Estado receptor.

A este esfuerzo, se sumaron los Consulados Generales de Bolivia en España y Argentina, con los cuales también atendimos a bolivianos/as en esos países. En este mapa se hallan también dos asociaciones de bolivianos/as, una en España y otra en Argentina, también son parte, la Universidad de Córdoba, bolivianas residentes en Brasil y España para apoyar juntos a los y las bolivianos/as en el exterior.

Cabe hacer notar que se optó por esta vía debido a que la Red transnacional anterior conformada con organizaciones no gubernamentales, no respondieron en la protección de bolivianos/as, salvo Cáritas Madrid y la Casa del Migrante de Sao Paulo, a 4 años de insistir en una respuesta de apoyo, no plasmaron sus compromisos en hechos concretos de apoyo al boliviano/a en el exterior.

Por otro lado se fortaleció la línea de cooperación que sostenemos con la Defensoría de los Habitantes del Ecuador debido a que tiene altos niveles de migración y cuentan con importantes avances en materia de política migratoria, logrando establecer un fluido sistema de referencia y contrareferencia de casos para la protección de bolivianos/as en dicho país y de ecuatorianos en Bolivia.

En este marco, nos refirieron el caso emblemático de un ciudadano ecuatoriano que tenía un proceso de derechos humanos a su favor pendiente en un país centro americano y que, residiendo en Bolivia, tenía que salir del país protegido ante amenaza de persecución. El caso fue debidamente coordinado con todas las instancias públicas pertinentes del país y de Ecuador, incluso con la Defensoría del Perú, logrando que dicho ciudadano ecuatoriano llegue a Centroamérica para la defensa de su causa.

En el marco de esta alianza, ciudadanos bolivianos en España también recurren a la oficina defensorial ecuatoriana para requerir asesoramiento legal. El ciudadano ecuatoriano salió del país y llegó a su destino. La Defensoría ecuatoriana agradeció las gestiones, así como sus defensores, la ONG CEJIL con quienes se tuvo mucho contacto durante el proceso.

Con la Defensoría del Pueblo de Perú se tiene similar acción y tanto allá como en el nuestro, se defiende los derechos de los respectivos connacionales.

Respecto del fortalecimiento de redes, se coordinó con la ciudadana boliviana Basilisa Corrales Molina, colaboradora del Programa radial “Duende bondadoso” en Madrid, estableciéndose una gran posibilidad en la atención de migrantes bolivianos en ese país para contribuir a mantener la identidad nacional.

8.3. Seguimiento al Acuerdo de apoyo al boliviano en el exterior

Este acuerdo fue resultado de un largo proceso de más de dos años de exigibilidad que la institución realizó junto a la Pastoral de Movilidad Humana y el Capítulo Boliviano Derechos Humanos y Democracia, como parte de la Mesa Técnica de Migración, que buscamos concretar el Consejo Nacional de Migración previsto en la norma migratoria.

La respuesta estatal fue la firma del Acuerdo por el boliviano en el exterior, signado por más de 10 Ministerios, la Defensoría del Pueblo y organizaciones de la sociedad civil en diciembre de 2008. Este Acuerdo más adelante fue asumido por el Mecanismo de Coordinación Interinstitucional articulado en torno a la Cancillería, del cual también somos parte.

Acción defensorial

Considerando este acuerdo, se realizaron reuniones, sesiones de trabajo con instancias del Ejecutivo, intercambio de información con las asociaciones y organizaciones civiles de Valencia y Buenos Aires, para la atención de casos de bolivianos/as que tienen alguna dificultad en el país de destino, y necesitan la intervención de autoridades bolivianas o de civiles locales para la atención de su problema.

En esta línea se estableció una comunicación directa y fluida con los Consulados Generales de Argentina y de España para facilitar y optimizar una respuesta acorde a las expectativas de bolivianos/as en esos países.

Resultados y efectos

En este sentido, se recibieron casos que identifican el problema y los derechos en riesgo, así como la actuación defensorial ante autoridad pública boliviana o extranjera de la Sra. R.A. abuela de un niño de 3 ½ años viviendo en Bolivia, internado y operado y cuyo padre se halla trabajando en Suecia y es indocumentado. Solicitó apoyo para su hijo que se halla detenido en recinto de indocumentados en Malmo (Suecia). Fue detenido en ocasión de la celebración de su cumpleaños junto a un grupo de amigos y que lamentablemente terminó en gresca, razón por la que lo condujeron a la Policía. Las autoridades policiales le asignaron un abogado que solo habla inglés razón por la que no pudo defenderle y temía que retornen al boliviano.

Se coordinó con Cancillería y en el día remitimos solicitud al Cónsul boliviano en Suiza demandando su intervención y apoyo en su defensa. El Consulado tomó acciones y asumió la defensa del boliviano logrando que fuera liberado.

Nos comunicamos con la familia y luego de recibir la noticia, afirmaron que si no hubiésemos escrito nosotros, si no hubiera quien conociera el caso, el cónsul no habría hecho nada porque “...el (cónsul) ya sabía del caso y

no hizo nada hasta que escribieron desde la Defensoría”. Se destaca que la autoridad consular nos respondió rápidamente indicando que el Sr. C.M. ya salió libre y no se lo retornó.

Otro es el caso de la Señorita P.M.- hija de la Sra A.M., boliviana quien se halla en situación irregular trabajando en un poblado cerca de Murcia-España, quien solicitó apoyo para que su madre obtenga la regularización de su permanencia en España porque por esa situación, se ve forzada a trabajar todos los días de la semana en el área de cuidado de adulto mayor, sin tener ningún día libre.

Se tomó contacto con la sra A.M. quien refirió que al no tener un contrato de trabajo documentado, no es viable la regularización y solo a partir de este mes puede iniciar trámite para procurar el arraigo para lo cual necesita también el contrato de trabajo y ninguno de sus empleadores quiere firmarles uno. Se le hizo conocer ventajas del proyecto de retorno que ofertaba España pero ella lo negó. Por tanto, se le proporcionó direcciones del Consulado más cercano y se comunicó al Consulado sobre el caso pero nos respondió que no tiene recursos para trasladarse hasta el lugar de residencia de la Sra A.M. La ciudadana boliviana también fue contactada con profesionales bolivianos en Murcia y según hicieron conocer, ella no tiene intenciones de retornar sino de conseguir un contrato de trabajo. También recibió información sobre riesgos de vulnerabilidad por indocumentación y ha sido canalizada hacia una asociación de bolivianos en Valencia (cerca de Murcia) que le proporcionaron ayuda e incluso viajó uno de sus líderes a Murcia y tomó contacto con la Sra. A.M. Hasta fines de gestión, y haciendo seguimiento, se sabe que continúa en España y ha iniciado su trámite de regularización.

En otro caso, luego de una reunión con la Embajadora de Bolivia en España, en su visita a La Paz, Lic. Carmen Almendras, se analizó el caso del Sr W.P quien tiene un juicio penal que interpuso ante un tribunal español demandando justicia por la muerte de su niña de cinco años por negligencia médica.

Junto a autoridades de Cancillería y al Ministerio de Transparencia, se conoció el informe de las acciones de Cancillería, Embajada y Consulado, para proteger al boliviano y se documentó todo el informe de la Embajadora que registraba acciones para la atención del caso del ciudadano boliviano Pardo.

Luego, solicitamos por escrito la intervención del Defensor del Pueblo de España quien hizo conocer que el caso ya lo están atendiendo, velando por el respeto del connacional. También se recurrió a instituciones de sociedad civil con las que tenemos convenio y tienen presencia en España, para que puedan prestar apoyo psicológico, social y legal al boliviano. Luego nos informaron que ya tiene mucha presencia institucional no gubernamental en torno a su caso.

La institución envió nuevamente una carta a la PMH, para que canalizara con su homólogo en Madrid, la petición de vivienda gratuita para el ciudadano boliviano en Madrid, hasta que concluya el juicio a realizarse en septiembre. Caritas española aceptó la petición pero el Sr. quería vivienda en Murcia y no en Madrid, debido a que su causa se ventilaba en un tribunal fuera de Madrid, según nos informaron.

La Defensora del Pueblo ahí conversó con el boliviano en dos oportunidades en señal de apoyo y se le hizo llegar una carta invocatoria para que desista de la huelga de hambre y reciba a las instituciones que le podrían apoyar y con las cuales establecimos contacto; pero no se tuvo éxito.

También se solicitó a Cancillería que el Consulado tramite una nueva extensión de su estadía en España y con permiso de trabajo solo hasta que concluya el juicio. La intervención consular y de la embajadora consiguió por segunda vez la extensión de su permanencia hasta el juicio.

También tomamos contacto con la ONG ACOBE-AMIBE en Bolivia y su homólogo en Madrid para que puedan prestarle apoyo a WP quien se hallaba realizando una huelga de hambre encadenado en puertas de la Embajada boliviana. El Consulado informó que le asignaron abogado al citado señor para la atención misma de su causa; pero el ciudadano boliviano ya había contratado un abogado particular.

Se conoció que una organización no gubernamental española en Madrid, dio dinero en préstamo para cubrir el pago de una multa que le impuso un tribunal español por faltamiento a la autoridad, con el compromiso de que la comunidad de bolivianos/as en Madrid cubriera dicho préstamo y de este modo, desapareció la amenaza de arresto que, de haberse concretado, le hubiera impedido estar presente en la audiencia del juicio en septiembre.

Otro es el caso del ciudadano argentino JJE en situación irregular en el país, quien denunció ser víctima de violencia intrafamiliar por parte de su ex enamorada boliviana, al punto de negarle el ingreso al domicilio donde vive, le agredió físicamente y retuvo sus pertenencias personales y de trabajo. Se le informó sobre sus derechos protegidos y luego de referirle a la Brigada de Protección a la Familia, se logró recuperar todos sus bienes.

En otro caso, la Sra. EVG hace conocer que su hermano se halla en USA en situación irregular y por efecto de un accidente, se halla con discapacidad física, razón por la que ella desea trasladarse a ese país y solicitó apoyo para lograr la visa.

A la oferta de canalizar la situación de su hermano al Consulado boliviano en dicho país, ella no aceptó la oferta argumentando que su hermano está bien recibiendo apoyo social y en salud de las instituciones estadounidenses. Ante ello, se le explicó nuestras limitaciones para obtener la visa de cualquier país aunque se le proporcionó información sobre algunas instancias civiles y de beneficencia que tal vez le puedan ayudar en su objetivo.

En otro caso, la hija de 35 años del Sr. BF que radica en Argentina hace más de 15 años deseaba volver al país para el matrimonio de su hermano; pero carecía de documentos, incluso del certificado de nacimiento.

A ella se le proporcionó información sobre cómo obtener el certificado de nacimiento, se coordinó con la Corte Sala provincias para facilitar su trámite, hasta enviar el documento original directamente al Consulado, para que allí lo recoja la interesada y pueda regularizar su situación en Argentina. Para este fin, se coordinó con el Consulado boliviano en Argentina a fin de asegurar la regularización de la boliviana en Argentina. En el seguimiento, el padre hizo conocer que ya obtuvo el respectivo certificado y lo remitió hasta Argentina.

Otro es el caso de F.P.B., que solicita nuestra intervención porque su hija ACP que viajó en enero a Argentina junto a su bebé, se hallaba irregular y autoridades argentinas del área social le separaron de su hijo acusándola de maltrato y abandono, privándola de libertad en un recinto de la capital Buenos Aires, por esa causa. Por el seguimiento, supimos que el niño de casi tres años se hallaba en un centro de internamiento y en lista de adopción. La hija de la Sra. FPB salió del país a través de una agencia privada de empleo con el fin de trabajar.

En este caso se canalizó el tema ante el Cónsul General y se logró que se pusiera en contacto con la abuela, además de visitar a la madre del niño y al niño mismo. A partir de ese contacto, la madre del niño se comunicó con la abuela. Se envió carta a Cónsul sobre nuestra percepción del supuesto abandono de la madre al bebé de casi 3 años en un gran supermercado, recomendando intervención porque no corresponde la adopción del niño de acuerdo a normas internacionales ratificadas por Argentina y Bolivia, dado que la abuela desea tener al nieto.

También se proporcionó al Consulado, información sobre los derechos de los/as niños/as, las adopciones, etc. El Informe de psicología sobre la estabilidad del niño, registraba, según informó el Consulado, fuertes indicios de inestabilidad emocional. La abuela quedó satisfecha con la intervención. La Sra. FPB indicó que la hija llamó desde el recinto de privación indicando que tendrá contacto con su bebé.

En otro caso, la ciudadana española IAT acompañada de una vecina boliviana solicitó atención para recuperar a su hijo que fue retenido por su abuela en una comunidad en Yungas. Casada con boliviano en España con hijo español, fue traída a Bolivia – Yungas donde habría sido sometida a trabajos forzados en la cosecha de la coca, violencia intrafamiliar cometida por su esposo y toda su familia, además de privarle de su bebé.

Debido a que ella reclamó, le condujeron a una casa en El Alto donde replicaron la violencia intrafamiliar y le alejaron de su niño. Finalmente le echaron de esta casa y retuvieron sus pertenencias y todos sus documentos incluido su pasaporte. Se le informó sobre las vías para salir de la violencia, para recuperar a su bebé, para regularizar su situación migratoria y recuperar sus pertenencias.

Además, se coordinó con instancias civiles, públicas y con la Representación de El Alto, logrando la recuperación de sus pertenencias y documentos. Se instaló una denuncia ante la DNNA en Yungas para recuperar a sus niños; pero la mayor dificultad es que el bebé, al haber sido alejado de su madre mucho tiempo, tanto en Yungas como en El Alto, no reconoce a su madre. Se solicitó apoyo a su embajada quien dijo que dispondrá apoyo legal para recuperar al niño.

Debido al encierro, su visa se venció, no tiene trabajo y por tanto no puede cubrir las multas para regularizarse y actualmente estamos en la búsqueda de alianzas para proteger a esta extranjera y su bebé a quien todavía no ha visto.

En otro caso, C.L. de nacionalidad nicaragüense, vive y trabaja en Bolivia y desea salir de visita a su país para navidad; pero en Migración, le retuvieron su pasaporte imponiéndole una multa por más de Bs 23.000.- para abandonar el país. Tiene hijo boliviano. Se le consiguió la reducción de la multa hasta Bs 5.000.- pero de todos modos no le devolvieron su pasaporte ni su hoja de presentación a Migración con la cual puede circular por poco tiempo.

En reunión con un asesor legal, se logró la devolución de esta hoja; pero ella ya está registrada en el sistema como indocumentada. Ya salir del país pagando la multa; pero no podrá ingresar a trabajar, a menos que tenga objeto determinado, además de correr el riesgo de que a la empresa donde trabaja le multen por contratar irregulares. La extranjera prefiere no salir del país y arreglar su situación, como prioridad, aunque la multa supera en mucho su ingreso mensual.

Otro es el caso de K.A.O.M, nacida en Brasil, de madre boliviana, quien desea estudiar en Bolivia; pero no fue registrada en el Consulado, razón por la que inició trámite de doble nacionalidad. Sin embargo, la demora del mismo en Migración le impide llevar una vida normal porque todos sus documentos originales se hallan en dicha repartición.

Por la intervención del programa se tiene que la solicitud tiene varios errores los mismos que fueron subsanados. El seguimiento permitió el cumplimiento del plazo en la emisión de resolución respectiva.

En otro caso, J.L.R., con estatuto de refugiado, de 25 años, denunció abuso policial porque en el feriado de carnaval, mientras vendía espuma fue detenido por dos policías, quienes le denunciaron por portar billetes falsos. Lo detuvieron conduciéndolo a una Unidad policial y de ahí lo derivaron a la FELCC. En ningún momento quisieron identificarse, no demostraron nada y le decomisaron su billetera con todo su capital de Bs 580.- así como las espumas que debía vender. Además le impusieron una multa de Bs 200.- El refugiado relató que fue estigmatizado, recibió insultos y le dieron bofetadas amedrentándole con el bastón.

Ellos mismos le proporcionaron un celular desde el cual llamó a un amigo quien se presentó para prestarle el dinero. Le devolvieron su billetera pero sin el dinero. Señaló que se armó de valor para denunciar el hecho porque es común el acoso policial a ciudadanos peruanos.

La víctima tiene un bebe de 1 año y 2 meses, vende libros y esa es su forma de generar ingresos. Se solicitó informe escrito e investigación del hecho en FELCC, bajo el principio de confidencialidad de la norma. Los esfuerzos policiales para obtener el nombre del refugiado, fueron cuanto más preocupantes para la institución. El informe de la instancia policial señaló que en la fecha y hora indicada no existe ningún reporte de algún peruano detenido y niegan todas las acusaciones.

En vista del tiempo de trabajo que llevamos con la población refugiada, es común la recurrencia de estos hechos de acoso y abuso policial y todos los casos se quedan sin esclarecerse y menos sancionando a los/as autores. Copia de la denuncia se ha enviado a la presidencia del CONARE pero ellos tampoco han hecho nada.

Otro es el caso de la refugiada: R.Ch., quien solicitó apoyo, porque su documento se venció y debe adquirir nuevo documento; pero tuvo observaciones en Migración por no contar con un sello. Le acompañamos a Migración y se supo que ella siendo refugiada, salió del país y no posee documento de ingreso, ni sello ni nada, en la fecha que ella indica que retornó.

La Sra. Indicó que le sustrajeron sus documentos pero Migración sostiene que no hay registro de sus movimientos en el sistema informatizado. Se logró la ampliación de su permiso para circular en territorio boliviano sin identificación en tanto ella obtiene los duplicados de sus documentos que sin duda, afectará no solo a sus ingresos.

8.4. Formulación de políticas públicas y normativa migratoria

Recordemos que la institución inició desde 2004, la exigencia para que en el Estado contemos con una ley migratoria adecuada al espíritu de protección de derechos tanto de bolivianos/as en el exterior como de

extranjeros/as en Bolivia, en el marco de los cambios que se vienen dando en las corrientes migratorias internacionales y acompañadas de políticas públicas migratorias fuera y dentro el territorio nacional.

En el marco citado, en 2006 organizó la 8va Conferencia Internacional de instituciones de derechos humanos, en cuya Declaración se sanciona la Directiva de Retorno y se insta a los Estados a contar con marcos normativos de protección a los derechos humanos de personas migrantes, junto a políticas públicas.

Posteriormente, se realizaron varios estudios que aportan a la construcción de una ley migratoria y de políticas públicas:

- Migración y desplazamientos poblaciones al exterior del país, que proporcionó información relevante de bolivianos/as en España y Argentina.
- Normativa migratoria comparada, mostrando la corriente normativa migratoria de toda la región, identificando las principales barreras existentes para una migración apegada a los derechos humanos.
- Estudio sobre la inmigración boliviana en la Comunidad de Madrid, develando que emigración femenina boliviana en Madrid, alcanza al 64% siendo ellas las más constantes en el envío de remesas. La prolongación de la jefatura femenina, entre otros tantos datos.
- Del mismo modo, se coauspició siete investigaciones sobre migración, en el marco de un convenio con PIEB, incidiendo en la incorporación de recomendación de políticas.
- Un estado de situación de los derechos humanos de extranjeros/as en Bolivia frente a la norma migratoria nacional.
- Un Estado de situación de los derechos de refugiados/as en Bolivia.

Todos éstos constituyen aportes a la consecución de los objetivos de la institución en materia migratoria.

Acción defensorial

Realización de estudios, investigaciones, estados de situación, reuniones, socialización de los resultados dentro y fuera del país (comunidades de bolivianos/as), comunidades de peruanos en Bolivia, entrega de resultados a autoridades públicas vinculadas a la temática, mesas de trabajo, reuniones, sesiones de trabajo, seminarios, talleres, participación en conversatorios, comentarista de otras investigaciones, etc.

Resultados y efectos

Tal como se explicó anteriormente, se conformó el Mecanismo de Coordinación interinstitucional para las Migraciones bajo la coordinación de la Cancillería. Y dando continuidad al trabajo de incidencia que realizamos respecto a la norma y políticas migratorias, destacamos lo siguiente:

- Se trabajó en la formulación de líneas sustantivas que debe incluir la norma migratoria y se conformó sub comisiones siendo parte de la referida a norma y políticas. En este marco se elaboraron términos de referencia para el desarrollo del trabajo del/la consultor/a que Cancillería y/o Gobierno contrataron.
- Se ha difundido y entregado un Resumen Ejecutivo del Estado de situación de los derechos de extranjeros/as frente a la normativa migratoria boliviana y que es muy requerido por las instituciones. El documento identifica varios puntos que facilitan la vulneración de derechos. Entre ellos: los requisitos son cambiados permanente y ello obliga a los/as extranjeros a reiniciar sus trámites, con otros requisitos y nueva erogación de dinero que afecta en demasía sus ingresos. Es un gran logro que después de 3 años de exigencia que emprendió la DP junto a la PMH, en la presente gestión se haya determinado que los trámites iniciados con ciertos requisitos y costos ya no se modifican hasta concluir los mismos.
- Otro punto de vulneración radica en que los plazos no se cumplen en Migración o en Policía o en INTERPOL y como el trámite es circular y requisito uno del otro, el atraso de uno de ellos, elimina su posibilidad de continuar el mismo ante las otras instancias y por tanto, debe iniciar todo de nuevo.

Al respecto, solo en Migración se desplegaron esfuerzos para respetar los plazos aunque todavía hay demoras.

- Elevado N° de requisitos para diversos trámites (que en algunos casos superan los 20).
- Muchos de los requisitos para tramitar algunas Visas o residencia o naturalización, aún por matrimonio, son prácticamente imposibles de alcanzar: copia de documentos de propiedad de los/as dueños/as de casa, presentación de testigos del/a solicitante pero que sean del barrio donde vive, copia del pago de impuestos, y otros. Cabe mencionar que cada etapa tiene un costo y si consideramos que el grueso de inmigrantes extranjeros en situación irregular, justamente por ello está ocupado en el comercio minorista, el pago de costos de cada trámite, es inviable. Por esa razón, muchos se ven forzados a abandonarse a la irregularidad y así someterse a riesgo de vulnerabilidad de sus derechos por el acoso de servidores de las Intendencias Municipales, entre otros. Sin duda, es menester la problemática considerando también la variable Seguridad Nacional por la que deben velar todos los Estados.

Por otro lado, se ha elaborado un documento que contiene otros lineamientos para contribuir a la formulación de política migratoria y que se presentará para su retroalimentación durante la próxima gestión.

Con las Representaciones Departamentales de Pando, Chuquisaca y Cochabamba y la Mesa Defensorial de Yacuiba, se realizaron Mesas de trabajo para recabar insumos que alimenten una política migratoria en fronteras. Esta labor continuará en la siguiente gestión.

Finalmente, en ocasión de una Mesa de trabajo sobre migración en Cochabamba, se conoció relatos de varias mujeres retornadas o familiares de bolivianos/as en Europa, dando a conocer que muchos Estados otorgan a cada niño nacido en esos países, la suma de 1.500.- euros, razón por la que muchas mujeres bolivianas tenían allí sus hijos. Pero por la vigencia de la actual CPE, ellas habrían perdido ese derecho. Este es otro tema a trabajar porque está vinculado a derechos sexuales y derechos reproductivos de las mujeres bolivianas emigrantes.

8.5. Observatorio para las migraciones

La conformación de un Observatorio para las migraciones, es una responsabilidad del Ejecutivo; sin embargo, a fin de contribuir a este logro, se elaboró una propuesta la misma que se remitió a asociaciones de bolivianos/as en el exterior, (Valencia y Buenos Aires) y estamos a la espera de respuesta demora justificada en parte a la alta fragmentación que tienen las asociaciones de connacionales en el exterior.

Con representante de la OIT, se analizó el cumplimiento de la Decisión 545 de la CAN, concluyendo que en el país se necesita una norma para que pueda regir. Del mismo modo, se le hizo conocer que por las gestiones de la institución en gestiones anteriores para la vigencia de tal decisión, se determinó que existen directrices nacionales que facilitan la libre circulación, sin la necesidad imperiosa de este instrumento. Del mismo modo, se le sugirió que todas las acciones en este marco, deben adecuarse necesariamente al Plan Nal de Derechos Humanos.

Por la complejidad del tema, se dio la oferta de este órgano internacional para trabajarlo el siguiente año, con su apoyo.

En ese sentido, la comunidad peruana solicitó apoyo para la formulación de una ley de amnistía migratoria y para el efecto la institución recomendó que se les prestará apoyo técnico. Esta labor se continuará durante la próxima gestión.

8.6. Cumbre climática, Mesa Migrantes Climáticos

Se participó en dicha Mesa debido a que los cambios climáticos que recrudecen cada vez más, están provocando ciertas movilidades poblacionales que inciden en el territorio, en la conformación de la población, su estructura demográfica y, fundamentalmente, en los sistemas económicos y su reproducción de los países receptores de la población expulsada.

El debate central desde la institución, es que no existe conciliación entre el enfoque de derechos y las normativas de los Estados para recibir a la población desplazada por los efectos de cambio climático. En nuestro país rige una normativa de seguridad, al igual que en otros Estados. Por ello, la Mesa concluyó apoyando la iniciativa presidencial de instalar un Tribunal por la deuda climática y desarrollar acciones conjuntas entre países para abordar la temática incorporando enfoque de derechos, no discriminación y protección, antes que exclusión. Las conclusiones han sido ampliamente difundidas.

8.7. Comunidad peruana en Bolivia

La comunidad peruana, realizó un Encuentro nacional de residentes peruanos en Bolivia en la que participamos institucionalmente junto a organizaciones de la sociedad civil y organizaciones de El Alto.

En la oportunidad se conoció muchos testimonios que ratifican la información que contiene el estudio que hicimos sobre derechos humanos de extranjeros en su relación con la norma boliviana de migración, citado anteriormente. Los testimonios se vinculan a vulneración de derechos en varios ámbitos, solo como ejemplo citamos:

Ámbito educativo:

- Por el hecho de ser hija (boliviana) nacida de padres peruanos irregulares, no le dieron el beneficio del Bono Juancito Pinto. Los padres no quieren reclamar por temor a las represalias y posibles expulsiones del colegio, del barrio y quizá del país.
- Muchas universidades privadas inscriben a estudiantes extranjeros cobrando por adelantado el semestre; pero por las dificultades de adquirir su regularización debido a los requisitos, costos y tiempo entre otros, no pueden presentar sus documentos y son alejados de la institución sin devolverles el dinero invertido.

DESC

- El hostigamiento a los vendedores ambulantes peruanos, recrudece cada vez más, y es común que servidores de las Intendencias Municipales a lo largo del país, les decomisen sus productos sin ninguna posibilidad de devolución.
- A muchos comerciantes organizados, no les permiten deambular en los lugares de venta autorizados para tal fin.
- En algunos municipios, no pueden acceder al SUMI por no tener carnet de extranjero al día.

Violencia de género

- Varios testimonios sobre estigmatización de la mujer peruana, acoso sexual, violaciones no denunciadas por los temores a la expulsión, xenofobia y discriminación.
- Un par de mujeres fueron expulsadas de un minibús porque respondieron al acoso y tocamiento indebido del acompañante del chofer.

En virtud de lo anterior, en vista de identificar a la situación de irregularidad como el origen de gran parte de sus discriminaciones, solicitaron el apoyo de la institución para impulsar una Ley de amnistía migratoria que permita su regularización. Esta labor se la trabajará la próxima gestión porque se debe involucrar a la tarea, a otras instancias públicas vinculadas con la migración. A este efecto, recabamos información sobre las amnistías que permitieron la regularización de bolivianos/as en Argentina, España, Brasil, Chile, como base para nuestro futuro trabajo.

Por otro lado, se sostuvo reuniones con servidores de Cancillería para el seguimiento de casos de repatriación de cadáveres, pudiendo evidenciarse que no existe presupuesto. En caso que la familia no disponga de recursos, los Cónsules toman contacto con asociaciones de bolivianos y ellos enfrentan el traslado gracias a sus cuotas.

Los costos de traslado aproximados, son:

- Desde Argentina entre \$us 1.500.- a 2.000.-
- Desde España entre \$us 8.000.- a 10.000.-

En algunos casos se ha recurrido a Gestión social de la Presidencia, pero solo en casos extraordinarios porque tampoco se cuenta con presupuesto para este fin. El Ministerio de Economía tampoco logró asignar presupuesto a esta necesidad. De cualquier forma se recomendó que se considere en sus partidas un presupuesto para fortalecimiento a Consulados donde hay mayor presencia de bolivianos con el fin de articularse a otras instancias civiles en los países de destino para la atención e estos y otros casos.

8.8. Reunión con OIM para seguimiento a caso de bolivianos de padres menonitas

Un gran grupo de personas menonitas se asentó en el país gracias a una norma migratoria especial. Ellos ya tienen hijos/as bolivianos, así como tierras y otros bienes adquiridos a lo largo de los años de residencia en el país. Pero una disposición nacional anuló la norma pasada, por tanto todos los padres, madres, abuelos/as menonitas tienen que regularizar su situación migratoria de acuerdo a la norma reciente. Adicionalmente, el INRA ha declarado no tener tierras para proporcionar a los nacidos en el país. Esto sumado a otros factores, les catapultó para buscar la salida a otro Estado.

Como muchos de ellos, transitaron durante muchos años en la frontera Bolivia-Brasil, las familias se hallan distribuidas en ambos países. Para atender el asunto, la Organización Internacional para las Migraciones elaboró un proyecto de retorno, a solicitud del Estado boliviano, a fin de que los/as indocumentados/as retornen a Brasil. Pero en el caso en cuestión, como en otras experiencias similares no solo de menonitas, sino de desplazados/as en general, los hijos ya son nativos, lo que enfrenta un problema: la disgregación familiar. Por esta razón, el caso amerita un análisis constitucional y se halla en este proceso. En tanto ello sucede, las circunstancias favorables brasileñas para facilitar la regularización del contingente que vive allí, el grueso de bolivianos en la frontera con este país, ha virado su interés hacia Brasil. Este problema aun no concluye.

8.9. Derechos de la madre tierra

La gestión del agua es un tema vinculado a mujeres y la deuda climática incluye e involucra al derecho al agua. En el país no existen estudios sobre el tema salvo pequeñas iniciativas.

Por efectos del cambio climático, se vienen produciendo eventos que implican riesgos como inundaciones, terremotos y la historia de los desastres recientes y conocidos, reitera el rol de las mujeres en la gestión de riesgos, como sustantivo. Por ello, se elaboró una propuesta de intervención en una nueva línea estratégica que asume la institución. La propuesta se denomina Gestión de riesgos, género y poblaciones vulnerables que será encarada en la próxima gestión.

8.10. Trata y tráfico de personas

A finales del 2007 la institución hizo un estudio sobre salida de niños, niñas y adolescentes por fronteras del país. El estudio culminó con Recomendaciones Defensoriales entregadas a las autoridades de instancias públicas respectivas.

A tres años del mismo, se tomó la decisión de hacer el seguimiento al cumplimiento de las Recomendaciones y se volvió a las fronteras para conocer la situación.

Acción defensorial

Se desarrollaron verificaciones defensoriales en fronteras, con la participación de las Representaciones Departamentales y Mesas Defensoriales en Yacuiba, Cobija, Puerto Suárez, Riberalta, Potosí, y la Representación de El Alto El Alto,. Se trabajo también en Bermejo.

También se desarrollaron reuniones con Directores/as de Migración de las fronteras indicadas, requerimiento de informes y revisión de documentos de niños, niñas, adolescentes que salieron por frontera en la gestión 2009.

Finalmente se trabaja en la sistematización y análisis socio jurídico para la formulación de nuevas Recomendaciones Defensoriales (en proceso).

Resultados y efectos

Recordando algunos datos relevantes que obligó a la emisión de Recomendaciones Defensoriales arrojados por la intervención defensorial en siete fronteras del país en el año 2007, tenemos:

- Salida de más de 15.000 niños/as, adolescentes en un solo año.
- Presencia de profesores/as acompañando a niños, niñas y adolescentes.
- Autorizaciones de salidas dispares.
- Autorización de salidas firmadas por autoridad no competente (Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Prefecturas, Corregidores).
- Falta de registro y/o archivo de hojas y antecedentes para la salida de niños, niñas y adolescentes.
- Existencia de un testigo para muchos niños, niñas y adolescentes procedentes de otros lugares del país.

Del trabajo de seguimiento realizado en la presente gestión, sólo se puede adelantar algunos datos debido a que el Informe final será entregado por el Defensor del Pueblo en la próxima gestión:

- Algunos puestos fronterizos cuentan con información computariza.
- La información y documentos para la salida, se halla en archivos aunque no en todos los casos argumentando que todo lo envían a la Dirección Nacional de Migración.
- Continúan saliendo niños, niñas y adolescentes con terceros que no cuentan poder para ello

- Persiste la existencia de un testigo para muchos niños, niñas y adolescentes procedentes de otros lugares del país.
- Otro aspecto observado es que hay muchos niños y adolescentes que salen solos.
- Personal nuevo en fronteras, no conoce la norma referida a la salida de niños, niñas y adolescentes al exterior, ni temas de trata y con frecuencia tampoco la norma migratoria.

Por otro lado, se han realizado tres seminarios sobre trata y tráfico, Migración y Refugio en fronteras de Yacuiba, Cobija, Guayaramerín, dirigido a servidores policiales, de migración y de otras instancias públicas en general.

También se logró capacitar en temas de Convención de Migrantes, Estatuto de Refugiado y normativa nacional en ambos casos, protocolo contra la trata y tráfico de seres humanos, especialmente mujeres y niños/as. Riesgos de la inobservancia a esta normativa en la salida de niños y adolescentes, así como Seguridad en fronteras.

Casi un centenar de servidores públicos, de la sociedad civil y organizaciones de base, conocen las temáticas, las responsabilidades públicas en las fronteras para prevenir y atender las temáticas y promoción de Mesas y otros mecanismos para la prevención en frontera.

En ese sentido, se sostuvo una reunión con organizaciones de mujeres de base, del Concejo municipal y de la sociedad civil de Yacuiba quienes determinaron líneas de intervención de lucha contra la violencia hacia la mujer y combate a la trata y tráfico de mujeres y niños/as, en el marco de la Red de violencia en dicha zona fronteriza.

Del mismo modo, las concejales de Niñez y de población rural del municipio de Yacuiba, se comprometieron ante las organizaciones de mujeres presentes, incorporar la conformación de la Comisión Municipal de niñez y adolescencia y los derechos de las mujeres incorporando una línea de lucha contra la trata y tráfico.

De este modo, continuamos con procesos de formación de servidores públicos en los temas señalados.

Por iniciativa defensorial, se ha conformado el Mecanismo interinstitucional de lucha contra la trata y tráfico de seres humanos, del cual son parte varias instancias especializadas en el tema tanto públicas como de la sociedad civil y que tienen alcance nacional.

En este marco y junto a la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados y a las instituciones parte de la Red de lucha contra la violencia sexual comercial de El Alto, se elaboró el proyecto de ley integral contra la trata y tráfico de seres humanos que fue presentado oficialmente por la Presidenta de la mencionada Comisión y cuyo proceso de consulta se realizará el próximo año.

El proyecto incorpora la figura de cliente ilícito, la figura de agente encubierto, tipifica y clarifica todas las formas de trata y tráfico de seres humanos contemplados en la Convención internacional contra el crimen y el Protocolo facultativo contra la trata y tráfico, especialmente mujeres y niños/as.

La Representación Especial de El Alto participó en 6 sesiones de trabajo de la Mesa contra la violencia sexual comercial con el fin de fortalecer la red, las alianzas y aportar insumos para el proyecto de ley integral contra la trata.

La Mesa Defensorial de Puerto Suárez también impulsó el tema en esa frontera desplegando seguimiento al control de salida por fronteras y procesos de capacitación dirigido a servidores públicos.

8.11. Refugiados (as)

A partir de 2008 se viene trabajando en la defensa, vigencia y protección de derechos de los/as refugiados/as.

En este marco se ha elaborado un Estado de situación de los derechos de refugiados/as, vinculado a la norma nacional y los instrumentos internacionales sobre el tema, ratificados por el Estado boliviano. Obviamente, se trabaja bajo el principio de confidencialidad. Para ello, hemos conformado una Mesa de trabajo en torno a la cual se trabaja varios temas para la protección de esta población.

La comunidad peruana es la mayor entre los/as refugiados y, como en el caso de migrantes, están expuestos a alta vulnerabilidad.

Acción defensorial

Mesa de trabajo, reuniones, verificaciones defensoriales, requerimiento de informes escritos.

Resultados y efectos

El carnet de los/as Refugiados históricamente ha llevado el sello de “sin valor” en observancia a la gratuidad estipulada en la norma nacional e internacional. Este hecho ha provocado la vulneración de derechos de refugiados porque toda autoridad que les exige el documento no le asigna valor al mismo precisamente porque dice “sin valor”. El caso adquiere gravedad cuando se trata de servidores policiales y municipales.

Muchas fueron las acciones que emprendió la institución, junto a la PMH para eliminar dicho sello y luego de 3 años de trabajo de exigibilidad, en la presente gestión, la Dirección General de Migración del Ministerio de Gobierno, eliminó este sello, considerándolo un gran logro para la vigencia de derechos de los/as refugiados/as.

Por otro lado, se sostuvo una sesión de trabajo con delegado del ACNUR para buscar la reforma del Decreto Supremo del refugiado, tarea en la que está empeñada la DP.

También se socializó el estado de situación que tienen los refugiados en Bolivia que coincide con los diagnósticos participativos de la PMH, agencia implementadora del ACNUR en Bolivia.

Se identificaron los puntos más críticos del Decreto Supremo actual para ser incorporados en la reforma normativa, entre ellos el tema a definir sobre la incorporación de la Defensoría del Pueblo en la CONARE, no

con voto sino para salvaguarda de derechos humanos de las personas solicitantes de refugio/asilo y de las personas con status de refugiado/a.

El delegado de ACNUR, en condición de asesor, participó del primer taller sobre el anteproyecto de ley indicado, actividad que se coordinó con el Consejo Nacional del Refugiado

Se cuenta con los aportes del ACNUR para la construcción del anteproyecto, el programa contribuyó con insumos sobre el comportamiento del tema en la región y a donde apunta la normativa regional. También elaboró aportes de temas a incorporarse en la ley, en coordinación con Asesoría Constitucional y Legal.

Por otro lado, la institución solicitó la incorporación de los mismos actores a lo largo del proceso de elaboración de la norma.

Se consideró la necesidad de incluir en nueva norma la dimensión de género, edad, diversidad, debido a que son los nuevos paradigmas que confrontan los Estados.

Se reconoció también que existe necesidad de compatibilizar el anteproyecto con el tema migratorio debido a que la norma actual del refugiado, para casos de residencia, da un plazo de 6 meses y la de migración solo de 3 y esto confunde a extranjeros/as en el país y abre posibilidades de vulneración de derechos para ambas poblaciones.

En la discusión del anteproyecto, se debate aún la situación de desplazados por el cambio climático, de acuerdo a una corriente para incorporarlos como refugiados/as. Otros puntos de demanda de refugiados/as es la consideración de plazos de salida, reducción de requisitos, compatibilizar el plazo del carnet con el de cualquier migrante, revocación vs cancelación.

Se desarrolló una reunión con Eva Demant nueva Representante del ACNUR para Bolivia (con sede en Argentina) quien fue informada sobre el trabajo de los anteproyectos de migración y refugio que venimos haciendo en coordinación interinstitucional. Se acordó asesoramiento en el tema que nos articula.

También se elaboró y entregó insumos para la producción de material de apoyo sobre temas de refugio (afiche, tríptico) y se distribuyó en las instancias públicas del país y en fronteras, en coordinación con la Dirección de Migración, Ministerio de Justicia, PMH y Cancillería, así como con las organizaciones de refugiados/as, y distribución en la Feria productiva que se coordinó y realizó junto a varias organizaciones de la sociedad civil.

Se elaboró y emitió un Comunicado de salutación y defensa de los derechos del Refugiado/a, signado por el Defensor del Pueblo y que fue difundido en prensa. El periódico el Deber lo publicó. El ACNUR saludó la manifestación institucional en este tema.

8.12. Otros aspectos

Abriendo Mundos, un proyecto Regional de migración de y para la sociedad civil ejecutado en Bolivia, Ecuador y Perú, ha calificado el sistema de referencia y contra referencia interdefensorial para la defensa de ciudadanos

bolivianos, explicado anteriormente, como emblemático, aspecto por demás positivo porque extrema esfuerzos para la atención de nacionales en el exterior.

El Estado de situación sobre derechos de personas extranjeras en el país, vinculada a la norma migratoria, identifica puntos de la norma existente que facilita la vulneración de derechos. Uno de ellos se refiere a los cambios permanentes de requisitos para regularizar la situación migratoria, aún para naturalización por matrimonio. Junto a ello, los costos también suben. Este estudio fue entregado a las instituciones, entre ellas a DINAMIG. Además, se hicieron gestiones de exigencia para eliminar este tipo de disposiciones por ser vulneradoras de derechos.

Desde esta gestión, y luego de más de 2 años de exigencia, la Dirección nacional de Migración dispuso que los requisitos y costos de cualquier trámite se mantienen hasta concluir, al margen que en el proceso del mismo se emitan nuevas disposiciones, lo cual es un gran avance en la nueva imagen de dicha instancia pública con efectos positivos para los/as que tramitan sus casos allí.

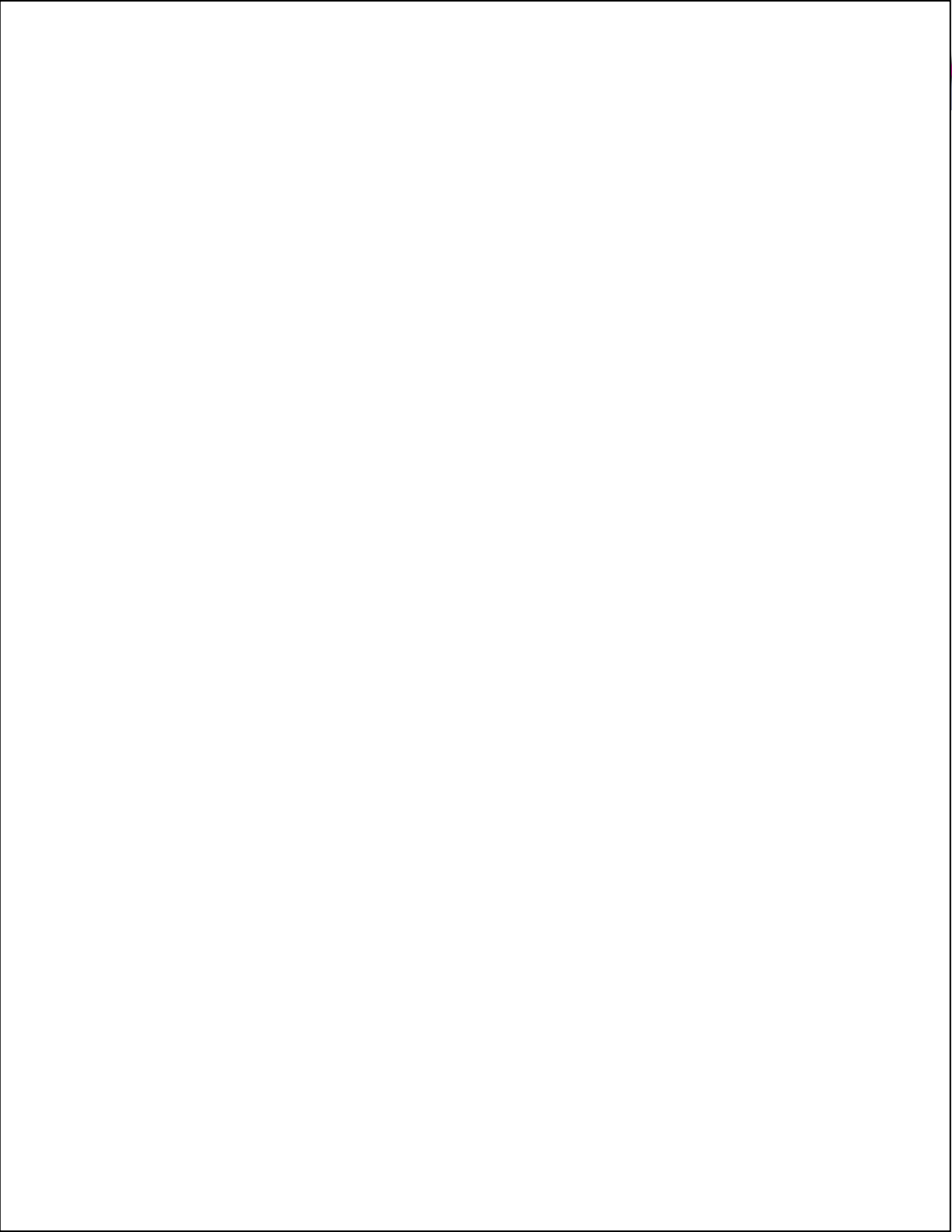
Bolivia tiene la Secretaría pro t mpore de la X Conferencia Sudamericana de Migración, evento que se realiza todos los años con las Cancillerías de los Estados y algunas instancias públicas vinculadas al tema, correspondiéndole a la Cancillería de Bolivia la coordinación de la misma. En el marco del Mecanismo de Coordinación Interinstitucional para las migraciones que coordina la Cancillería, se han realizado varias gestiones para la participación del Defensor del Pueblo de Bolivia en tan importante evento logrando, junto a la APA, su presencia, con un discurso inaugural que ratifica la no criminalización de las migraciones y la necesidad de conformar un bloque contra la Directiva de retorno, entre otros.

El Defensor del Pueblo participó como expositor en ocasión del rechazo a la Directiva de Retorno que entró en vigencia en los países europeos parte de la misma, haciendo un llamado a los otros/as Defensores a sumar esfuerzos contra la criminalización de la migración y condenando la actitud de los países ricos cuyas economías reciben el aporte de la migración de países pobres.

En coordinación con el PIEB y la PMH, se participó del coloquio sobre migraciones ocasión en la que se comentaron dos investigaciones que se realizaron en el marco del convenio con ambas instituciones. El Programa coment  la investigación Huellas migratorias, duelo y religión, identificando el débil apoyo público para acompañar la emigración junto a los efectos sobre la familia y los hijos, así como la iniciativa de algunas iglesias para apoyar a los que se quedan.

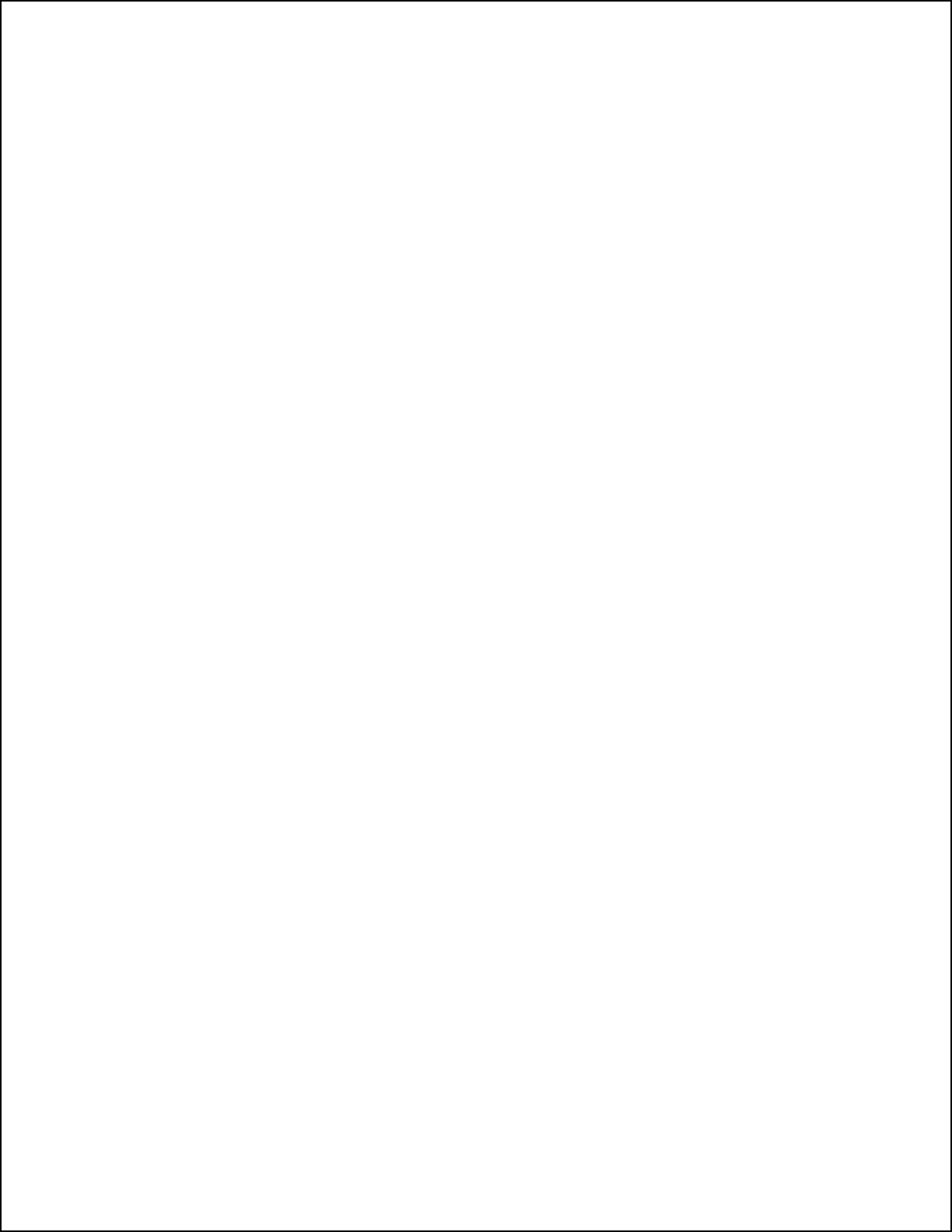
Reunión con Dr. Mirko Marzadro, de la Universidad Ivau di Venecia, Italia quien requirió información sobre nuestras acciones investigativas en migración. Se le proporcionó la información sobre migrantes, refugiados y los resultados de los estudios realizados por DP en este campo. Se estableció posibilidad de trabajo conjunto.

Coordinación con la Mesa técnica de Migración de la sociedad civil, parte de las alianzas estratégicas de la DP, participando en reuniones y en el Primer Encuentro Nacional en calidad de Moderadora, habiendo identificado como necesidad que algunas organizaciones parte de la MTM reorienten sus actividades hacia la imperiosa necesidad de coordinación, entre otros.



CAPÍTULO VI

INTERVENCIÓN DEFENSORIAL EN CONFLICTOS



Capítulo VI

INTERVENCIÓN DEFENSORIAL EN CONFLICTOS

1. El escenario de los conflictos

Una lectura abreviada del panorama de la conflictividad durante la gestión 2010, permite identificar algunos temas de evidente recurrencia. Tal como se puede observar en el cuadro de la siguiente página, el tema más frecuente se relaciona a las controversias, disputas y/o desacuerdos relativos al acceso a la propiedad de la tierra y territorio. A excepción de Cochabamba, todas las Representaciones Departamentales de la Defensoría del Pueblo mencionan este ámbito de conflictividad como relevante en el conjunto de casos emblemáticos que se atendieron. Esto se explica, al menos en parte, por la enorme complejidad y abigarramiento de las múltiples superposiciones que se generaron por la vigencia de diversas formas de propiedad y de definición jurisdiccional que coexisten en la normativa en curso.

Al respecto, una de las referencias más interesantes, destacada en la oficina defensorial de Santa Cruz, es el pronóstico que se planteó a propósito de los conflictos entre indígenas y campesinos, en lo que toca al tema tierra – territorio. Conflictos como el del Territorio Indígena Parque Nacional Isiboro Sécore (TIPNIS) ya podían anticiparse el año 2010, en la perspectiva de una eventual –quizás predecible- fractura que confrontará la búsqueda de consolidación del Estado en su nueva condición Plurinacional, en tanto se contraponen posiciones relativas a los principios de identidad y visiones de desarrollo. Frente al paradigma clásico del desarrollo extractivista, se plantean otras visiones que responden mejor al contexto de respuestas globales derivadas de la emergencia de problemas ambientales también a escala global.

En segundo término, sobresalen los conflictos referidos al ámbito político – ideológico. Si bien el gobierno ha logrado desarticular y descabezar la mayor parte de focos de oposición fundamentados en el discurso de la controversia regional oriente – occidente / tierras bajas – tierras altas durante la gestión 2010, se evidencia que tal desarticulación ha sido efectiva en un nivel epidérmico y de forma, más que a nivel de incidencia real de los cambios que requiere la sociedad boliviana. La importancia y el rol de las identidades localistas se mantienen pese a todo. En otros términos, la polarización política aparentemente ha disminuido, pero no desapareció. Es posible que la latencia en la cual se mantienen los discursos que fomentan la confrontación basada en referentes identitarios regionales, sometidos a presión por parte de los organismos de control político del Estado Plurinacional, deriven a la larga en la exacerbación de estas expresiones en el futuro.

Seguidamente se presenta un cuadro que representa los ámbitos de conflictividad más comunes o recurrentes, considerando solamente los casos emblemáticos atendidos en cada una de las representaciones departamentales.

DEPARTAMENTO	BENI	CHUQUISACA	COCHABAMBA	LA PAZ	ORURO	PANDO	POTOSI	SANTA CRUZ	TARIJA
Ámbito									
Tierra / territorio / TCOs / Límites									
Político / ideológico									
Pluralismo jurídico / Deslinde									
Privados de libertad									
FFAA / Policía									
Recursos naturales									
Demandas de desarrollo									
Demandas de participación política / inclusión									
Demandas de derechos laborales									

2. Acciones de intervención defensorial en conflictos

La Defensoría del Pueblo implementó y profundizó el abordaje de gestión de conflictos, en el marco de los cambios estructurales que vive el país, en vista de que cambió la dinámica de la conflictividad nacional.

Para este fin, construimos de forma participativa estrategias, metodologías y procedimientos, que permitan desarrollar un trabajo más sistemático y planificado en el ámbito de prevención y alerta temprana de la conflictividad en el país, este relanzamiento se encuentra en proceso de construcción institucional desde 1998.

El personal involucrado en el tema adquirió experticia en gestión de conflictos, los resultados fueron óptimos en esta área, contribuyendo a que la institución se constituya en un referente nacional como mediador/facilitador/observador/veedor/conciliador, la demanda para estos roles son demandados por la sociedad civil, organizaciones sociales, como de los diferentes gobiernos de turno desde 1998-2010.

La credibilidad, confianza y legitimidad construida en 12 años de vida institucional fue la base fundamental para desarrollar y aportar eficientemente en forma sostenible a la gestión de conflictos sociales.

En esta línea se ha logrado construir una:

- 1.- Estrategias para la gestión de conflictos.
- 2.- Metodologías de análisis, intervención y sistematización.
3. Procedimientos internos para la gestión de conflictos.
- 4.-Procesamientos de información a partir del Sistema Informático de Conflictos Sociales (SICS).

2.1 Sistema Informático en Conflictos Sociales (SICS)

Se finalizó el diseño del SICS a partir de la experiencia y requerimientos institucionales, es importante mencionar el aporte y asistencia técnica de la Cooperación –Alemana GTZ-PADEP, en este proceso.

El sistema informático facilita los siguientes procesos:

1. Facilita la reflexión sobre DDHH - CONFLICTOS como parte de la dinámica del desarrollo, en diversas entidades externas e instancias internas de la Defensoría, en procura de incidir en decisiones/acciones en políticas públicas.
2. Contribuir a la comprensión de la relación entre conflictividad y DD.HH. en el marco del régimen democrático en el que Estado y sociedad civil tienen responsabilidad, por la dinámica de los conflictos y el respeto de los DDHH.
3. Brindar información/recomendaciones defensoriales a entidades del Estado y sociedad civil para prevenir y/o restituir violación de los DDHH.
4. Contribuir a la prevención de la violencia en los conflictos sociales y fortalecer el diálogo/negociación como vía transformadora de conflictos, reconstrucción de confianza y reconciliación social.

Las funciones del Sistema Informático de Conflictos Sociales (SICS), son:

1. Hacer seguimiento de conflictos sociales, monitorear el estado de los DD.HH. en relación a la evolución de los conflictos, de las personas damnificadas, del desenlace del conflicto, de los acuerdos e intervenciones defensoriales a nivel territorial que permita proporcionar información oportuna de la conflictividad social para la decisión de la Defensoría.
2. Uniformar terminología y conceptos en materia de conflictos, generando un lenguaje propio de la DP; cimentando la identidad institucional en materia de conflictos y DD.HH.
3. Vertebrar el accionar defensorial; oficinas regionales-oficina central, en el accionar en conflictos sociales y DDHH.
4. La base de datos se constituirá en una memoria institucional histórica de la DP en materia de conflictos y brinda información estadística para el análisis.

Nombre oficina	Número de conflictos atendidos
Representación Departamental de La Paz	34
Jefatura Nacional de Prevención y Atención de Conflictos	26
Representación Departamental de Beni	17
Representación Departamental de Potosí	11
Representación Departamental de Chuquisaca	9
Representación Departamental de Cochabamba	9
Mesa Defensorial Puerto Suárez	9
Mesa Defensorial de los Yungas	9
Representación Departamental de Oruro	6
Representación Departamental de Santa Cruz	6
Representación Departamental De Pando	5
Representación Especial de Chapare	5
Mesa Defensorial de Llallagua	5
Representación Departamental de Tarija	2
Representación Especial del Alto	2
TOTAL	155

3. Registro de intervenciones en conflictos sociales

A continuación, distinguimos el detalle del registro de intervenciones defensoriales en conflictos sociales desarrolladas durante la gestión.

3.1 Jefatura Nacional de Prevención y Atención de Conflictos

	Sector social	Medida de presión	Demanda	Actores involucrados	Intervención defensorial y resultados
1	Privados de libertad	Confrontación de los Delegados de Padres de Familia hacia representantes de instituciones públicas que trabajan con NNA	Rechazo a la externalización de NNA del Penal de San Pedro	NNA acompañantes de padres privados de libertad en Penal de San Pedro de La Paz Delegados de Padres de Familia Defensoría NNA, SEDEGES, Régimen Penitenciario y Defensoría del Pueblo).	En la gestión 2009 la Defensoría del Pueblo Representación La Paz, ha constatado situaciones alarmantes de vulneración latente de derechos fundamentales a NNA que viven en el Penal de San Pedro acompañando a sus padres.

2	Privados de libertad	Declaratoria de estado de emergencia	Solicitan que se investiguen las denuncias de "obras fantasmas" en el Penal de San Pedro.	Consejo de Delegados c/ Dirección General de Régimen Penitenciario Dirección General de Régimen Penitenciario, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Transparencia y anticorrupción.	La intervención de la Defensoría del Pueblo data desde el año 2009. A través de una reunión fechada en 12.01.10, se establece contacto con diferentes instancias gubernamentales y de Régimen Penitenciario, que resulta en la conformación de una comisión cuya tarea fue la de concretar verificaciones sobre las obras denunciadas. El resultado de estas gestiones fue la resolución del conflicto.
3	Postulantes a las normales vs. Ministerio de Educación	Movilizaciones en puertas del Ministerio de Educación y huelga de hambre	Solicitan la ampliación de los cupos de ingreso para las personas que se aprobaron con notas mayores a 51.	Postulantes a las normales Vs. Ministerio de Educación Ministerio de Educación	Se realizan reuniones con las autoridades del Ministerio de Educación, postulantes y padres de familia. Al no existir avances en el diálogo, los representantes de padres y postulantes deciden realizar un Amparo Constitucional.
4	Estudiantes en formación de maestros de música	Amenaza de marchas y huelga de hambre	Requerimiento de justificación de motivos que impiden la inscripción de los estudiantes	Postulantes a la Escuela Escuela de Educación Superior de Música Mariscal Antonio José de Sucre SEDUCA	En fecha 16.03.10, la DP interviene concretando una reunión con el Director de Educación Superior de Normales del Min. Educación, Lic. Ramiro Cuentas. Dicho funcionario brinda una explicación técnica que finalmente satisface a los postulantes
5	Privados de libertad	Amenaza de estado de emergencia	Se presentaron 15 puntos que demandan a las autoridades, entre cuyo destaca el tema de infraestructura	Delegados del Penal de San Pedro Dirección General de Régimen Penitenciario	A través de la intervención defensorial en fecha 13.04.10, se logran gestiones ante la Dirección General de Régimen Penitenciario, a través de las cuales se atienden las demandas de los internos

6	Población urbana y rural de Caranavi	Bloqueo de la carretera troncal La Paz- Caranavi – Alto Beni	Construcción de una planta de cítricos en la localidad de Caranavi	Dirigentes Campesino de la Federación de Caranavi Ministerio de Gobierno, Ministerio de Producción. Presidencia de la República, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Salud, Viceministerio de Coordinación con Movimientos Sociales y de Seguridad Ciudadana C o m a n d o Departamental de Policía de La Paz	A partir del 28.04.10, se realizan gestiones defensoriales ante diferentes instancias estatales. a través de las mismas, se logra que el Ministerio de Salud se comprometa a cancelar los gastos derivados de las acciones violentas de los pobladores durante las movilizaciones y las respuestas de control y de represión del estado. El contenido del Informe Defensorial de los sucesos de Caranavi, específicamente tocantes a las acciones del desbloqueo, se elabora en coordinación con la Jefatura Nacional de Conflictos. El informe es presentado públicamente por el Defensor Rolando Villena.
7	Comunidades del Distrito 13 del Municipio del Alto	Cierre de las válvulas de la represa de Milluni	Designación al cargo de sub Alcalde a un poblador de la comunidad.	Comunidades del Distrito 13 del Municipio del Alto A l c a l d í a Municipal de El Alto	En fecha 24.06.10, representantes defensoriales concurren a una reunión en la comunidad de Alto Milluni, con personeros de EPSAS y el Alcalde del Municipio de El Alto. En esta reunión se define un acuerdo, con el cual se logra la reapertura de las válvulas de la represa.
8	Población de la comunidad de Ichioca	En fecha 18.06.10 La población toma de rehén a ex Alcalde Municipal y 2 ex funcionarios, existe amenaza de quemarlos.	Procesos por malversación de fondos al ex alcalde	Población de la comunidad de Ichioca Vs. Ex alcalde municipal de Ichioca M i n i s t e r i o de Gobierno, ministerio de Transparencia, Fiscalía de Distrito	El Representante conjuntamente el Jefe Nacional de Conflictos y una comisión compuesta por representantes de los ministerios mencionado y de la Fiscalía de Distrito, viajan a la comunidad de Achioca y después de hablar con la población se logra que entreguen a los retenidos, volviendo a la ciudad de La Paz el 19.06.10

9	Privadas de libertad del Centro de Orientación Obrajes	Estado de emergencia	Solicitan que cesen las amenazas y el mal trato de la directora del Centro de orientación de Obrajes	Delegadas del Centro de Orientación Obrajes Directora del Centro de Orientación Femenina Obrajes Dirección General de Régimen Penitenciario, Ministerio de Transparencia y anticorrupción	El 24 de junio las delegadas del Centro requieren la intervención de la Defensoría, señalando que hicieron denuncias ante Régimen penitenciario sobre manejo de dinero obtenido por la lavandería. Denuncian que a raíz de ello reciben amenazas por parte de la Directora de dicho centro. Se realizan reuniones con el Director General de Régimen Penitenciario y las internas, se cambia a la directora y se inicia investigación en el Ministerio de Transparencia.
10	Privados de libertad del penal de Chonchocoro	Huelga de hambre	Solicitan la remoción de tres oficiales acusados de cometer abusos. También se requiere la designación de un médico titular (entre otras solicitudes)	Dirección General de Régimen Penitenciario, Dirección Departamental de Régimen Penitenciario.	El 29 de septiembre se hacen gestiones ante la Dirección General de Régimen Penitenciario. El 6 de octubre los internos del penal arriban a un acuerdo con el Director General de Régimen Penitenciario.
11	Personas con discapacidad	Movilizaciones con bloqueo de vías públicas	Bono y oportunidades de trabajo para el sector	Representantes de personas con discapacidad	Las movilizaciones de personas con discapacidad iniciadas el año 2009, y después de un cuarto intermedio que se dilato por 9 meses, solicitando un bono y trabajo para este sector La Defensoría del Pueblo envió notas al Ministerio de Justicia, informado sobre las demandas de la FECRUDPI, y solicitando información sobre los programas y proyectos en beneficio de las personas con discapacidad.
12	Comunidad Menonita Rio Negro	Denuncias ante instancias internacionales	El no desalojo de las tierras	Delegados de la comunidad Embajada de México INRA	A solicitud de la embajada de México, se iniciaron gestiones en torno a la amenaza de desalojo por parte del INRA, a la comunidad de Rio Negro ocupada mayoritariamente por menonitas mexicanos. En ese sentido, la intervención defensorial que se trasladó a la zona el 4 de agosto, verificó que dicha amenaza de desalojo estaba sustentada. Se asume que desde esa fecha, al no haber un nuevo requerimiento de apoyo defensorial, la amenaza de desalojo en cuestión no fue concretada.

13	Comunidad La Chonta	Denuncia	Demanda de tierras en Arroyo Hondo, en posesión del Batallón Ecológico 297 de la Armada	Comunidad "La Chonta" FF.AA -, Batallón Ecológico 297 de la Armada Boliviana	La intervención defensorial se resume en la admisión de la queja, el requerimiento de información oficial sobre el caso al INRA y la facilitación de un acuerdo entre partes. En segunda instancia se realizaron acciones de seguimiento y verificación desde la oficina de Enlace en Reyes, para el cumplimiento del acta.
14	IOC Productores de hoja de coca	El enfrentamiento entre las dos organizaciones cocaleras deriva a la amenaza con bloqueo de la carretera Apolo – La Paz	Los afiliados a AREPCOCA demandan el respeto al acuerdo firmado anteriormente en el Viceministerio de la Coca, y que los cocaleros de EREP COCA se acojan al biométrico	Productores de AREPCOCA Productores de EREPCOCA Viceministerio de la Coca	En la reunión del 15 de noviembre con el Viceministro de la Coca y los dirigentes de AREP COCA, se define que los productores no biometrizados puedan transportar su producto en tanto la comisión de biometrización trabaje con el sector. Con este convenio se respeta explícitamentee acuerdo firmado anteriormente por los dirigentes de ambos bandos sectores.
15	Comunidad Guaraní de Taperillas	Pronunciamiento escrito	Los comunarios de Taperillas demandan respuestas a la afectación de sus tierras y viviendas, las obras de construcción de la carretera Monteagudo – Muyupampa	Comunidad Guaraní de Taperillas Administradora Boliviana de Carreteras (ABT)	Hubo pronunciamientos escritos de ambos actores, a la espera de reuniones. En el mes de noviembre de 2010, se requirió un informe a la ABC.(APAE nacional- Griselda Sillerico).
16	Balseros y lancheros de Tiquina	Amenaza de bloqueo de carretera	Piden se rescate dos vehículos y mercancía hundida en el estrecho de Tiquina	Balseros y lancheros de Tiquina Gobernación de La Paz Capitanía de la Armada Boliviana Viceministerio de Obras Públicas	El 3 de noviembre se efectúan reuniones con las autoridades de Gobernación de La Paz, Capitanía de Tiquina, Viceministerio de Obras Públicas. En una posterior reunión, la Capitanía de Puerto de Tiquina explica el operativo que se debía realizar para rescatar las 2 movilidades con su carga, y sobre el proyecto del Reglamento que se pretendía poner en vigencia para el control de las embarcaciones en Tiquina. El conflicto se resuelve con el rescate de las movilidades.
17	Población San Pedro c/ Sección "Chonchocorito" San Pedro	Internos de las diferentes secciones de población, intentan hacer caer la pared que divide población con Chonchocorito	Piden el traslado a Chonchocoro de un interno de Chonchocorito porque sería muy problemático.	Dirección de Penal de San Pedro	El 3 de diciembre, se converso con con el Presidente de Delegados del Penal y se acuerda que estas acciones no se repetirán y que si hay nuevos reclamos se los realizara en forma consensuada y escrita. También se habló con los internos de Chonchocorito, y el Director del Penal Cnl. Casas, quien señaló que ya se estaba tramitando el traslado del interno con el que se tenía problema en Chonchocorito.

18	Gobierno Nacional y Comunarios del TIPNIS Moxos	Marcha de protesta contra la construcción de carretera y su impacto negativo en la población del TIPNIS. Oposición mediática pública y abierta a la construcción del camino. Confrontación con pobladores interculturales en el área, como resultado, un muerto del bando contrario.	1. No Construcción de la Carretera Villa Tunari - San Ignacio de Moxos. 2. Consulta a originarios y Realización de Estudio de Impacto Ambiental.	ABC Ministerio de Transportes. Ministerio de Gobierno Fuerza Pública Gobernaciones del Beni y Cochabamba.	Participación del Encuentro de Corregidores en Santa María de la Junta, en el TIPNIS para escuchar esta demanda indígena de toda la dirigencia y comunidades del TIPNIS. Se ha socializado con la Oficina Nacional para tomar alguna medida precautoria, no se emitió ningún pronunciamiento sobre el particular. Marzo-abril
19	Chimanes Comerciantes fluviales, madereros, colonos y busca oro.	Denuncia presentada en reunión comunal en la Misión Fátima (julio de 2009). El pueblo Tsimane por costumbre y cultura, no busca ni genera conflictos, por lo que no existieron medidas de presión de por medio.	Intercambio desigual de productos que realizan los comerciantes en comunidades Chimanes. Violencia psicológica contra pueblo Tsimane de Maniqui arriba	Autoridades Municipales de San Borja.	Se realizó viaje a la comunidad Misión Fátima donde recibió la denuncia contra violación de DDHH de los Chimanes por parte de comerciantes jatateros en el río maniquí arriba. Reunión con comerciantes jatateros con la presencia de autoridades locales. Elaboración del perfil de Investigación de Oficio. Trabajo de campo en las comunidades de Cosincho, Munday, Fátima, Emeya, Inanare, Anachere, Cuchisama.
20	Gobierno Nacional y Pueblos Indígenas del Beni	Marcha de protesta pidiendo se atiendan sus demandas Conferencia de prensa de dirigentes indígenas solicitando mayor inclusión de los pueblos de tierras bajas en los niveles de decisión del gobierno nacional.	- Respeto al derecho a la Consulta a los Pueblos Indígenas. - Respeto y Contra el avasallamiento de sus territorios. - Asignación presupuestaria para implementación de Ley Marco de Autonomías. - 14 escaños parlamentarios para 18 pueblos indígenas del Beni.	Ministerio de Autonomía. ABC INRA Ministerio de Medio Ambiente	La Defensoría intervino desde el inicio a través de la Jefatura Nacional de Conflictos. Por otra parte se realizó la entrega de un stock de medicamentos para la asistencia humanitaria a los marchistas.
21	Comunarios de Quillacas y Salinas de Garci Mendoza (Oruro) Comunarios de Coroma (Potosí)	Enfrentamientos Bloqueo de Caminos	Los comunarios de Quillacas denuncian avasallamientos a terrenos por parte de comunarios de Potosí. Los comunarios de Coroma denuncian el avasallamiento de terrenos y apertura de caminos por comunarios de Oruro.	Gobernación del Departamento de Oruro. Unidad Técnica de Límites Oruro Gobernación del Departamento de Potosí. Unidad Técnica de Límites Potosí	Participación reuniones a nivel departamental. Participación en la comisión de veedores. Verificaciones Defensoriales en el sector en conflicto.

22	<p>-Autoridades Originarias de los 11 Ayllus de Coroma y su Comité de Huelga Coromeño;</p> <p>-COMCIPO con sus 66 Organizaciones afiliadas;</p> <p>-FEJUVE;</p> <p>-FEDECOMIN;</p> <p>-Central Obrera Departamental (con 25 Sindicatos de Trabajadores);</p> <p>-Federación de la Prensa;</p> <p>-Consejo de Ayllus Originarios de Potosí;</p> <p>-Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Potosí;</p> <p>- Comités Cívicos Provinciales de Betanzos, Puna, Vitichi, Cotagaita, Yocalla, Uyuni, y Tomave. Todos estos sectores estos conformaron el Comité de Movilizaciones de Potosí.</p>	<p>-Denuncia pública,</p> <p>-Paro cívico indefinido,</p> <p>-Huelgas de hambre en la ciudad de Potosí, algunas capitales de provincia y otros departamentos (residentes potosinos),</p> <p>-Bloqueo de caminos y de las garitas de “San Antonio”, “San Roque” y Surco,</p> <p>-Marchas de protesta</p> <p>-Amenazas de toma de instituciones públicas como la Gobernación del Departamento.</p>	<p>El pliego petitorio del Comité Cívico Potosinista y la comunidad de Coroma, en resumen es la siguiente:</p> <p>1) Delimitación interdepartamental Potosí – Oruro (Coroma – Quillacas), respecto de la propiedad del cerro Pahua y los recursos minerales existentes y la implementación de una planta industrializadora de cemento por parte del gobierno central.</p> <p>2) Fábrica de Cemento en la comunidad de Coroma.</p> <p>3) Construcción del aeropuerto internacional de Potosí.</p> <p>4) Preservación y restauración del Cerro Rico.</p> <p>5) Funcionamiento de la Planta de Karachipampa.</p> <p>6) Infraestructura vial departamental</p>	<p>Gobierno Central: Ministerios de Autonomías, Presidencia y Minería; Gobernación del Departamento de Potosí.</p>	<p>Intervención de Oficio desde el inicio del conflicto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con el Comando Departamental de Policía, el Servicio Departamental de Salud SEDES, Cruz Roja Municipio de Yocalla, para ayuda humanitaria a los pasajeros en tránsito y a los bloqueadores (salud, alimentación, evacuación de personas). • Conferencia de prensa con llamado al diálogo, exhortando a ambas partes en medios nacionales: Fides, ERBOL y ATB. • Reunión con el Gobernador, el Obispo, FEDECOMIN, La Asamblea Permanente de Derechos Humanos para dialogar sobre las personas bloqueadas. • Reuniones con dirigentes de COMCIPO, FEDECOMIN para flexibilizar posiciones. <p>1.</p> <p>El conflicto está latente, por eso se recomienda al Gobierno Central:</p> <p>1. - Diseñar un mecanismo de seguimiento a los acuerdos suscritos, agendas pendientes de las organizaciones, etc. para que en la vía de la alerta temprana se desarrolle una oportuna y eficiente capacidad de respuesta, para evitar la confrontación y la violencia. Cuidando el análisis integral de los hechos, tomando en cuenta antecedentes históricos, actores, factores, causas y efectos, contexto, relaciones de poder y manejo de información en los medios de comunicación.</p> <p>- Atención oportuna de las demandas de las organizaciones sociales en la vía de la alerta temprana antes que se materialicen las medidas de presión y de que se genere violencia, con respuestas escritas y coherentes con la expectativa de cada agenda social, para evitar la escalada de un conflicto, el manejo de la información debe ser claro, oportuno y transparente.</p>
	<p>Consejo de Ayllus Originarios de Potosí CAOP, divididos en dos grupos: una integrada por las autoridades originarias regionales y bases, y la otra, por autoridades del CAOP.</p>	<p>Huelga de hambre del grupo movilizado y opositor al Kuraj Mallku del CAOP.</p>	<p>Renuncia del Kuraj Mallku y posesión de nuevas autoridades elegidas en cabildo.</p>	<p>Ninguna.</p>	<p>La gestión defensorial facilitó el diálogo de las partes en conflicto, particularmente del grupo movilizado con autoridades del CAOP. También se logró que el CONAMAQ, como instancia superior intervenga en el problema interno del CAOP. El conflicto social fue resuelto en la instancia citada.</p>

24	Confederación de Pueblos Indígenas del Oriente y Amazonía de Bolivia.	Marcha desde Trinidad a La Paz, denuncia pública ante los medios de comunicación	Tierra, territorio, derecho a la consulta, modificaciones a la Ley Marco de Autonomía y Descentralización, mayor participación política.	Gobierno Central y Asamblea Legislativa Plurinacional.	Seguimiento del conflicto. Ayuda humanitaria con la presencia del Defensor del Pueblo, Rolando Villena, en la comunidad de San Pablito, Guarayos. La RP logró recaudar víveres, vituallas, ropa y otros para donar a los indígenas, quienes sufrían las inclemencias del mal tiempo.
25	Familiares de 4 policías desaparecidos	Amenaza de huelga de hambre	Entrega de cuerpos de 4 policías desaparecidos en ocasión de cumplir con sus tareas habituales.	Ministerio público, policía nacional, Ministerio de Gobierno, Ministerio de la Presidencia, y Asamblea Plurinacional de Bolivia.	Se intervino desde el 23 de mayo, el día domingo 30 de mayo del presente, se decidió ingresar junto a la comisión nacional a la cabeza del Defensor del Pueblo, a las comunidades en las que se suscito el "linchamiento" a los cuatro efectivos policiales de DIPROVE Oruro, que se encontraban en calidad de desaparecidos durante una semana. Se ingreso a la comunidad de Saca Saca, lugar en el que supuestamente se habrían linchado a dichos policías, en el lugar se reunían algunos comunarios junto a su Máxima Autoridad del Ayllu Laime, el Segunda Mayor, las personas se exaltaron y no pudo ser posible conversar con las autoridades originarias.
26	Organizaciones sociales (FAPCA) de la provincia de Caranavi Palos Blancos Fuerza de Tarea Conjunta	Bloqueo de caminos en fecha 27 de abril 2010.	Demandan la instalación de una planta procesadora de cítricos en Caranavi y no en la región de Alto Beni, como se pretendía. Para ello, bloquearon caminos en fecha 27 de abril 2010, debido a que el gobierno no les daba respuestas concretas.	Gobierno	La Mesa Defensorial Yungas transmitió la información a la MAE y la representación Departamental de lo que acontecía en el lugar. Se pacifica un punto de bloqueo por posibles enfrentamiento entre transportistas y bloqueadores a altura del río Cajones. Se logra rescatar a una persona que se encontraba detenida por los bloqueadores. Se logra que los pasajeros varados en Caranavi cuenten con la terminal de buses para poder pernoctar.

3.2 Representación Departamental de Beni

Sector Social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
COD y Comité del Agua	<ul style="list-style-type: none"> - Protestas - Cabildos - Toma física de la zona - Institución - Coacta se querrela contra el Comité Pro Agua. - Fejuve denuncia politización y retiran respaldo al Comité Pro Agua. 	Provisión de Agua Potable sana y estable. Renovación de Directivos de la Cooperativa de Agua.	Autoridad de Control y Fiscalización de Saneam. Básico. Instituto Nacional de Cooperativas. Ministerio de Saneamiento Básico.	Participación en reuniones convocadas por las partes. Orientación técnico jurídico a los ciudadanos.
Población y Cooperativa de Luz Maniqui	<ul style="list-style-type: none"> - San Borja paralizada en demanda de electricidad limpia, económica y estable. - Los pobladores amenazan con bloquear la carretera a La Paz y toma de planta de electricidad. 	Dotación de energía eléctrica limpia, estable y económica.	Como entidad fiscalizadora debió intervenir la Autoridad de Control y Fiscalización de Electricidad	Se posesionó un interventor para el manejo de la cooperativa hasta que se realicen las auditorias y se convoque a nuevas elecciones de directorio.
Fuerzas Armadas y Pobladores	<ul style="list-style-type: none"> - Pobladores de la localidad de Baures llegan hasta Trinidad para denunciar la intención del gobierno de militarizar la zona 	Anuncian intenciones de militarizar la zona No se permite traslado de militares a la zona	FF.AA. Ministerio de Defensa	Se conoció que los dirigentes cívicos de esa localidad denunciaron planes de traslado de aproximadamente 500 militares a Puerto Villazón ubicado a 55 Km. de la población.
Funcionarios del SEPCAM Directivos del SEPCAM y Prefectura	<ul style="list-style-type: none"> - COD ingresa en emergencia por conflicto en el SEPCAM. - Trabajadores del SEPCAM amenazan con paralizar actividades por 48 horas. - Trabajadores del SEPCAM ingresan en huelga de hambre por sus haberes. - La COD amenaza con un bloqueo si no renuncia el Director del SEPCAM. - Bloqueos. 	Pago de salarios. Estabilidad laboral. Respeto a la normativa legal vigente. Respeto al fuero sindical Pago de aportes atrasados a la AFP.	Gobernación. Servicio Prefectural de Caminos. Ministerio del Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante actuación urgente se intervino desde el inicio de la huelga de hambre para precautelar la salud de los huelguistas. - El conflicto fue solucionado mediante la firma de un acta en nuestras instalaciones el día martes 02 de febrero de 2010. - Se persuadió a los huelguistas para que levanten su medida, junto las huelgas de hambre con la COD y el Obispo del Vicariato del Beni. - Se requirió informes al Presidente de la Asamblea Legislativa Departamental, al Gobernador y la Jefatura del Trabajo.

Maestros interinos.	En Santa Ana, maestros toman pacíficamente Dirección Distrital de Educación.	Renuncia de la Directora Distrital de Educación por supuestos malos tratos e irrespeto a la función docente.	Dirección Distrital de Educación, SEDUCA	Se realizó seguimiento al proceso para intervenir en caso de ser necesario
Maestros de San Ignacio de Moxos	Toma de la Dirección Distrital de Educación, solicitando el cambio del Director Distrital.	Renuncia del Director Distrital de Educación por denuncia de malos tratos	Dirección Distrital de Educación de San Ignacio de Moxos y SEDUCA	Se realizó el seguimiento al proceso para intervenir en caso de ser necesario. Director Distrital destituido mediante proceso interno.
Internos del penal de Mocoví	Motín en el penal de varones Mocoví, tumbado de rejas de seguridad, reclamando la dotación de una bomba que les garantice la dotación de agua.	Los internos solicitaban la compra de una bomba de agua para su uso. Además, la renuncia de la Directora de Régimen Penitenciario por mala gestión.	Régimen Penitenciario Departamental y Nacional	Se tomó contacto con Régimen Penitenciario Dptal. y Nacional, se participó en búsqueda de solución al conflicto, que llegó en el día con la compra de la bomba de agua.
Comunarios de Coraca y Chivé	Existen problemas por el derecho propietario de la tierra.	Atención de las autoridades. Definición del derecho propietario de la tierra.	INRA Dptal. Ministerio Público.	Se admitió queja por el derecho a la Petición ya que el Fiscal de la Provincia había negado supuestamente una copia de un acta firmada entre comunarios de ambas comunidades. Agosto de 2009. Solicitud de informes sobre la situación legal, dirigida al INRA, quien determina inmovilizar el área en conflicto.
Gobierno Nacional y Comunarios del TIPNIS Moxos	Marcha de protesta contra la construcción de carretera y su impacto negativo en la población del TIPNIS. Oposición mediática pública y abierta a la construcción del camino. Confrontación con pobladores interculturales en el área, como resultado, un muerto del bando contrario.	1. No Construcción de la Carretera Villa Tunari - San Ignacio de Moxos. 2. Consulta a originarios y Realización de Estudio de Impacto Ambiental.	ABC Ministerio de Transportes. Ministerio de Gobierno Fuerza Pública Gobernaciones del Beni y Cochabamba.	Participación del Encuentro de Corregidores en Santa María de la Junta, en el TIPNIS para escuchar esta demanda indígena de toda la dirigencia y comunidades del TIPNIS. Se ha socializado con la Oficina Nacional para tomar alguna medida precautoria, no se emitió ningún pronunciamiento sobre el particular.
Comunarios de Nuevo Amanecer, Bella Selva y TCO Sirionó, INRA.	- Enfrentamientos entre campesinos de Nuevo Amanecer e indígenas del Ibiato. - Quema de casa. - Cortado de Alambres por una de las partes del conflicto.	Avasallamiento de la TCO Sirionó. - Desalojo Inmovilización del área	INRA Dptal.	Ingreso al área en coordinación con la Fiscalía y Comando Departamental de Policía en fecha 15 de mayo/2010. Nuevo ingreso al área y firma de acuerdo en Nuevo Amanecer el 17 de mayo/2010. En junio de 2010 se realizaron reuniones con los comunarios y los terceros que interviene en el conflicto.

Chimanes Comerciantes fluviales, madereros, colonos y busca oro.	Denuncia presentada en reunión comunal en la Misión Fátima (julio de 2009). El pueblo Tsimane por costumbre y cultura, no busca ni genera conflictos, por lo que no existieron medidas de presión de por medio.	Intercambio desigual de productos que realizan los comerciantes en comunidades Chimanes. Violencia psicológica contra pueblo Tsimane de Maniquí arriba	Autoridades Municipales de San Borja.	Viaje a la comunidad Misión Fátima donde recibió la denuncia contra violación de DDHH de los Chimanes por parte de comerciantes jatateros en el río maniquí arriba. Reunión con comerciantes jatateros con la presencia de autoridades locales. Elaboración del perfil de Investigación de Oficio. Trabajo de campo en las comunidades de Cosincho, Munday, Fátima, Emeya, Inanare, Anachere, Cuchisama.
Gobierno Nacional y Pueblos Indígenas del Beni	Marcha de protesta pidiendo se atiendan sus demandas Conferencia de prensa de dirigentes indígenas solicitando mayor inclusión de los pueblos de tierras bajas en los niveles de decisión del gobierno nacional.	- Respeto al derecho a la Consulta a los Pueblos Indígenas. - Respeto y Contra el avasallamiento de sus territorios. - Asignación presupuestaria para implementación de Ley Marco de Autonomías. - 14 escaños parlamentarios para 18 pueblos indígenas del Beni.	Ministerio de Autonomía. ABC INRA Ministerio de Medio Ambiente	La Defensoría intervino desde el inicio a través de la Jefatura Nacional de Conflictos. Por otra parte se realizó la entrega de un stock de medicamentos para la asistencia humanitaria a los marchistas.
Autoridades Universitarias, municipales y ciudadanos.	Universidad Autónoma del Beni presenta querrela penal contra dirigentes de loteadores en sus predios del campus universitario.	Respeto a la Propiedad del Estado.	Ministerio Público Universidad Autónoma del Beni Municipio de Trinidad Fuerza pública	Facilitadores del diálogo entre autoridades y loteadores (3 reuniones) No hay respuesta por parte de los loteadores asentados, hacemos seguimiento a las acciones que se realizan
Colonia Menonita Groenland, Río Negro.	Desalojo de las tierras que ocupan. Solicitud de Intervención a la Defensoría del Pueblo	Reconocimiento del asentamiento de la Colonia Menonita	INRA ABT	Se requirió información del INRA para conocer la situación actual del conflicto. Como institución se realizó más de una visita a la comunidad. Se sostuvo reuniones por separado con el INRA y los dirigentes de las Comunidades vecinas de los Menonitas. Se elaboró informe técnico al Defensor Nacional sobre el conflicto. Se notificó al dirigente menonita con la respuesta a un memorial enviado al Defensor Nacional.
Autoridades, pobladores de Rurrenabaque y ABC	Protestas. Pronunciamientos. Bloqueos de Carreteras. Toma de rehenes.	Consulta sobre construcción de puente que unirá a Rurrenabaque con San Buenaventura	ABC Gobernación del Beni y La Paz Municipio de Rurrenabaque.	Seguimiento permanente al caso. Participación en reunión interinstitucional. Facilitación y redacción de documento que puso fin al conflicto.

3.3 Representación Departamental de Cochabamba

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucradas	Intervención defensorial y resultados
Vecinos de la OTB Alto Mirador de Vinto.	Bloqueo de calles. Bloqueo del ingreso a la a predios de la Alcaldía.	Solicitan suministre agua a toda la OTB de la zona y no se restrinja el servicio.	Municipio de Vinto.	Se participó en calidad de mediador en el conflicto originado producto del corte de agua por parte de los dirigentes a los vecinos de la zona de "Alto Mirador" en virtud de la perforación del pozo de agua en el lugar, razón por la cual se realizó una reunión con los representantes del lugar en el mes diciembre de 2009, para verificar los avances del acuerdo arribado en esa fecha me entreviste con el Asesor General del Municipio el Dr. Edwin Ortuño Valencia, el mismo que manifestó que se está a la espera de que la empresa municipal de agua entre en funcionamiento para que ella pase a ser la administradora, pero lamentablemente este proceso está retrasado, además que los asentamientos en la zona son ilegales y no existe una representación legal por lo cual el municipio no ha logrado establecer una solución definitiva.
Internos del Penal de San Sebastián Varones	Amotinamiento.	Solicitan se proceda al traslado de 13 internos al considerarlos sumamente peligrosos.	Dirección del Régimen Penitenciario y Jueces de Ejecución Penal	En virtud de la falta de atención a las solicitudes planteadas por los internos por parte de las autoridades, y habiendo transcurrido 2 días desde el inicio de las medidas de presión (amotinamiento y huelga de hambre) se convocó de urgencia a una reunión para tratar los puntos del pliego peticiones de los internos del penal, realizándose una reunión conjuntamente con las Jueces de Ejecución Penal, el Servicio de la Defensa Pública, Régimen Penitenciario, Defensoría del Pueblo y la Gobernación del Penal conjuntamente con el Consejo de Delegados del Penal, en la cual se discutió como único punto, se proceda al traslado de 13 internos catalogados como peligrosos por los innumerables hechos violentos que generaron al interior del penal, posteriormente a varias horas de discusión se determinó solicitar a esos internos que de forma voluntaria soliciten su traslado a otro penal y así solucionar el conflicto, lográndose el traslado de 7 de los internos y así se procedió a levantar las medidas de presión.

Pobladores de la zona denominada la "Jungla"	Toma de tierras, marchas.	Solicita se respete la propiedad privada y de la misma forma los dirigentes de la central campesina indican que esos predios le pertenecen al sindicato.	Alcaldía Municipal de Villa Tunari.	Se convocó a diferentes reuniones a objeto que la Prefectura del Departamento para tratar el conflicto ocasionado en la zona de Trópico de Cochabamba, concretamente en el Municipio de Villa Tunari, donde se produjo un avasallamiento de tierras por los Sindicatos de la Central Campesina de Chipiriri a los predios colindantes de la reserva turística de "La Jungla", donde analizo la situación actual del conflicto y lograr encontrar una solución pacífica. Al respecto se realizaron varias reuniones posteriormente conjuntamente con las autoridades municipales de Villa Tunari y la Central Campesina, el tema derivó en un proceso legal ante las autoridades jurisdiccionales.
Indígenas del Trópico de Cochabamba	Marchas y bloqueo de puertas de la prefectura.	Reclaman se proceda a reconocer a las nuevas autoridades de la CPTICO.	Prefectura del Departamento	Se realizó la reunión con los pueblos indígenas de trópico de Cochabamba en razón del conflicto generado en la zona al interior de su organización matriz que es la CPITCO la cual se vio en conflicto por el desconocimiento de parte de 2 consejos a la actual presidenta la Sra. Rosa Chau, realizándose diferentes reuniones con los representantes de los consejos en el para lograr una solución a este problema, además de realizar gestiones ante la CIDOB, concluyéndose en la realización de un congreso en fecha 21 y 22 de febrero.
Padres de familia, estudiantes y docentes de la unidad educativa del Colegio 6 de agosto	Marchas, bloqueo de calles	Solicitan no proceder al traslado del colegio a otra zona	SEDUCA Alcaldía Municipal de Cochabamba.	Se inició el proceso de diálogo por el conflicto originado en razón de la orden de desalojo de la Unidad Educativa "6 de agosto", en la misma se acordó que se procedería a la revisión de toda la documentación y de forma conjunta a las instituciones participantes, para lo cual deberían presentar propuesta además para posteriormente una vez presentados los representantes de la Prefectura, SEDUCA, Alcaldía Municipal de Cochabamba, entre otras se determinó que se presenten 2 grupos de propuestas: una por parte de los padres de familia y otra por la Alcaldía, concluyendo de esa forma el conflicto originado por la orden del Municipio para desalojar a los estudiantes de esos predios.

Penal de san Sebastián Mujeres	Huelga de Hambre. Y cierre de puertas del penal	Reclaman se considere la situación de las internas, se rebajen las fianzas y otros temas mas	Régimen Penitenciario Corte Superior de Justicia Servicio de la Defensa Pública.	En virtud de las denuncias sentadas por las internas del penal de san Sebastián mujeres y la falta de atención a estas por las autoridades responsables, a objeto de evitar se produzcan hechos de vulneración de derechos humanos de las internas se convoco a una mesa de diálogo para escuchar sus demandas las cuales eran se revisen los procesos al considerar que sus sentencia son muy altas y las fianzas no pueden ser cumplidas, además la revisión del proyecto de reforma penal, al considerar que las penas se están incrementando de sobremanera y no ayudan a la reinserción de las personas privadas de libertad a la sociedad. Concluida la reunión se instruyo a los abogados defensores de oficio y a los de la Defensa Pública atiendan estos casos y se proceda a la revisión de los mismos, los representantes de la Asamblea Plurinacional se comprometieron a realizar las gestiones para la modificación de los artículos de la ley 2298 referidos a la redención a objeto de que los y las internas puedan tener una actitud de reinserción al poder contar con un incentivo, de esta forma se logro levantar la medida de presión con el compromiso asumido por las autoridades.
Funcionarios del SEDEGES.	Marchas y bloqueo de calles.	Reclaman que hasta la fecha no se procedió a la firma de sus contratos y por esta razón no han recibido pago de salarios desde hace casi dos meses.	Prefectura del Departamento.	Se participó en calidad de mediador en razón del conflicto generado por el retraso en la firma de los contratos del personal de consultoría del SEDEGES, situación que los tenia impagos creando un conflicto en casi 90 funcionarios de esta Institución, al respecto se sostuvo una reunión con la Directora la Dra. Miriam Cadima para solicitarle la información, la misma que indicó que por parte de la dirección a su cargo no tiene nada pendiente, la falta de firma de contratos se debe a un conflicto administrativo suscitado en razón de un instructivo del Ministerio de Economía y Finanzas y la posterior interpretación legal emitida por asesoría de la prefectura, posterior a las gestiones realizadas se logro que se proceda a la firma de los contratos de todos los perjudicados.

Vecinos de la OTB "Oroncota"	Marchas, toma de pozos.	Solicitan se proceda al uso de los otros dos pozos de agua de la zona por todos los vecinos de la OTB "Oroncota"	Alcalde Municipal, Concejales de Sacaba.	Se facilitó el diálogo entre los pobladores de la zona a objeto que el municipio de Sacaba tome las determinaciones legales que el caso amerita para dotar de este suministro a todos los vecinos de la zona, realizando reuniones con las dos partes involucradas en el conflicto de la OTB "Oroncota" de la zona de Sacaba, este conflicto fue asumido por las autoridades municipales de Sacaba y se resolvió conforme a la normativa legal vigente y la Constitución Política del Estado.
Internos del Penal de San Sebastián Varones.	Huelga de hambre, amotinamiento.	Solicita la renuncia de la Directora Régimen por haber realizado denuncias falsas en contra de los delegados internos.	Regimen Penitenciario	Se participó en calidad de mediador en el conflicto generado en razón de las denuncias realizadas por la Directora generando molestia en los internos lo que motivo la toma de medidas de presión a objeto que se retracte sobre las denuncias. Conversando con el Sr. Heriberto Sandoval, posteriormente en base al proceso de diálogo se logro que las medidas de presión sean levantadas además del compromiso asumido por el Director General del Régimen Penitenciario, evitando así se produzcan hechos que vulneren los derechos humanos de los internos.

3.4 Representación Defensorial del Chapare

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Transportistas de la Línea 8 de Marzo de Shinahota y Línea de transporte 7 de Junio de Villa Tunari.	Bloqueo de Carretera Cochabamba, Santa Cruz, a la altura conocida como "Kjencha Moqo"	Respeto de paradas y rutas entre ambas líneas y cese de ataques y daños materiales y personales de ambas partes.	Mancomunidad de Municipios, gobiernos municipales de Villa Tunari y Shinahota, Tránsito y organizaciones sindicales	Mediación en el conflicto. Suscripción de acuerdo transaccional y cese de hostilidades. Compromiso municipal de reglamentar el servicio de transporte regional e interprovincial.
Puente Gumucio: Poblaciones de Villa Tunari y Shinahota.	Bloqueo del Puente Gumucio (Villa Tunari)	Control de la crecida de los ríos Chapare y Adyacentes y evitar inundaciones.	Gobernación de Cochabamba, gobiernos municipales de Shinahota y Villa Tunari	Se intervino como facilitador y mediador del conflicto con la suscripción de un acta de entendimiento, y encarar el trabajo de dragado y control de curso de los ríos entre ambos municipios y la gobernación de Cochabamba.

Justicia por mano propia en Ivirgarzama: Pobladores de Ivirgarzama.	Justicia por mano propia contra 3 personas sindicadas de cometer robos.	Devolución de los bienes robados, hacer justicia por mano propia, encerrarlos en la cárcel.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de Ivirgarzama	Persuasión de las turbas enardecidas y evitar excesos de la policía en uso de la fuerza y uso de arma de fuego para el cese de hostilidades.
Agua Potable: Poblaciones de Villa Tunari y Shinahota.	Corte del sistema de agua potable de Shinahota a Villa Tunari.	Pago de los servicios de mantenimiento de la red de agua potable y falta de pago de la Asociación de Junta de Administración de Agua Potable de Villa Tunari.	G o b i e r n o s Municipales de Villa Tunari y Shinohota.	Intervención como facilitador para la búsqueda de solución mediante la suscripción de un acta de entendimiento entre las partes con la participación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico Nacional y Departamental.
Tierras: Comunarios de los sindicatos.	Corte del Cato de Coca, expulsión, multas elevadas, caducación del derecho propietario o posesión del lote.	Cese de abusos de algunos dirigentes y pobladores de los sindicatos.	Sindicatos, centrales y Federaciones.	Acompañamiento para persuadir el cese de presiones y abusos de autoridad, cobros excesivos por multas, trabajos, expulsiones, etc.

3.5 Representación Especial de El Alto

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Vecinos y Dirigentes vecinales de la zona Bautista Saavedra sector E	Toma física pacífica del Centro Infantil Matriz construido y administrado por Aldeas Infantiles SOS	Implementar un Centro de salud en la infraestructura del Centro Infantil	Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. - Alcalde. - Secretario General. - Sub Alcalde Distrito 14	Facilitación del diálogo entre partes en conflicto
Red de Producción de El Alto de Adultos Mayores	Estado de emergencia de los componentes de los grupos de la Red de Producción de El Alto de Adultos Mayores.	Los dirigentes de la Red de Producción de Adultos Mayores demandaron la devolución de instrumentos de una panadería en custodia de Fundación Horizontes y exigían que la Unidad del Adulto Mayor otorgue insumos y materia prima para el funcionamiento del horno en lugar escogido por los adultos mayores.	Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. - Dirección de Asuntos Generacionales - Unidad del Adulto mayor	Se realizó acciones de facilitación del diálogo entre partes en conflicto y la Unidad del Adulto Mayor Fundación Horizontes entregó los bienes de los bienes de los adultos mayores y estos lo llevaron a instalaciones de la Junta Vecinal del Distrito 6. El Gobierno Municipal no pudo apoyarlos en el funcionamiento del horno porque los adultos mayores exigían insumos y administración autónoma, y no compartida como fue la propuesta de la Unidad de Adultos Mayores.

3.6 Representación Departamental de Chuquisaca

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Ministro de Autonomías, Dirigentes de Asamblea Nacional del Pueblo Guaraní, Dirigentes de las Capitánías Zonales de Mboicobo y Santa Rosa.	Amenazas de bloqueo en y Urundaiti	Incorporación de su propuesta en la Ley Marco de Autonomías	Ministerio de Autonomías	Facilitación en el Acercamiento de las partes. Compromiso del Ministerio de Autonomías de Incorporar la propuesta de la APG a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización.
Fiscal de Materia de Camiri, Policía de Macharetí, Proprietarios del vehículo involucrado en el robo de la tubería, Comunidad Ñancaroinza.	Secuestro del Camión utilizado en el robo; mientras que la Fiscalía amenaza con usar la fuerza policial.	La Comunidad demanda que el vehículo sea secuestrado legalmente y se les designe depositarios mientras se esclarezca y los hechos. El Ministerio Público Pretende liberar el motorizado.	Fiscalía de Camiri (representada por la Dra. Olga Chávez)	a) El Ministerio Público reconoce a las autoridades Indígena Guaraní y las facultades que estas tienen en el mismo nivel que la justicia ordinaria; b) Todas las actuaciones se realizarán en forma conjunta y coordinadas con las autoridades indígenas; y c) el instrumento del delito quedo secuestrado en predios de la comunidad hasta tanto se esclarezcan los hechos y se identifiquen a los autores faltantes.
Comunarios de Yumao del municipio de Huacareta y terceros	Agresiones y amenazas de muerte	La Comunidad demanda la devolución de tierra comunal vendida por un excomunario.	Ninguna	La comunidad recuperó las tierras. El tercero recupera su dinero. Se evita la violencia Acuerdan que la venta de mejoras en tierras comunales, deben ser necesariamente autorizadas por la comunidad.
Integrantes de la OTB Itapenty y familias Guaraní organizadas como Comunidad Indígena Guaraní en el mismo espacio territorial	Amenazas de violencia.	Ambos Grupos pretendían desplazar al otro y pretendían para sí toda la tierra comunal	Ninguna	Tanto guaraní y no guaraní se unificaron en una sola organización social con representantes de ambos grupos sociales. Se respeta la propiedad privada de los no guaraní que tienen parcelas al interior del perímetro de la tierra comunal Para iniciar el uso equitativo de la tierra los que ocupaban grandes superficies devolvieron a la comunidad para que puedan ser ocupadas por las familias que no tenían acceso a la tierra.
Comunarios de Itapo, Familia Miranda, Ejecutivo Municipal de Huacareta	Obstrucción del Ingreso para realizar trabajos de captación de agua.	La comunidad pretende que se realice la captación para el aprovechamiento del agua para el Consumo Los propietarios del predio por donde pasa la quebrada, pretenden que no se realice la captación, por que pretenden aprovecharlo para riego y la implementación de granjas	Ejecutivo Municipal de Huacareta	Si, bien se logró sentar a las partes, sin embargo no se arribó a ningún acuerdo.

3.7 Representación Departamental de La Paz

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Autoridades Originarias del Desaguadero, Alcalde y Concejo Municipal del Desaguadero c/ Junta de Vecinos y Consejo de Vigilancia de la Localidad del Desaguadero.	Cierre de las oficinas de la Alcaldía por parte de Junta de Vecinos y Consejo de Vigilancia de la Localidad del Desaguadero, por lo que las autoridades originarias que apoyan al Alcalde quieren tomar la alcaldía a la fuerza.	Solicitan que renuncie el Alcalde y el Concejo en pleno del GM.	Ministerio de Transparencia Institucional y lucha contra la corrupción, Viceministerio de Autonomías.	La intervención de la Defensoría del Pueblo en este caso, data desde el año 2009, el 13.01.10 se gestiona una reunión en el Viceministerio de Autonomías con el Alcalde del Desaguadero, Concejo y Dirigentes Campesinos que apoyan alcalde, se habilitan las cuentas de ese municipio, por lo que el alcalde como las autoridades originarias que le apoyaban deciden trabajar en distintas poblaciones del municipio, a la esperar las elecciones para la alcaldía.
Autoridades Municipales, originarias y pueblo en general de Tiquina Vs. Prefectura y Ministerio de Obras Públicas	Amenaza de nuevo bloqueo de la carretera que une La Paz, Copacabana.	Solicitan se deje sin efecto acuerdo de estudio de pre factibilidad de 3 puentes hacia el Municipio de Copacabana	Prefectura del Departamento, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Gobierno	La intervención de la Defensoría del Pueblo en este caso, data desde el año 2009, se convoca a varias reuniones, solucionándose el bloqueo, quedando en cuarto intermedio la solución del problema de fondo.
Consejo de Delegados c/ Dirección General de Régimen Penitenciario	Se declaran en estado de emergencia	Solicitan que se investiguen las denuncias de obras fantasmas en el Penal de San Pedro.	Dirección General de Régimen Penitenciario, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Transparencia y anticorrupción.	La intervención de la Defensoría del Pueblo en este caso, data desde el año 2009, pero el 12.01.10 se realiza reunión, con representantes del Viceministerio Anti Corrupción, Unidad de Transparencia del Ministerio de Gobierno, Unidad de Infraestructura del Min. Gobierno, el Director Nacional de Régimen Penitenciario, en la reunión se conforma una comisión, con la Unidad de Transparencia, la Unidad de Infraestructura del Ministerio de Gobierno, y los delegados de las distintas secciones para hacer verificaciones sobre las obras denunciadas, dándose por concluido con esto el conflicto.
Federación de Artesaños de FENAENA Vs. Alcaldía Municipal de La Paz	Amenaza de marchas y huelga de hambre	Solicitan ser recibidos por el Alcalde para coordinar en la organización de la Feria de Alasitas	Gobierno Municipal de La Paz	05.01.10 Se remite nota al Alcalde solicitando reunión con los Dirigentes de FENAENA. Se realiza reunión con el Lic. Franz Pando de Gobernabilidad del G.M.L.P., y se atiende petición de dirigentes.
Alumnos de las Carreras de Aymara y Ciencias Sociales Vs. Director General de la Normal "Simón Bolívar".	Bloqueo de la calle aledaña a la Normal y amenaza de huelga de hambre	Los primeros solicitan se les autorice el cambio de carrera Aymara a C. Sociales, y los segundos que se autorice el inicio del 1er semestre de Ciencias Sociales	SEDUCA, Normal "Simón Bolívar", Ministerio de Educación	11.02.10 Reunión con el Director General de la Normal Simón Bolívar, se trata la problemática, se autoriza el traspaso de carrera y el inicio del 1er semestre de la Carrera de Cs. Sociales

Postulantes a las normales Vs. Ministerio de Educación	Movilizaciones en puertas del Ministerio de Educación y huelga de hambre	16.03.10 Solicitan la ampliación de los cupos de ingreso para las personas que hayan aprobado con notas mayores a 51.	Ministerio de Educación	Se realizan reuniones con las autoridades del Ministerio de Educación, postulantes y padres de familia. Al no existir avances en el diálogo, los representantes de padres y postulantes deciden realizar un Amparo Constitucional.
Postulantes a la Escuela de Educación Superior de Música Mariscal Antonio José de Sucre	Amenaza de marchas y huelga de hambre	Señalan que el en fecha 12.03.10 salió un listado de postulantes aprobados para inscribirse a esa normal cuando quisieron inscribirse el Director de la Escuela les indico que esas no eran listas oficiales, solicitan se les aclare el motivo del porque no se pueden inscribir.	SEDUCA y Escuela de Educación Superior de Música Mariscal Antonio José de Sucre	16.03.10 Se realiza reunión con el Director de Educación Superior de Normales del Min. Educación, Lic. Ramiro Cuentas, este explica que el se hubiese sacado la lista de la pagina web porque lista no eras la oficial y la empresa que realizo el proceso recién entregaría los listados oficiales hasta el 19 de marzo. Explicación con la que los postulantes quedaron conformes y se desmovilizaron a la espera de las listas oficiales.
Delegados del Penal de San Pedro c/ Dirección Nacional de Régimen Penitenciario	Amenaza de estado de emergencia	Presentaron 15 puntos que solicitan que sean atendidos por las autoridades, entre estos el tema infraestructura	Dirección General de Régimen Penitenciario	13.04.10 Se hace gestiones ante la Dirección General de Régimen Penitenciario, se habla con el Coordinador de dicha Dirección, se atiende la solicitud de los internos. Con lo que concluye el conflicto.
Dirigentes Campesino de la Federación de Caranavi Vs. Ministerio de Gobierno, Ministerio de Producción.	Bloqueo de la carretera La Paz Caranavi	Solicitan la construcción de una planta de cítricos en Caranavi	Presidencia de la República, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud, Viceministerios de Coordinación con Movimientos Sociales y de Seguridad Ciudadana, Comando Departamental de Policía de La Paz	Desde el 28.04.10, se realizan gestiones ante instancias estatales. Por las gestiones realizadas por la Representación y el Defensor, se logra que el Ministerio de Salud se comprometa a cancelar los gastos realizados por los heridos y familiares. Se realiza un Informe Defensorial de lo ocurrido en el desbloqueo, este se hace conjuntamente la Jefatura Nacional de Conflictos, el informe es presentado públicamente por el Defensor.
Población de la Comunidad de Chiarpata c/ la Sra. Francisca Espinoza	Amenaza de la comunidad de desterrar a la Sra. Espinoza	Piden que el camino vecinal quede como está, por su parte la Sra. Espinoza pide que el camino sea trazado por otro lugar	Prefectura de La Paz	17.05.10 Se realiza reunión con Corregidor y autoridades originarias de la Comunidad de Chiarpata, luego con el Coordinador Provincial de la Prefectura, ahí se hace conocer una propuesta de solución, que la comunidad no acepto, tema se va a la vía judicial.
Comunarios del Distrito 13 del municipio de El Alto c/ Alcalde Municipal de El Alto	Comunarios de Alto Milluni, cierran las válvulas de la represa de Milluni	Solicitan que se designe como sub Alcalde a un poblador de la comunidad.	Alcaldía Municipal de El Alto	24.06.10 El Representante Departamental de La Paz, asiste a una reunión en la comunidad de Alto Milluni, con personeros de EPSAS y el Alcalde del Municipio de El Alto, se llega a un acuerdo, con el cuál se reabre las válvulas de la represa

Población de la comunidad de Ichioca Vs. Ex alcalde municipal de Ichioca	18.06.10 La población toma de rehén a ex Alcalde Municipal y 2 ex funcionarios, existe amenaza de quemarlos.	Piden que autoridades vayan a la población a escuchar sus reclamos y se inicie procesos por malversación de fondos al ex alcalde.	Ministerio de Gobierno, ministerio de Transparencia, Fiscalía de Distrito	El Representante conjuntamente el Jefe Nacional de Conflictos y una comisión compuesta por representantes de los ministerios mencionado y de la Fiscalía de Distrito, viajan a la comunidad de Achioca y después de hablar con la población se logra que entreguen a los retenidos, volviendo a la ciudad de La Paz el 19.06.10
Presidenta de Delegadas del Centro de Orientación Obrajes Vs. Directora COF Obrajes	Estado de emergencia	24.06.10 Solicitan la intervención de la Defensoría porque señalan que hicieron denuncias ante Régimen penitenciario, sobre malos manejos de los dineros obtenidos por la lavandería, y que a cauda de esto sufren amenazas por parte de la Directora de dicho centro.	Dirección General de Régimen Penitenciario, Ministerio de Transparencia y anticorrupción.	Se realizan reuniones con el Director General de Régimen Penitenciario y las internas, se cambia a la directora y se inicie investigación en el Ministerio de Transparencia
Ex trabajadores del INLASA c/ Director INLASA	Como medida de presión Huelga de hambre en las oficinas de la Dirección	Solicitan su reincorporación a sus fuentes de trabajo y la renuncia del Director	INLASA	14/07/10 Se va al piquete de huelga y habla con las 25 personas se inicia diálogo con el Director del INLASA, se informa que se estaría procesando la recontractación. Dirigentes de Tupac se reúnen con huelguistas y piden renuncia de la Ministra, se rompe el diálogo. Tema se va a la judicatura del Trabajo
Comunarios de Camsique c/ Comuniarios de Cañaviri	Existe la amenaza por parte de la comunidad de Cañaviri de avasallar tierras	Piden que sesén las amenazas	INRA Departamental.	Se realizan reuniones entra ambas comunidades y el INRA, no se llega a acuerdos por lo que deciden ir a la justicia ordinaria.
Comunidad Lusijachi c/ Comunidad Huaji	Existe la amenaza por parte de la comunidad de Huaji de avasallar tierras	Piden que sesén las amenazas	INRA Departamental	Se realizan reuniones entra ambas comunidades y el INRA, no se llega a acuerdos por lo que deciden ir a la justicia ordinaria.
José Oscar Bellota c/ Secretario Gral, de la Comunidad Cahua Grande	Los dirigentes de Cahua Grande y de la Central Agraria de Zongo expulsan al Sr. Bellota de la zona y le impiden volver a sus tierras y concesión minera	Solicita que le dejen retornar a explotar la concesión minera que tiene y no se apropien de sus tierras que tiene en la zona	Fiscalía de Distrito	Se realizan reuniones entra ambas comunidades, no se llega a acuerdos por lo que deciden ir a la justicia ordinaria
Padres de familia de niños internos en la Unidad de Oncología Infantil del H. Materno Infantil c/ Directorio de la CNS	Ninguna	Solicitan la contratación de un Oncólogo Pediatra para el H, Materno Infantil	Presidencia de la Caja Nacional de Salud	19/07/10 Se habla con el Director General de la CNS y el Directorio, se hace que se de Item a la Oncóloga.

Consejo de Delegados del Penal San Pedro de Chonchocoro c/ Dirección Nacional de Régimen Penitenciario	Huelga de hambre	Piden el cambio de 3 oficiales por abusos, se designe medico titular y otras solicitudes	Dirección General de Régimen Penitenciario, Dirección Departamental de Régimen Penitenciario	29.09.10 Se hacen gestiones ante la Dirección General de Régimen Penitenciario. El 06.10.10 Los internos de Chonchocoro llegan a un acuerdo con el Director Gral. de Régimen Penitenciario.
Fernando Nina c/ Pedro Cordero	Ninguna	Piden que se intervenga para que no se le expulse de la comunidad por no pagar la cuota para la fiesta patronal.	Ninguna	07.09.10 Se habla con el Secretario Gral. de la comunidad Sr. Cordero, y se consigue que ambas partes lleguen a un acuerdo de un pago mínimo.
Comunidad Huayñuma c/ Alcalde Municipal de Sapahaqui	Los comunarios retienen 1 maquina retroexcavadora del Municipio, hasta que se atienda su solicitud.	Piden la conclusión de la construcción del camino a su comunidad	Alcalde Municipal de Sapahaqui	27.09.10 Se reúne a ambas partes y se acuerda que se firmara un convenio en la comunidad en que se compromete la conclusión del caminos el año 2011
Choferes Asalariados y Reemplazos de la Flota Yungeña c/ propietarios	Suspensión de viajes a Yungas	Pedían que se les pague sueldos por el tiempo que no trabajaron por la sanción de la ABT	Ninguna	17.09.10 Se realiza reunión con ambas partes y se firmó convenio en el que se acepta el pago de un monto económico de Bs. 300, tanto a choferes asalariados como a reemplazos
Delegadas de la COF de Obrajes c/ Dirección General de Régimen Penitenciario	Las internas se declaran en huelga de hambre	Solicitan que se atienda sus reclamos sobre infraestructura y se les aumente la dotación de garrafas de gas	Dirección General de Régimen Penitenciario	07.10.10 Se hace gestiones ante el Dir. Gral. De Régimen Penitenciario para que se reúna con las internas y atienda sus peticiones. 08.10.10 Se realiza reunión con internas y el Rep. Deptal., y se atiende petitorio.
Delegadas de la COF de Miraflores c/ Dirección General de Régimen Penitenciario	Se declaran en estado de emergencia.	Solicitan la refacción de la cocina del centro de orientación.	Dirección General de Régimen Penitenciario	07.10.10 Se hace gestiones ante el Dir. Gral. De Régimen Penitenciario para que se reúna con las internas y atienda sus peticiones. 08.10.10 Director Nacional de Régimen se reúne con internas y el Rep. Deptal., se acuerda la atención inmediata la refacción de la cocina
Delegados del Penal de San Pedro c/ Dirección Nacional de Régimen Penitenciario	Huelga de hambre	Solicitan se atienda pliego petitorio	Ministerio de Gobierno y Dirección General de Régimen Penitenciario	04.10.10 Se realizan gestiones ante la Dirección Gral. de Régimen Penitenciario y el 13.10.10 se realiza reunión con delegados y con el Dir. Nal. De Régimen Penitenciario y representantes del Ministro de Gobierno, se llega a firmar un acuerdo y se levanta la huelga de hambre.
Cocaleros de AREPCOCA F.T c/ cocaleros de EREP COCA.	Enfrentamiento entre las 2 organizaciones cocaleras, se amenaza con bloqueo de la carretera Apolo – La Paz	Piden que se respete el acuerdo firmado anteriormente en el Viceministerio de la Coca y que los cocaleros de EREP COCA se acojan al biométrico	Viceministerio de la Coca	25.10.10 Se realiza reunión con Vicente Mamani Dirigente de AREP COCA F.T., posteriormente se realiza reunión con EREP COCA. El 15.11.10 Se realiza reunión con el Viceministro de la Coca y los dirigentes de AREP COCA los no biometrizados, en se acuerda que se daría vía libre para que los no biometrizados saquen su coca mientras entra la comisión de biometrización, esto en respeto del acuerdo firmado anteriormente por los dirigentes de ambos bandos

Sindicato de Trabajadores de la Cervecería Boliviana Nacional c/ Ejecutivos de la Cervecería Boliviana Nacional	Huelga de general en la planta de La Paz	Solicitan la reincorporación de 4 compañeros.	Ministerio de Trabajo	30.11.10 Conjuntamente el Representante Departamental se va la planta de la cervecería Boliviana, se habla con los dirigentes del Sindicato. 03.12.10 La Gerencia General de Cervecería Boliviana Nacional S.A. acepta la propuesta del sindicato y solucionan satisfactoriamente el conflicto acordando que los 4 trabajadores de la contratista CAE, sigan ejerciendo funciones en dicha firma
Sergio Mario Siñani Murga c/ Rafael Siñani Chambi y otros, Secretario General de la Comunidad de Iquiaca	Señala que existe amenazas de comunarios de explusarle de sus tierras.	Pide que se intervenga para conciliar con el Rafael Siñani Chambi y otros.	Ninguna	22.11.10 Se invita a reunión a autoridades de la comunidad y al Sr. Rafael Siñani Chambi y otros. 06.12.10 El Sr. Rafael Siñani Chambi y el apoderado de las otras personas pide que no se intervenga debido a que este caso se estaría tratando ya en la justicia ordinaria.
Balseros y lancheros de Tiquina Vs. Gobernación de La Paz, Capitanía de Tiquina, Viceministerio de Obras Públicas	NAmenaza de bloqueo de carretera	Piden se rescate los 2 vehículos y mercancía hundida en el estrecho de Tiquina	Gobernación de La Paz, Capitanía de Tiquina, Viceministerio de Obras Públicas	03.11.10 Se realizan reuniones con las autoridades de Gobernación de La Paz, Capitanía de Tiquina, Viceministerio de Obras Públicas 09.11.10 Se realiza reunión, la Capitanía de Puerto de Tiquina explica el operativo que se debía realizar para rescatar las 2 movilidades con su carga, luego explicaron el proyecto del Reglamento que se pretendía poner en vigencia para el control de las embarcaciones en Tiquina. Posteriormente se realiza el rescate de las movilidades.
Teodora Challapa, Hilda Paredes Vs. Gob. Municipal de La Paz	Huelga de hambre	Solicitan se les reponga puestos de venta	Dirección de Mercados y la Dirección de Gobernabilidad de la Alcaldía Municipal de La Paz	18.11.10 Se realiza reunión en la Sub Alcaldía Max Paredes, con la Dirección de Mercados del GMLP, después de que se presentan propuestas de nuevas ubicaciones de puestos para las afectadas por la misma zona, la junta de vecinos del Cementerio, pide solucionar el problema entre esa junta y las afectadas y sus dirigentes directamente, luego se informa que el caso se soluciono por un acuerdo entre las partes para la ubicación de los puestos de las afectadas.
Población San Pedro c/ Sección "Chonchocorito" San Pedro	Internos de las diferentes secciones de población, intentan hacer caer la pared que divide población con Chonchocorito	Piden el traslado a Chonchocoro de un interno de Chonchocorito porque sería muy problemático.	Dirección de Penal de San Pedro	03.12. Se habla con el Presidente de Delegados del Penal y se acuerda que estas acciones no se repetirán y que si hay nuevos reclamos se los realizara en forma consensuada y escrita. También se habla con los internos de Chonchocorito, y el Director del Penal Cnl. Casas, quien señaló que ya se estaba tramitando el traslado del interno con el que se tenía problema en Chonchocorito.
Estudiantes del Pre Facultativo de Medicina c/ Dirección de la Carrera de Medicina	Vigilia en puertas de la Carrera de Mediciana	Piden se revisen exámenes de admisión o se de un nuevo examen.	Dirección de la Carrera de Mediciana	14.12.10 Se realizan gestiones ante el Director de la Carrera de Medicina y el 16.12.10 El Consejo de la Carrera de Medicina, informa que se tomo la decisión de tomar un nuevo examen a todas las personas reprobadas, el mes de enero de 2011

Unión Anguias c/ Comunidad Anguias	Ninguna	Piden se concilie con la otra comunidad para evitar posibles enfrentamiento por avasallamientos de tierras.	G o b e r n a c i ó n de La Paz, INRA Departamental.	Latente
Comunidad Sumiraya c/ Comunidad Lloja	Ninguna	Piden que Lloja no afecte y destruya la toma de agua que tiene la comunidad de Sumiraya y se concilie con la otra comunidad.	Autoridad de Agua, y Servicio Nacional de Riego	Latente

3.8 Mesa Defensorial de Llalagua

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Padres de familia del Municipio de Llalagua.	Amenaza de tomar el Edificio de la Dirección Distrital y declararse en huelga de hambre.	Inscripción de sus hijos en nivel primaria	Dirección Distrital de Educación Urbana y Rural de Llalagua.	Un grupo de padres y madres de familia se constituyeron en nuestra oficina para pedir nuestra intermediación en la solicitud de flexibilidad en la admisión de sus hijos al nivel prebásico y básico que realizaban ante la Dirección Distrital de Educación Urbano y Rural de Llalagua. SEDUCA POTOSÍ, habría determinado flexibilizar la admisión de niños menores de edad tal cual se había propuesto por la Dirección Distrital de Llalagua. Solucionando de esta manera este conflicto, sin llegar a efectivizarse las medidas de presión que habían anunciado los padres y madres de familia involucrados en dicho problema.
Profesionales Normalistas	Huelga de hambre	Solicitud de ítems a la Dirección Distrital de Educación Urbana y Rural del Municipio de Llalagua	Dirección Distrital de Educación Urbana y Rural de Llalagua, SEDUCA Potosí.	Gestión Administrativa, ante la Dirección Distrital de Educación Llalagua, y SEDUCA Potosí, para la dotación de ítems a los profesores huelguistas. El SEDUCA Potosí, implementó la política de un tope máximo de 120 horas para los maestros en ejercicio, logrando horas libres para otros nombramientos. En total se nombraron 8 nuevos profesores en el Municipio de Llalagua, de los 11 huelguistas, quedando pendiente el nombramiento de 3 profesores. De esta forma se levantó dicha huelga de hambre, y se arribó a una solución intermedia.
Padres de familia de Llalagua	Toma del juzgado, puesto policial y Fiscalía (eso derivó en detenciones indiscriminadas de jóvenes menores de edad).	Pena máxima para el autor confeso de un asesinato.	Comando de Policía Provincial Llalagua	Gestión para la liberación de los menores de edad, en cumplimiento de la ley.

Familiares de 4 policías desaparecidos	Amenaza de huelga de hambre	Entrega de cuerpos de 4 policías desaparecidos en ocasión de cumplir con sus tareas habituales.	Ministerio público, policía nacional, Ministerio de Gobierno, Ministerio de la Presidencia, y Asamblea Plurinacional de Bolivia.	<p>Recibimos la denuncia de la muerte supuestamente en forma violenta (linchamiento) de 4 policías de DIPROVE, en fecha 23 de mayo, protagonizado por comunarios del Ayllu Laime, del Municipio de Uncía, por supuestos actos de extorsión a propietarios de vehículos indocumentados (chutos), en la Comunidad de Saca Saca y Cala Cala, del mencionado Municipio.</p> <p>Labor que realizamos:</p> <p>Reunión con el Fiscal de Uncía, Dr. Henry Espíndola Cardozo, Reunión con Autoridades de la FAOI – NP (Federación de Ayllus Originarios e Indígenas del Norte Potosí), Segundas Mayores y Jilankos de los cinco Ayllus de la zona de conflicto. Reunión con el Sub Comandante de la Policía Departamental de Potosí, Cnl. Julio Sepsel.</p> <p>El día domingo 30 de mayo del presente, en horario de la tarde a la cabeza del Defensor del Pueblo, se ingresó a las comunidades en las que se suscito el “linchamiento” a los cuatro efectivos policiales de DIPROVE Oruro. ingresamos a la comunidad de Saca Saca, aproximadamente a Hrs. 18:00, cuando se reunían algunos comunarios junto a su Máxima Autoridad del Ayllu Laime, el Segunda Mayor, al vernos acercarnos al lugar, empezaron a gritar y movilizarse, en señal de rechazo, por esta actitud beligerante y agresiva de los comunarios, no se logro conversar con los mismos..</p>
Originarios e indígenas del Ayllu Tayaquira.	Amenazas de medidas de hecho, movimiento de mojones (linderos) de límites.	Solución a problema de límites territoriales en el Ayllu Tayaquira, Municipios de Llallagua y Huanuni, Departamentos de Oruro y Potosí.	Instituto Geográfico Militar. Gobierno Municipal de Llallagua y Gobierno Municipal de Huanuni	<p>Alerta temprana, seguimiento al caso, recopilación de información sobre el caso, no tenemos ninguna demanda de mediación, hasta la fecha se están, haciendo intentos para resolver internamente, entre comunarios, con la presencia de Autoridades Ediles y del Instituto Geográfico Militar de de Bolivia, por el tema de límites</p> <p>Este 3 de agosto intentaron reunirse en el lugar del conflicto, pero frente a la ausencia de representantes del Municipio de Huanuni, la misma se suspendió sin fecha.</p>

Pobladores del Cantón Coroma	Bloqueo de caminos	Problema de límites entre los departamentos de Potosí y Oruro e instalación de una fábrica de Cemento.	G o b e r n a c i ó n departamental de Potosí. G o b i e r n o Departamental de Oruro Ministerio de Gobierno, de la presidencia. Ministerio de Autonomías	Seguimiento al caso, en torno a las repercusiones de este conflicto departamental en nuestra región del Norte Potosí, en torno a los pronunciamientos y posiciones de los 14 municipios del Norte Potosí. Por lo que pudimos observar que a la fecha no hubo mayor trascendencia, más que un apoyo moral a las medidas de la capital potosina, debido a que esta región del Norte Potosí se siente marginada y olvidada por las demandas cívicas de la capital departamental, en sentido de que su visión de desarrollo siempre ha sido centralizada a la capital olvidándose de estas provincias y municipios, de modo que esta región que se encuentra más vinculada a los departamentos de Cochabamba, Chuquisaca y Oruro en cuanto a vías camineras por ejemplo, se está asfaltando la carretera Llagua, Huanuni para tener acceso a Oruro. Se tiene previsto asfaltar la carretera Llagua, Uncía Pocoata Ravel a Sucre (diagonal Jaime Mendoza), pasando por alto a la capital del departamento de Potosí. En el tema administrativo, muchas entidades públicas y privadas que tienen asiento en esta región depende de oficinas centrales asentadas en Oruro, Cochabamba, y Sucre, quedando Potosí al margen, principalmente por el aislamiento caminero.
------------------------------	--------------------	--	--	--

3.9 Representación Departamental de Oruro

Sector Social	Medidas de Presión Adoptadas	Demandas	Instancia Estatal involucrada	Intervención Defensorial y resultados.
Comunarios de la Tercera Sección del Municipio de Oruro. Familia La Fuente.	Toma física de la casa de la Familia La fuente. Retención del Abogado de la Familia La fuente. Marchas	Los comunarios de la Tercera Sección, demandan que el Sr. Rómulo La Fuente cumpla un compromiso escrito y les venda lotes de terreno a los comunarios en el lugar y el precio convenido. El Sr. Rómulo la fuente alega que ya se hizo la entrega de estos lotes de terreno a un grupo de comunarios y a los otros se les devolvió los adelantados.	Delegación con Movimientos Sociales de la Gobernación de Oruro.	Verificación Defensorial y reunión de acercamiento en conflicto de terrenos de la Familia La Fuente comprometidos a favor de los comunarios de la Tercera sección de Soracachi. Producto del conflicto se produjo la detención indebida del abogado de la Familia La Fuente Dr. Iver Pereira. Luego de gestiones realizadas por la representante se logró la salida del mencionado abogado.

<p>Adjudicatarios de la Urbanización Sajama.</p> <p>Comunarios y personas que construyeron viviendas dentro de la Urbanización.</p>	<p>Marchas</p> <p>Bloqueos de calles.</p> <p>Toma física de Oficinas del Municipio y Gobernación</p> <p>Huelga de Hambre</p>	<p>Los adjudicatarios de la Urbanización Sajama pide se desaloje y demuela las construcciones clandestinas dentro de los terrenos de la urbanización.</p>	<p>Gobierno Municipal de Oruro.</p> <p>Gobernación del Departamento de Oruro.</p> <p>C o m a n d o Departamental de la Policía.</p>	<p>Reuniones de seguimiento con las partes y autoridades en conflicto. Se pide a las autoridades municipales cumplan con la ley y el acta de compromiso de septiembre del año pasado en el cual se comprometieron a proceder la demolición de las construcciones clandestinas en el sector de sur de la ciudad donde se encuentra los terrenos de la urbanización.</p>
<p>Movimiento Sin Techo Pumas Andinos</p> <p>Comité de Defensa y Vecinos de la Ampliación San Isidro.</p> <p>Familia Urquidi</p> <p>Coordinadora de Juntas Vecinas Periurbanas de Oruro</p>	<p>Bloqueos de calles y caminos</p> <p>Toma física de ambientes de la Gobernación y del Gobierno Municipal de Oruro.</p> <p>Marchas.</p>	<p>El MST y la Coordinadora piden se revierta al Estado los terrenos de la Familia Urquidi.</p> <p>El comité de Defensa y vecinos de la Ampliación Urquidi pide se pare los avasallamientos, que las autoridades permitan la entrega de minutas de transferencia.</p>	<p>Gobierno Municipal de Oruro.</p> <p>Gobernación del Departamento de Oruro.</p> <p>C o m a n d o Departamental de la Policía.</p> <p>Tribunal Agrario Nacional.</p>	<p>Reuniones de seguimiento, con las partes en conflicto, con autoridades departamentales y municipales, con asambleistas nacionales; con los sectores en conflicto, Se forma parte asimismo de una comisión de alto nivel de autoridades departamentales que ven una solución estructural a este problema.</p>
<p>Comunarios de Maycapampa y Venta y Media</p> <p>Empresa Minera Huanuni</p> <p>Sindicato de Trabajadores Mineros de Huanuni.</p>	<p>Estado de Emergencia</p> <p>Marchas.</p> <p>Amenazas de toma física.</p>	<p>Los comunarios de Maycapampa piden fuentes de trabajo a la Empresa Minera Huanuni como compensación por autorizar la construcción de un dique de Colas en sus terrenos.</p> <p>El Sindicato y la Empresa Minera Huanuni se oponen al incremento de personal en la Empresa.</p>	<p>Empresa Minera Huanuni</p> <p>G o b e r n a c i ó n Departamental de Oruro.</p>	<p>Reuniones de seguimiento y acopio de información sobre conflicto de dique de colas de Empresa Minera Huanuni. Reuniones sostenidas con técnicos responsables del proyecto del nuevo ingenio, de la Unidad de Medio Ambiente y con el gerente de la empresa se pudo conocer acerca de la construcción de un dique alternativo en el sector de convento en Cataricahua que tiene la previsión de asociar colas por un tiempo de 4 a 5 años; sin embargo deberá incidirse en el proyecto principal del dique en el sector de Maycapampa en razón a que ese dique podrá absorber y tratar todos los residuos de la empresa minera Huanuni.</p>
<p>Comité de Defensa de la Zona Este y Vecinos de las zonas periurbanas de la zona este de Oruro.</p> <p>Coordinadora de Juntas Vecinales Periurbanas de Oruro</p> <p>ACOSMUSI</p> <p>SELA ORURO</p>	<p>Marchas</p> <p>Bloqueos de Calles y caminos</p> <p>Enfrentamiento</p> <p>Toma física de Ambientes del Gobierno Municipal de Oruro y SELA.</p>	<p>El Comité de Defensa y vecinos de la zona este de Oruro piden que el SELA instale las acometidas de agua potable.</p> <p>La Coordinadora y el ACOSMUSI piden que se respete un convenio de cesión de concesiones en sector.</p>	<p>Sela Oruro (Servicio Local de Agua y Alcantarillado)</p> <p>Gobierno Municipal de Oruro</p> <p>H. Freddy Huayta Diputado Nacional</p>	<p>Reuniones de acercamiento en conflicto por el Agua Potable en las zonas periurbanas de Oruro entre SELA y ACOSMUSI. Como acuerdo alcanzado se tiene que la SELA procederá a la instalación de acometidas de agua a domicilio de las redes que se tiene en las zonas periurbanas.</p>

Comunarios de Quillacas y Salinas de Garcí Mendoza (Oruro)	Enfrentamientos Bloqueo de Caminos	Los comunarios de Quillacas denuncian avasallamientos a terrenos por parte de comunarios de Potosí.	Gobernación del Departamento de Oruro. Unidad Técnica de Límites Oruro	Participación reuniones a nivel departamental. Participación en la comisión de veedores.
Comunarios de Coroma (Potosí)		Los comunarios de Coroma denuncian el avasallamiento de terrenos y apertura de caminos por comunarios de Oruro.	Gobernación del Departamento de Potosí. Unidad Técnica de Límites Potosí	Verificaciones Defensoriales en el sector en conflicto.

3.10 Representación Departamental de Pando

Sector Social	Medidas de Presión adoptadas	Demandas	Instancia Estatal involucrada	Forma de intervención defensorial y resultados
Privados de libertad	Estado de emergencia con amenaza de ingreso a huelga de hambre.	Atención por parte de las autoridades penitenciarias a nivel nacional respecto a temas de salud y prediarios principalmente	Ministerio de Gobierno a través de la Dirección General de Régimen Penitenciario.	Reunión con Director del Recinto Penitenciario. Contacto telefónico con el Director Departamental de Régimen Penitenciario y Supervisión. Verificaciones Defensoriales in situ. Reunión con Representantes de los privados de libertad y población penitenciaria. Contacto telefónico con Representante de los privados de libertad. Asistencia a reunión sostenida entre Director General de Régimen Penitenciario y Supervisión, Director Nacional Administrativo, Director Departamental de Régimen Penitenciario y Supervisión, Director del Recinto Penitenciario, Representantes de los privados de libertad y población penitenciaria, arribándose a un acuerdo.
Comunarios de la comunidad Canahan	Piquete de huelga de hambre de los comunarios en dependencias de las oficinas de la ABT Pando	Anulación de cualquier solicitud presentada por algún miembro de la familia Farah ante la ABT Pando, respuesta inmediata sobre el estado del proceso administrativo de solicitud de concesión forestal no maderable de Miguel Farah.	ABT	Verificación defensorial. Convocatoria a reunión a los dirigentes de la comunidad y las autoridades del INRA y la ABT Pando. Posteriormente se reunieron en dependencias de la Representación Departamental los comunarios de Canahan y funcionarios de la ABT, suscribiendo un acuerdo.

Privados de libertad	Se declararon en estado de emergencia	Cambio del Director del Recinto Penitenciario	Policía Nacional Régimen Penitenciario	Verificación in situ. En virtud a la petición intransigente de destitución del Gobernador de la Cárcel Modelo de Villa Busch, como Defensoría del Pueblo y en calidad de mediadores, se propuso a la población penitenciaria sostener una reunión entre los representantes y procuradores de los Privados de Libertad y las Autoridades Penitenciarias a efectos de que arriben ha acuerdos favorables para ambas partes, misma que concluyó en buenos términos llegando a acuerdos que se plasmaron en un acta firmada por todos los presentes.
Comerciantes informales y socios de la Asociación de Comerciantes Soberanía de Puerto Evo Morales	Ninguna.	Las comerciantes informales piden ser comunarias de Puerto Evo y la posibilidad de ingresar a la Asociación de Comerciantes Soberanía para comercializar sus productos de manera formal en el referido lugar.	H. Gobierno Municipal de Bella Flor	Contacto telefónico con la representante de las afectadas y con el presidente de la Asociación de Comerciantes Soberanía de Puerto Evo. Reunión con el presidente de la Asociación de Comerciantes Soberanía de Puerto Evo. Reunión con las comerciantes informales afectadas. Reunión con el H. Alcalde de Bella Flor.

3.11. representación Defensorial de Potosí

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Padres de Familia de Niños y Niñas de nivel inicial y Federación de Maestros Urbanos de Potosí.	Marchas de Protesta y amenazas de toma del inmueble del Servicio Departamental de Educación.	Flexibilización de la normativa aplicable al proceso de inscripciones escolares para el nivel inicial (Primera y Segunda Sección) y primero básico de primaria.	El Servicio Departamental de Educación y la Secretaría de Desarrollo Social de la Gobernación del Departamento de Potosí.	La intervención defensorial aún principio radicó en sostener reuniones separadas con las partes en conflicto, la instalación de mesas de diálogo para analizar la normativa y particularmente el punto 1.14 de las Normas Generales Para la Planificación, Organización, Ejecución y Evaluación de la Gestión Educativa 2010 en los Niveles Inicial, Primario y Secundario del Subsistema de Educación Regular. La gestión defensorial logró la aplicación del punto indicado de flexibilización, determinándose realizar un examen psico-emotivo de suficiencia a los menores niños y niñas que nacieron posterior al 31/03/2010. La Defensoría del pueblo participó de la indicada prueba en calidad de veedor y como resultado un 99% de los niños y niñas fueron calificados como aptos y en consecuencia fueron admitidos en los cursos respectivos.

Federación Departamental de Maestros Urbanos.	Marchas de protesta, toma de rehenes del Director Departamental de Educación y personal del Ministerio de Educación e intervención del inmueble del Servicio Departamental de Educación SEDUCA y huelga de hambre de la Directiva de la Federación de Maestros y maestros de base en oficinas del SEDUCA Potosí.	Asignación de mayor cantidad de ítems de nueva creación para la ciudad de Potosí.	Servicio Departamental de Educación y Ministerio de Educación.	La intervención defensorial logró conciliar puntos de vista encontrados, respecto de los ítems de nueva creación que corresponden a la ciudad de Potosí. Luego de varias reuniones separadas y conjuntas con las partes en conflicto, se logró suscribir el Convenio de Asignación de Ítems que puso fin al conflicto, en el documento se estableció y concertó otorgar 34 ítems para educación regular, 9 ítems para educación alternativa y 6 ítems para educación superior. Además de notas escritas de disculpas suscritas por ambas partes.
Autoridades Originarias y Organizaciones Sociales del Municipio de Caiza "D", Comité Cívico y Federación de Estudiantes y Docentes de la Normal de Caiza "D" y residentes caiceños en Potosí.	Por una parte, Toma e intervención del inmueble del Gobierno Municipal de Caiza "D", marchas de protesta en la localidad de Caiza "D" y la ciudad de Potosí, enfrentamientos entre las partes en conflicto en la localidad citada. Por otra parte, renuncia del Alcalde Ramón Jancko y los Concejales de su organización política.	Apertura de las oficinas y desembolso de recursos económicos para la carretera asfaltada (La Lava-Caiza"D").	H. Gobierno Municipal y Concejo Municipal de Caiza "D", Normal "José David Berríos de Caiza "D" y Gobernación del Departamento de Potosí.	Reuniones previas en la oficina de la Representación Departamental, con el señor Alcalde, técnicos y asesores; concejales y representantes de los residentes caiceños en Potosí. Convocatoria a una primera mesa de diálogo, siendo suspendida por la asistencia de representantes de instituciones y organizaciones sociales de Caiza "D". Convocatoria a una segunda mesa de diálogo, para la cual se viajó a la localidad de Caiza "D", con el propósito de entregar invitaciones escritas, además de las invitación verbales y la reunión sostenida con representantes de las instituciones y organizaciones; sin embargo, un grupo reducido de dirigentes a la cabeza del responsable del Comité de movilizaciones: Julio Luis Acebo, mostró oposición al diálogo bajo el pretexto de consultar con las bases. En consecuencia, el conflicto social quedó pendiente debido a la intransigencia de las posiciones y la negativa de abrir un escenario de diálogo por los representantes de instituciones y organizaciones sociales de Caiza "D". Sin embargo, a través de una nueva convocatoria, en la reunión sostenida en oficinas de COMCIPO, con la participación de las partes en conflicto, Alcalde Municipal, honorables concejales, personal técnico y asesores; representantes de organizaciones sociales); luego del análisis de las propuestas se determinó suscribir Acta de Compromiso, aceptándose la renuncia del Alcalde Ing, Ramón Jankco, sin embargo, luego del cuarto intermedio dispuesto, las partes se retractaron y determinaron recurrir a la vía judicial, toda vez que en curso se tienen en varios procesos penales en investigación.

Federación de Estudiantes Normalistas	Toma e intervención del inmueble de la Escuela Superior de Formación de Maestros "Eduardo Avaroa" de Potosí.	Aplicación del Reglamento aprobado en el Congreso de Normales de la gestión 2007 (Cancelación de matrículas) y posterior solicitud de renuncia al Director General y Director Académico.	Director General y Director Académico de la Escuela Superior de Formación de Maestros "Eduardo Avaroa", Ministerio de Educación.	En la reunión convocada para el tratamiento del conflicto social, en la que se encontraba el Director Nacional de Formación Maestros del Ministerio, Lic. Ramiro Cuentas, los estudiantes determinaron reunirse por separado con la autoridad citada y ante esta posición unilateral se optó por retirarse del conflicto social.
Consejo de Ayllus Originarios de Potosí CAOP, divididos en dos grupos: una integrada por las autoridades originarias regionales y bases, y la otra, por autoridades del CAOP.	Huelga de hambre del grupo movilizad y opositor al Kuraj Mallku del CAOP.	Renuncia del Kuraj Mallku y posesión de nuevas autoridades elegidas en cabildo.	Ninguna.	La gestión defensorial facilitó el diálogo de las partes en conflicto, particularmente del grupo movilizad con autoridades del CAOP. También se logró que el CONAMAQ, como instancia superior intervenga en el problema interno del CAOP. El conflicto social fue resuelto en la instancia citada.
Conflicto Social "Nor Lipez-Puesto Avaroa",	Bloqueo de caminos, toma e intervención de instituciones de la región.	En resumen las demandas eran: Electrificación, construcción de caminos, participación en la nueva Empresa Boliviana de Recursos Evaporíticos EBRE, expulsión del señor Guillermo Roelants del país y desconocimiento a dirigentes de FRUTCAS, regalías mineras, impuesto directo al uso de aguas por la Minera San Cristóbal, intervención del Estado en la contaminación del medio ambiente por la Minera San Cristóbal, ejecución proyecto camino Terraplén Chiguana y Tanil Vinto – Avaroa, instalación de antena de celulares en la Capital de Colcha "K" y en el cerro Cuvincho, cumplimiento del compromiso de la Prefectura y Minera San Cristóbal con el municipio de San Pedro de Quemes.	Gobernación del Departamento, SEPSA, Ministerio de Medioambiente.	La gestión defensorial logró la instalación de la mesa de diálogo realizada en fecha 11/05/2010, en la se determinó llevar adelante el Encuentro de Integración y Desarrollo de las comunidades de la Provincia Nor Lipez, en fecha 26/05/2101. Evento al que se invitó a autoridades regionales, departamentales y nacionales.

<p>- Autoridades Originarias de los 11 Ayllus de Coroma y su Comité de Huelga Coromeño;</p> <p>-COMCIPO con sus 66 Organizaciones afiliadas;</p> <p>-FEJUVE;</p> <p>-FEDECOMIN;</p> <p>-Central Obrera Departamental (con 25 Sindicatos de Trabajadores);</p> <p>-Federación de la Prensa;</p> <p>-Consejo de Ayllus Originarios de Potosí;</p> <p>-Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Potosí;</p> <p>- Comités Cívicos Provinciales de Betanzos, Puna, Vitichi, Cotagaita, Yocalla, Uyuni, y Tomave.</p> <p>Todos estos sectores estos conformaron el Comité de Movilizaciones de Potosí.</p>	<p>-Denuncia pública,</p> <p>-Paro cívico indefinido,</p> <p>-Huelgas de hambre en la ciudad de Potosí, algunas capitales de provincia y otros departamentos (residentes potosinos),</p> <p>-Bloqueo de caminos y de las garitas de "San Antonio", "San Roque" y Surco,</p> <p>-Marchas de protesta</p> <p>-Amenazas de toma de instituciones públicas como la Gobernación del Departamento.</p>	<p>El pliego petitorio del Comité Cívico Potosinista y la comunidad de Coroma, en resumen es la siguiente:</p> <p>1) Delimitación interdepartamental Potosí – Oruro (Coroma – Quillacas), respecto de la propiedad del cerro Pahua y los recursos minerales existentes y la implementación de una planta industrializadora de cemento por parte del gobierno central.</p> <p>2) Fábrica de Cemento en la comunidad de Coroma.</p> <p>3) Construcción del aeropuerto internacional de Potosí.</p> <p>4) Preservación y restauración del Cerro Rico.</p> <p>5) Funcionamiento de la Planta de Karachipampa.</p> <p>6) Infraestructura vial departamental.</p>	<p>Gobierno Central: Ministerios de Autonomías, Presidencia y Minería; Gobernación del Departamento de Potosí.</p>	<p>Intervención de Oficio desde el inicio del conflicto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con el Comando Departamental de Policía, el Servicio Departamental de Salud SEDES, Cruz Roja Municipio de Yocalla, para ayuda humanitaria a los pasajeros en tránsito y a los bloqueadores (salud, alimentación, evacuación de personas). • Conferencia de prensa con llamado al diálogo, exhortando a ambas partes en medios nacionales: Fides, ERBOL y ATB. • Reunión con el Gobernador, el Obispo, FEDECOMIN, La Asamblea Permanente de Derechos Humanos para dialogar sobre las personas bloqueadas. • Reuniones con dirigentes de COMCIPO, FEDECOMIN para flexibilizar posiciones. <p>2.</p> <p>El conflicto está latente, por eso se recomienda al Gobierno Central:</p> <p>4 - Diseñar un mecanismo de seguimiento a los acuerdos suscritos, agendas pendientes de las organizaciones, etc. para que en la vía de la alerta temprana se desarrolle una oportuna y eficiente capacidad de respuesta, para evitar la confrontación y la violencia. Cuidando el análisis integral de los hechos, tomando en cuenta antecedentes históricos, actores, factores, causas y efectos, contexto, relaciones de poder y manejo de información en los medios de comunicación.</p> <p>- Atención oportuna de las demandas de las organizaciones sociales en la vía de la alerta temprana antes que se materialicen las medidas de presión y de que se genere violencia, con respuestas escritas y coherentes con la expectativa de cada agenda social, para evitar la escalada de un conflicto, el manejo de la información debe ser claro, oportuno y transparente.</p>
<p>Personas privadas de libertad del Centro de Rehabilitación "Santo Domingo" de Cantumarca</p>	<p>Huelga de Hambre y bloque de las pabellones de varones y mujeres.</p>	<p>Demanda: Renuncia del Director de Régimen Penitenciario y Administrativos.</p>	<p>Dirección de Régimen Penitenciario, Corte Superior de Justicia (Juzgado de Ejecución Penal) y Ministerio de Gobierno.</p>	<p>Se logró facilitar el diálogo de las partes y luego de varios intentos de conciliación frustrados por la intransigencia de las personas privadas de libertad, el Director de Régimen Penitenciario y el personal administrativo voluntariamente determinaron renunciar.</p>
<p>Comerciantes y vendedoras de juegos pirotécnicos</p>	<p>Amenazas de intervención y protestas en puertas del Gobierno Municipal y la Intendencia de Potosí.</p>	<p>Solicitud de la venta de sus productos en la noche de San Juan.</p>	<p>H. Gobierno Municipal de Potosí e Intendencia Municipal.</p>	<p>La intervención defensorial y las gestiones realizadas lograron que el H. Gobierno Municipal, autorice la venta de sus productos a partir de horas 18:00.</p>

Vecinos de Pampa Ingenio, Propietarios de Ingenios Mineros de la misma zona.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de notas ante autoridades municipales y de la Gobernación. 2. Reuniones de análisis del conflicto por los vecinos y con los representantes de los propietarios de ingenios. 3. Amenazas de tomar de medidas de hecho. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de la normativa ambiental para el funcionamiento y desarrollo de actividades mineras de los ingenios de la zona. 2. Cesación de la contaminación ambiental y acústica. 3. Resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados contra los vecinos damnificados y reparación de los inmuebles afectados por los trabajos que se realizan en la zona. 	H. Gobierno Municipal de Potosí y Gobernación de Potosí.	Se ha sostenido reuniones separadas con vecinos de la zona, autoridades municipales y de la Gobernación, así como una reunión conjunta con la presencia de la partes en conflicto y autoridades mencionadas.
Padres de Familia de los colegios: "Juan Manuel Calero" y "Otto Felipe Brun"; Federación de Estudiantes de ambos colegios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de notas a diferentes autoridades involucradas 2. Reuniones previas en diferentes entidades. 3. Amenazas de las partes, marchas de protesta de padres de familia, bloqueo de la calle Bolívar y enfrentamientos entre las partes en conflicto. 4. Toma y posesión del inmueble de calle Bolívar Esq. La Paz por parte del colegio: "Juan Manuel Calero". 5. Pasar clases en la infraestructura mencionada en turno que no le corresponde por parte del Col. Calero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud del Col. "Otto Felipe Braun" de retorno a su infraestructura de calle Bolívar Esq. La Paz. 2. Oposición del Col "Juan Manuel Calero", de retorno del Col. "Otto Felipe Braun" a la infraestructura de calle Bolívar. 	D i r e c c i ó n Departamental de Educación, Dirección Distrital de Educación, H. Gobierno Municipal de Potosí, Director, docentes, administrativos y alumnado del colegio: "Juan Manuel Calero". D i r e c t o r a , personal docente, administrativos y alumnado del colegio "Otto Felipe Braun"	Recibida la solicitud del Col. "Otto Felipe Braun", para mediar en el conflicto, la abogada responsable del mismo se presentó a la reunión programada para fecha 27.08.10, Hrs. 17:30, al cual el Secretario General del Municipio, Sr. Hernán Mariscal, rechazó la participación de la institución defensorial. En fecha 22/09/2010, en reunión sostenida en la RD, en la que intervinieron las partes en conflicto y las instituciones mediadoras, luego del análisis se arribó a una solución y acuerdo, elaborándose una Resolución Municipal y un Documento de Acuerdo, el mismo que debía bajar en consulta a las bases pero que se garantizaba una solución, sin embargo, los representantes del colegio "Juan Manuel Calero" se retractaron. Posteriormente, el caso fue atendido por la Fiscalía del Distrito donde finalmente fue resuelto.

3.12 Representación Defensorial de Santa Cruz

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Pueblos indígenas yuracaré-mojeño.	Movilización y denuncia ante la RP, el Tribunal Supremo Electoral, amparo constitucional y reclamo ante la Asamblea Legislativa Departamental.	Posesión del quinto curul que corresponde al pueblo indígena yuracaré-mojeño, elegido según sus usos y costumbres. Existe una Resolución del Tribunal Supremo Electoral que manda la posesión, pero que la misma no es aceptada	Gobernación de Santa Cruz y la Asamblea Legislativa Departamental, que no acatan una Resolución del Tribunal Supremo Electoral.	Reunión con la bancada de los pueblos indígenas para conocer en detalle el problema. Denuncia pública de este derecho de participación política que está siendo vulnerado. Solicitud de informe ante la Asamblea Legislativa Departamental y pedido de dar curso a la Resolución del TSE. Solicitud de cumplimiento de su propia Resolución del TSE, que define el curul indígena.
Federación Cruceña de las Personas con Discapacidad	Movilización, denuncia pública y una huelga de hambre	Exigencia de cumplimiento del acuerdo firmado en diciembre de 2009, mediante el cual el Gobierno se comprometía a viabilizar un bono de Bs 3.000 para las personas con discapacidad, previo censo, además de ejecutar programas de empleos y trabajo para esta población	Ministerio de Justicia, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Trabajo, de Salud	Reuniones con la Federación de las Personas con Discapacidad, para conocer su problema y prestar nuestra colaboración en la mediación y facilitación para las soluciones, además para solicitarles que no acudan a la violencia para la manifestación de sus protestas. Acompañamiento en su huelga de hambre que se realizó por espacios de cuatro días en la Plaza Principal. Gestiones ante el Ministerio de Justicia para la realización de reuniones de concertación y análisis del pedido. Envío de correspondencia de forma permanente con los ministerios correspondientes y la Federación Cruceña de Personas con Discapacidad. Seguimiento de la firma del convenio que lograron con el Gobierno y solucionar el problema. De igual modo, se han realizado reuniones con la otra Federación Integral de Personas con Discapacidad, la misma que no demandó el bono, sino planes y programas de empleo y desarrollo.
Confederación de Pueblos Indígenas del Oriente y Amazonía de Bolivia.	Marcha desde Trinidad a La Paz, denuncia pública ante los medios de comunicación.	Tierra, territorio, derecho a la consulta, modificaciones a la Ley Marco de Autonomía y Descentralización, mayor participación política.	Gobierno Central y Asamblea Legislativa Plurinacional.	Seguimiento del conflicto. Ayuda humanitaria con la presencia del Defensor del Pueblo, Rolando Villena, en la comunidad de San Pablito, Guarayos. La RP logró recaudar víveres, vituallas, ropa y otros para donar a los indígenas, quienes sufrían las inclemencias del mal tiempo.

Federación de Trabajadores de Salud y sindicatos de los hospitales municipales: Japonés, San Juan de Dios, Maternidad, de Niños, Francés.	Paros escalonados y huelgas de hambre.	Más ítems para mejorar la atención en los cinco hospitales municipales. Inversión en infraestructura, mejorando las actuales instalaciones. Compra de nuevos equipos médicos, insumos, medicamentos, incremento y nivelación salarial.	Gobierno Municipal, Gobernación de Santa Cruz y Ministerio de Salud.	<p>Ante la solicitud de mediación en la serie de conflictos en el sector salud que se han presentado en el 2010, la RD tomó un papel protagónico y actuó en varios niveles</p> <p>La interpelación pública y la presencia mediática, enfatizando que la salud es un derecho fundamental y que merece la atención prioritaria de las autoridades correspondientes.</p> <p>Reuniones de forma permanente con las autoridades del Servicio Departamental del Sedes y de la Oficialía mayor de Desarrollo Humano. Como también reuniones informativas con la Federación de Trabajadores de Salud y sindicatos de los hospitales Japonés, San Juan de Dios, de Niños, Maternidad, de la Caja Nacional de Salud, Caja Petrolera de Salud, Hospital Francés.</p> <p>Seguimiento del conflicto que cada vez se presenta como una constante y de alto riesgo.</p>
---	--	--	--	--

3.13 Representación Departamental de Tarija

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
No videntes	Ninguna	La posesión del nuevo directorio departamental	IBC	En calidad de mediador se logró la posesión pacífica del nuevo directorio
Trabajadores del PLANE	Huelga de Hambre	Que se generen fuentes de empleo	Jefatura de Trabajo	Inspección en situ, contactos telefónicos con la delegada de autonomías, se solicitó el apoyo de la Cruz Roja Departamental para la inspección médica de los crucificados.

3.14 Mesa Defensorial de los Yungas

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
Pobladores de Chulumani. Transportistas	Alza de precios de los pasajes del transporte interprovincial. Mal servicio y poco control de parte de La Policía.	Amenazan con decretar transporte libre en Chulumani si los transportistas no rebajan sus tarifas. Los transportistas sustentan que la elevación de la gasolina ocasionó que los artículos de primera necesidad suban. La población amenaza con acciones violentas a los transportistas.	Gobierno Municipal de Chulumani y la Policía Nacional	En reunión con la sociedad civil, federaciones, transportistas, policía, fronteriza, alcalde Municipal, se logra que los transportista rebajen sus tarifas. Se coordinará para el mejoramiento del transporte con controles de la policía acompañada de organizaciones sociales.

Pobladores de Coroico, Alcalde y concejales. Cooperativas Mineras	Pobladores entran en vigilia y exigen que se retiren de la explotación minera las cooperativas Yolosita y Uchumachi del río Coroico o de lo contrario tomarían medidas de echarlos por la fuerza.	La población de Coroico y las autoridades del municipio denuncian contaminación del medio ambiente del río Coroico por parte de las cooperativas mineras Yolosita y Uchumachi por lo que exigen que se retiren definitivamente	Gobierno Municipal de Coroico. Ministerio de Medio Ambiente. Ministerio de Minas	Ante el posible enfrentamiento entre la población y los cooperativistas mineros, nos constituimos a Coroico y en reuniones del día 20 y 21 se logra firmar acuerdos con las dos cooperativas mineras y la población, en las que se comprometen a deponer acciones de violencia y el cesé de trabajos mineros que contaminen el medio ambiente.
Comunidad Santa Bárbara. Jorge López Videla y Esposa Elsabra Quino	La Comunidad S. Bárbara expulsa al Sr. Jorge López Por agresión a un comunario y lo mantienen como rehén desde la mañana. La Comunidad interviene las propiedades y pertenencias del Sr. Jorge López.	Los comunarios piden garantías por las amenazas con armas de fuego por parte del Sr. Jorge López. Solicitan parte del terreno del Sr. López para ampliar una cancha deportiva.	Gobierno Municipal de Coroico. Fiscalía de Nor Yungas. Policía	Con nuestra presencia se logra viabilizar acuerdos para la liberación del Sr. López, velando primeramente por su derecho la vida y la libertad. La intervención de la MDY fue fundamental debido a que antes de nuestro arribo la fiscalía y el gobierno municipal no llegaron a acuerdo definitivos que garanticen la libertad y la integridad física del ciudadano.
Pobladores de conchita chico y pobladores de Tres Ríos	Amenazan con enfrentarse	Limites entre comunidades y expulsión de comunarios	Ninguna	Con nuestra visita y entrevista con dirigentes de ambas comunidades se logra deponer actitudes violentas y tramitar conjuntamente el saneamiento de sus tierras ante el INRA.
Comité Villa Belén Coop. Agua Ocobaya	La Cooperativa interviene el ojo de agua en actitud violenta hacia la comunidad de Villa Belén. La Comunidad de Villa Belén amenaza con enfrentamiento ante posibles o nuevo avasallamiento del ojo de agua.	La Cooperativa de Agua de ocobaya pide utilizar el ojo de agua que esta ubicada en la comunidad de villa Belén. La comunidad Villa Belén señalan que ya dieron dos ojos de agua a la cooperativa y el otro lo están guardando para su proyecto de piscicultura y riego.	Alcalde Municipal de Chulumani. AAPS (Autoridad de Fiscalización y control social de agua potable y saneamiento básico	Deponen actitudes de violencia para iniciar el dialogo, y se involucra al Municipio de Chulumani y APPS para que ambas comunidades tramiten un proyecto de agua conjunto.
Municipio de Yanacachi. Central Agraria Yanacachi.	Cierre del Municipio de Yanacachi por parte de la central agraria.	La candidatura al municipio del Ex alcalde a quien denuncian por malos manejos.	Municipio, Min. Anticorrupción y el Min. De Autonomías	Con la intervención de la Mesa Defensorial Yungas se logro que la central Agraria de Yanacachi en coordinación con el concejo Municipal abran nuevamente las instalaciones de la Alcaldía, evitando conflicto con la población de Yanacachi
Palos Blancos Fuerza de Tarea Conjunta	Enfrentamiento de pobladores de marimonos del Municipio de Palos Blancos contra FTC	La no erradicación de la hoja de coca	Fuerza de Tarea Conjunta	Se realiza acciones defensoriales en el hospital de Caranavi como verificación en el BATIGII (desarrollar la sigla). Posteriormente, se toma testimonios a los pobladores de Marimonos.

Palos Blancos Fuerza de Tarea Conjunta	La provincia de Caranavi a través de sus organizaciones sociales como la FAPCA declara bloqueo de caminos en fecha 27 de abril 2010.	Demandan la instalación de una planta procesadora de cítricos en Caranavi y no en la región de Alto Beni, como se pretendía. Para ello, bloquearon caminos en fecha 27 de abril 2010, debido a que el gobierno no les daba respuestas concretas.	Gobierno	La Mesa Defensorial Yungas transmitió la información a la MAE y la Representación Departamental de lo que acontecía en el lugar. Se pacifica un punto de bloqueo por posibles enfrentamiento entre transportistas y bloqueadores a altura del río Cajones. Se logra rescatar a una persona que se encontraba detenida por los bloqueadores. Se logra que los pasajeros varados en Caranavi cuenten con la terminal de buses para poder pernoctar.
Comunidades de la Glorieta y Santiago de Sura Sura	La Comunidad de La Glorieta amenaza con enfrentarse	La comunidad Santiago de Sura Sura vuelve a tramitar su personalidad Jurídica, que en el año 2009 fue anulada por la unidad de fortalecimiento municipal. La comunidad de la Glorieta indica que no permitirá nuevamente que esta comunidad quiera dividir el sector.	Municipio de Coroico, Gobernación de La paz, Inra	En fecha 2 de diciembre se lleva a cabo una reunión en el municipio de Coroico con la presencia de los concejales, personal de la gobernación e INRA en la que se acuerda que ambas comunidades se comprometen a deponer actitudes de violencia y que la Comunidad de Sura Sura pueda tramitar su personalidad Jurídica siempre que no haya oposición. Ambas comunidades se comprometen a pedir el saneamiento al INRA

4. Informes defensoriales

4.1 Caso David Olorio Apaza.

La Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones constitucionales y legales, investigó varias denuncias relacionadas a la vulneración de derechos humanos por parte de la policía a la actividad policial.

Uno de los casos relevantes de la gestión correspondiente al presente informe, en el que se comprobó la vulneración de los derechos a la integridad física, psicológica, a la libertad, a la dignidad y al debido proceso, es el caso de David Olorio Apaza, quien murió en celdas de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen (FELCC) de la ciudad de El Alto el 7 de julio del 2010, luego de que las autoridades competentes determinaran su aprehensión por ser sospechoso del asalto a las oficinas de Vías Bolivia, ocurrido el 4 de julio, a la altura del peaje de la autopista El Alto-La Paz.

En ese sentido, es de vital importancia para el Estado, la existencia de la fuerza policial (verificar si la Constitución toma como VITAL) ; sin embargo, cabe destacar que esta institución más que un ente de seguridad civil, se mantiene todavía como una policía militarizada, con jerarquías rígidas, y con sistemas de control corporativo poco transparentes.

El Informe Defensorial del caso David Olorio Apaza, entre sus principales conclusiones, detalla que: “...se encontraron múltiples lesiones en todo el cuerpo ...entre las que se identificaron equimosis, excoriaciones, apergaminamientos, infiltrados de sangre, posiblemente quemaduras por el uso de electricidad, signos claros de asfixia mecánica e inclusive sofocación ...estos traumatismos fueron realizados en forma progresiva y producidos en vida e incluso tuvieron un proceso de formación y establecimiento para adquirir color de los moretones, deshidratación de las excoriaciones, formación de costras hemáticas y otros, por lo que no tuvo una muerte súbita”.

Según el documento, David Olorio Apaza: “se encontraba bajo custodia y en responsabilidad de la Policía Boliviana, quienes en cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales en vigencia debieron proteger su vida, su integridad física, su dignidad y bienestar durante su detención. Contrariamente a todo ello, fue sometido a torturas, tratos crueles inhumanos y degradantes por funcionarios policiales, dado que no existe antecedentes dentro de las investigaciones que demuestren su contacto con personas particulares u otras instancias estatales”.

En este sentido y sobre la base de la investigación realizada, el análisis de normativa nacional e internacional la Defensoría del Pueblo recomienda:

RECOMENDACIONES

1. Recomendar a la Ministra de Justicia:

- a. En el marco del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, ratificado mediante Ley N° 3298 del 12 de Diciembre de 2005, la creación, implementación y funcionamiento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) y que gestione la aprobación del anteproyecto de Ley de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos, Degradantes y Rehabilitación Integral de las víctimas, ante la Asamblea Legislativa Plurinacional.
- b. Proyecte la modificación del Código Penal, ajustando el tipo penal de tortura en el marco de las convenciones y tratados internacionales sobre la materia.

2. Recomendar al Fiscal General del Estad:

Emitir los instructivos necesarios para que los Fiscales asuman la Dirección Funcional de las investigaciones durante las declaraciones informativas que prestan en sede policial las personas implicadas en hechos delictivos, tal como lo determinan los artículos 70, 92, 93, 97, 297 y 299 del Código de Procedimiento Penal, así como el artículo 45 numerales 1 y 2 de la Ley del Ministerio Público, a objeto de no delegar estas atribuciones al personal policial.

3. Recomendar al Inspector General del Ministerio Público:

inicie las acciones pertinentes para establecer la responsabilidad de la Dra. Verónica Viscarra Angulo, Fiscal de Materia, por haber vulnerado el principio de objetividad del artículo 5 de la Ley Orgánica del Ministerio Público y 72 del Código de Procedimiento Penal. Ya que realizó declaraciones públicas, en las que señaló la inexistencia de signos de violencia física externa al momento del levantamiento legal del cadáver de David Olorio Apaza.

4. Recomendar a la Fiscalía Departamental de La Paz:

prosiga con las investigaciones dentro del caso de tortura y fallecimiento de David Olorio Apaza acontecido en dependencias de la FELCC de la ciudad de El Alto, debiendo remitir el informe en conclusiones a la Defensoría del Pueblo.

5. Recomendar al Ministro de Gobierno:

elaborar una nueva política de seguridad ciudadana de mayor acceso y cercanía a la sociedad civil, para consolidar un estado de convivencia social, en el que los ciudadanos se sientan protegidos en sus bienes, su vida y sus actividades cotidianas, en el marco de los principios de defensa y vigencia de los derechos humanos, debiendo hacer conocer a la Defensoría del Pueblo, el documento que refleje la presente recomendación.

6. Recomendar al Comandante General de la Policía Boliviana:

- a. Adopte las medidas correspondientes para enfatizar en la curricula de las instituciones de formación policial, la materia del Derecho a la Integridad Física, Psicológica y Moral, profundizando el tema de Tortura, Tratos o Penas Cruelles Inhumanos o Degradantes, con el fin de que el personal a su cargo disponga de conocimientos teóricos y prácticos para evitar hechos análogos al presente caso por acción, omisión o exceso, en el cumplimiento de sus funciones.
- b. Emita los instructivos correspondientes para que los funcionarios que prestan servicios en el área de Inteligencia y otras Divisiones de la FELCC, cumplan lo determinado por los artículos 92 y 93 del Código de Procedimiento Penal, que disponen la presencia obligatoria del Fiscal asignado, en la declaración informativa policial de cualquier sindicado.
- c. La inmediata investigación sobre los posibles vínculos de David Olorio Apaza con funcionarios policiales de la FELCC, a fin de establecer responsabilidades conforme al Reglamento de Faltas y Sanciones de la institución a su cargo.

4.2 Casos Fuerzas Armadas

Una muestra de vulneración de derechos humanos al interior de las Fuerzas Armadas investigados por la Defensoría del Pueblo son los casos de los ex conscriptos Javier Poma Condori, Guido López Cortez y del oficial que perdió la vida, subteniente Gróver Beto Poma Guanto.

Javier Poma Condori luego de presentarse al Batallón de Infantería de Marina III Mejillones de Guayaramerín para cumplir su servicio militar, denunció haber sido objeto de agresión física por parte del sargento Eduardo Becerra y el alférez Alex Panoso, con el atenuante que éste último, además habría ejercitado violencia de tipo sexual en su víctima.

En este caso, el certificado médico forense emitido por el galeno José Hoyos, describe: “poli contusiones”, “tentativa de relación sexual y alteraciones psicológicas”. De la misma manera los informes psicológicos reportan trastorno de estrés pos traumático y trastorno depresivo grave, sin síntomas psicóticos e inclusive hacen referencia a la posibilidad de suicidio.

No se descartó el abuso sexual denunciado por el peticionario, toda vez que según lo referido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, dentro de la Sentencia del 12 de septiembre de 2005 del caso Gutiérrez Soler vs. Colombia, en el “abuso sexual anal muchas veces no quedan huellas físicas externas...”, por lo que deberán agotarse las medidas investigativas correspondientes.

En la investigación realizada por la Defensoría del Pueblo se evidenció la vulneración del derecho a la integridad física y psicológica de Javier Poma Condori y se emitió la Resolución Defensorial N° 00053/LPZ/2010 del 5 de mayo de 2010 que recomienda la emisión de directivas destinadas a efectivizar el respeto de los derechos humanos de los soldados y marineros; adoptar medidas para que se le brinde atención médica, psicológica y psiquiátrica; otorgar medidas de protección a Javier Poma y su familia; garantizar la prosecución y conclusión del la investigación de los hechos denunciados y adoptar las medidas para la extensión de la libreta militar a favor del peticionario.

Otro caso investigado por la institución es la tortura a un conscripto, cabo Guido Álvaro López Cortez, en el Regimiento Méndez Arcos de Challapata, provincia Abaroa del Departamento de Oruro, conocido a través de imágenes difundidas por un medio de televisión en septiembre de 2010.

Este hecho habría sucedido el año 2009, como parte de la materia prisionero de guerra del curso Ranger consistente en la inmersión en agua (té de sopar). Una vez conocido el hecho de manera pública, el ex conscripto negó haber sido víctima de tortura, manifestando haberse sometido voluntariamente a la prueba como parte de su instrucción militar. Al respecto, la Defensoría del Pueblo, realizó el seguimiento al caso, para tal efecto requirió información in situ y otras instancias, e intentó contactarse en varias oportunidades con el reservista López Cortez, con resultados poco favorables.

A raíz de este caso, la institución realizó encuestas en distintas unidades militares del país, cuyos resultados revelaron la existencia de diferentes formas de prácticas violentas y de tortura en los cuarteles.

Es de remarcar que nadie puede actuar al margen de las normas constitucionales, bajo circunstancia alguna y tanto sus autores, como los que cooperan o contribuyen a lograr dichos resultados, se sitúan dentro de la ilegalidad y por tanto se hacen acreedores de las consecuencias jurídicas de sus actos, en la forma en que el orden jurídico lo establece en el marco de la justicia ordinaria y no militar.

4.3 Caso Uncía: La separación entre los dos Estados como generador de violencia

La región del norte de Potosí históricamente fue una zona de conflicto, al inicio entre comunidades indígenas dispersas y la colonia; posteriormente entre indígenas y representantes republicanos y finalmente por conflictos interétnicos a causa de la pobreza y límites territoriales que, afectan sus identidades culturales y el manejo de su espacio y territorio.

En ese marco de conflictividad entre el mundo indígena – originario y el Estado, en mayo de 2010 sucedieron los hechos de Uncía que dio lugar a la desaparición de cuatro policías. El 30 de mayo el Defensor del Pueblo, Rolando Villena Villegas, se constituyó en el lugar del conflicto para posibilitar el diálogo entre las autoridades

originarias del lugar y las autoridades estatales, con la finalidad de rescatar a funcionarios policiales de DIPROVE, supuestamente involucrados en la muerte de siete personas, así como en hechos de extorsión, cobros indebidos y demás exacciones contra originarios de esa zona, por la posesión de vehículos indocumentados.

Ese conjunto de hechos no esclarecidos, ni investigados, menos aún castigados fue la causa de la violencia y muerte de estos cuatro funcionarios policiales, por mano de integrantes de esos ayllus, quienes exigieron como requisito para la entrega de los cuerpos, la previa investigación y esclarecimiento de la muerte de las siete personas mencionadas, prohibiendo además el ingreso a su territorio a toda persona ajena, sea civil o autoridad.

El inicio del diálogo se generó por la presencia de los Ministros de la Presidencia y de Gobierno, quienes posibilitaron que el conflicto se diluya y que insatisfactoriamente para los familiares de las víctimas tengan que desistir de cualquier acción legal pública, en contra de cualquier integrante de estos ayllus.

4.4. Caso Caranavi

Caranavi se encuentra a 150 kilómetros al noreste de la sede de la ciudad de La Paz, a una altura de 660 metros sobre el nivel del mar, tiene una temperatura media anual de 23 grados centígrados. En tanto, es la localidad de trópico más próxima a la sede gobierno, la misma se constituye en uno de los destinos turísticos de mejor perspectiva si las condiciones de acceso mejoran. Se espera que con la conclusión de la carretera asfaltada bioceánica, esta posibilidad se concrete.

La población de Caranavi procede mayoritariamente del altiplano y es de origen aymara, como efecto de un proceso de colonización en la región¹, existe sin embargo información que da cuenta que hacia mediados de la década de los años 40, la composición étnica era más heterogénea e incluía segmentos poblacionales de origen indígena local (especialmente lecos y mosetenes), cuando estos sectores eran considerados mano de obra barata para las actividades mineras auríferas de Tipuani, Teoponte y Guanay.

Hasta finales de los años 60, Caranavi era lugar de paso obligado hacia estos centros mineros y desde mediados del siglo XX representó una suerte de capital comercial en la época del auge de la explotación maderera a gran escala, y así pasó de ser un pequeño pueblo a ser una ciudad intermedia en constante crecimiento a comienzos del presente siglo.

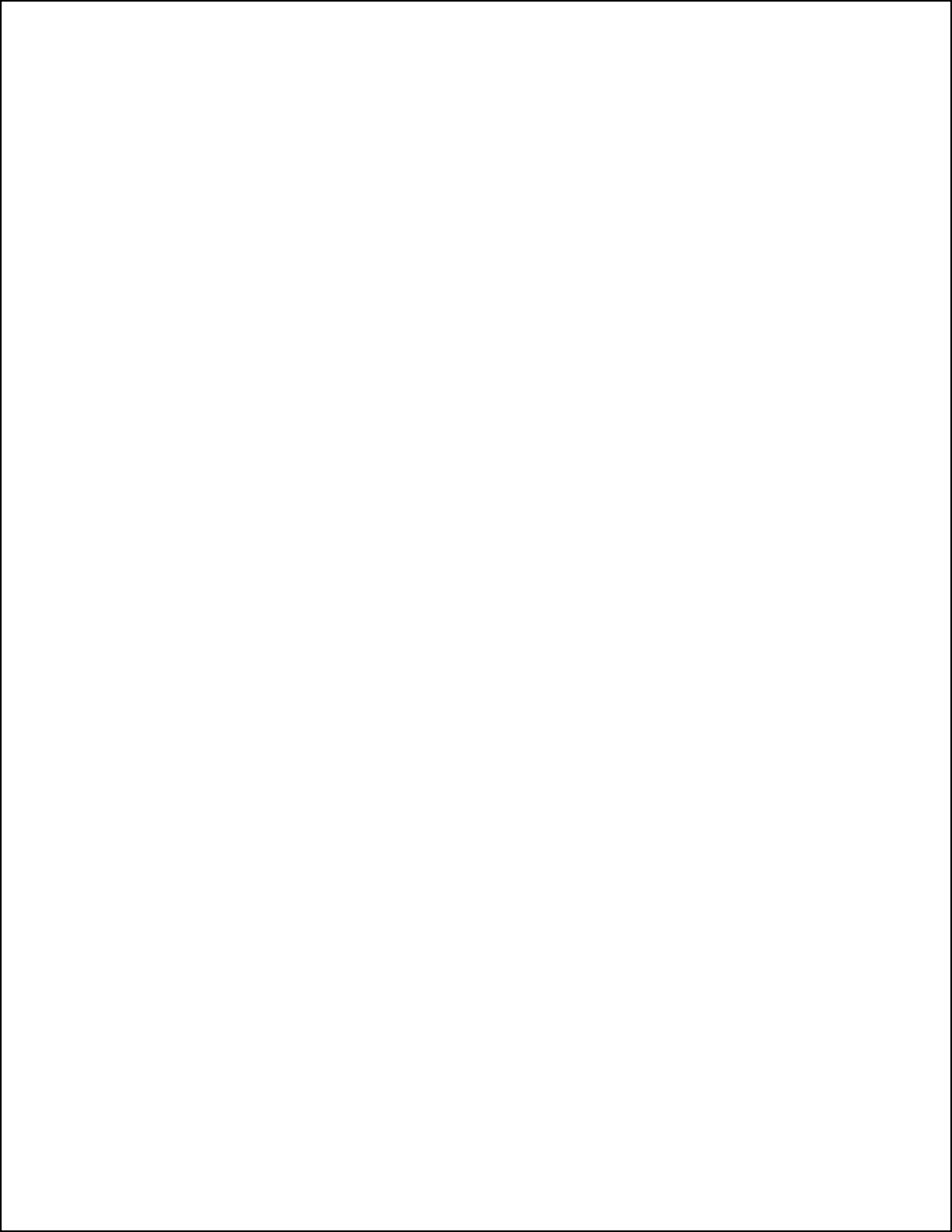
Este fenómeno permitió el surgimiento de una amplia actividad productiva agrícola, especializándose sobre todo en cítricos, bananos, café y arroz. Aún al presente, los pobladores de Caranavi postulan su identidad local como “capital arrocera” del departamento de La Paz. Al margen de la dinámica económica y productiva, la capital municipal ha desarrollado su infraestructura hotelera y de servicios orientados a la recepción turística. Una rápida interpretación del contexto social en que se desarrolló el grave conflicto del 2010 y que concluyó en uno de los peores precedentes de la relación entre comunidad y policía en la historia reciente de Bolivia; apela necesariamente a los referentes antes mencionados.

RECOMENDACIONES Y RECORDATORIOS:

1. Recomendar al Fiscal Departamental de La Paz asuma las medidas conducentes para esclarecer las circunstancias de la muerte de los ciudadanos Fidel Mario Hernany Jimenez y David Calizaya Mamani, identificando a los autores intelectuales y materiales; así como de los heridos resultantes en el operativo de intervención policial en la ciudad de Caranavi, entre el 07.05.10 al 09.05.10, debiendo remitir a la Defensoría del Pueblo los resultados obtenidos de su investigación.
2. Recomendar a la Ministra de Salud y Deportes, en coordinación con el Ministro de la Presidencia, elaborar una lista oficial de las víctimas producto de la intervención policial y otorgar atención en salud a los heridos hasta su total restablecimiento, incluyendo la asistencia especializada y dotación de medicamentos, bajo el principio de gratuidad.
3. Recomendar al Ministro de Gobierno y al Comandante General de la Policía Boliviana, adoptar las medidas administrativas necesarias para el restablecimiento de los efectivos policiales que resultaron heridos durante el desbloqueo de la carretera La Paz – Caranavi.
4. Recomendar a los Ministros de la Presidencia, Gobierno y Justicia, adopten las medidas necesarias para otorgar asistencia social humanitaria a los familiares de Fidel Mario Hernany Jimenez y David Calizaya Mamani, como parte de la responsabilidad objetiva del Estado.
5. Recomendar a los Ministros de la Presidencia y de Gobierno, en coordinación con el Comandante General de la Policía Boliviana, establecer un sistema de alerta temprana para la gestión de conflictos, bajo los criterios de oportunidad, inmediatez, imparcialidad y objetividad en su tratamiento en el marco del respeto a los derechos humanos, mediante métodos que impliquen el diálogo y la persuasión.
6. Recomendar al Comandante General de la Policía Boliviana:
 - a. Evaluar y adecuar sus planes de operaciones de acuerdo a los principios y normas internacionales de Derechos Humanos en todos los casos para evitar detenciones indiscriminadas de ciudadanos y uso desproporcional de la fuerza, acciones que, desembocan en mayores confrontaciones y hechos de violencia. Debiendo emitir los instructivos correspondientes al personal bajo su dependencia, para el cumplimiento de los procedimientos de arresto y aprehensión establecidos en el Código de Procedimiento Penal y sus normas internas que precautelen el derecho a la libertad personal e integridad física.
 - b. Se disponga la investigación sobre el incumplimiento del Plan de Operaciones No 006/10 debido a las vulneraciones de Derechos Humanos durante la ejecución del mismo, establecidas en el presente informe.
7. Recordar al Ministro de Gobierno y al Comandante General de la Policía Boliviana, su deber legal de proteger y garantizar la dignidad, vida, integridad, propiedad e inviolabilidad de domicilio de la ciudadanía

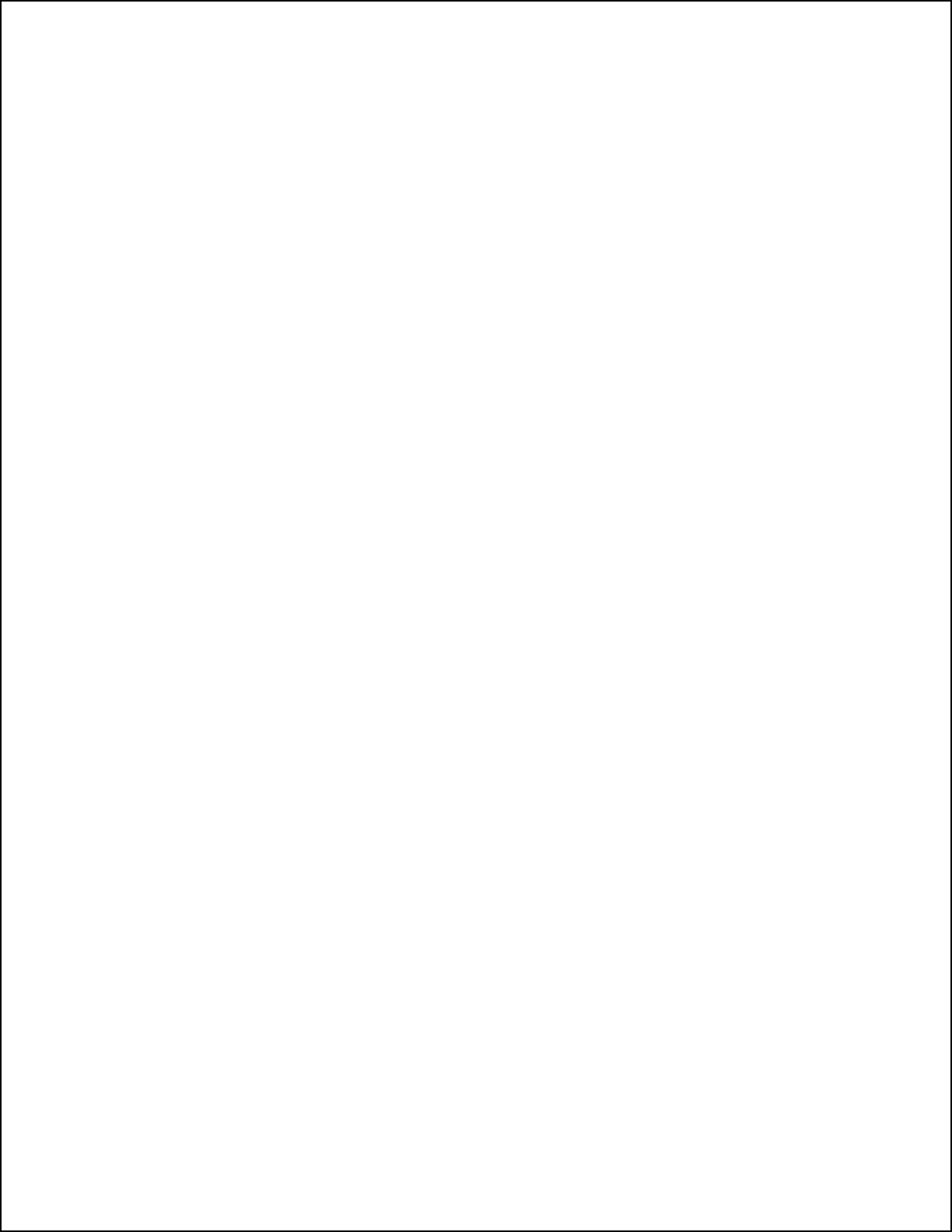
en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo a la normativa internacional y constitucional establecidas en el presente informe defensorial, para evitar la vulneración de éstos derechos como en el presente caso y en futuras actuaciones.

8. Recordar al Ministro de Gobierno y al Comandante General de la Policía su deber legal de precautelar los derechos fundamentales de los efectivos bajo su dependencia y dotarles de los medios necesarios para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo a lo determinado por la Ley Orgánica de la Policía Boliviana y su normativa interna.



CAPÍTULO VII

AVANZANDO HACIA UNA CULTURA DE
DERECHOS HUMANOS: PROMOCIÓN
DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN



CAPÍTULO VII

AVANZANDO HACIA UNA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS: PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

El artículo 1º de la Ley Nº1818 del Defensor del Pueblo otorga a la institución el mandato constitucional de velar por la promoción y divulgación de los derechos humanos. Para cumplir con esta misión, la estructura organizacional de la institución creó la Adjuntoría de Promoción y Análisis, cuyo fin principal es lograr avances en la construcción de una cultura de derechos humanos.

El marco conceptual bajo el cual se avanza hacia este objetivo está definido en el documento institucional: “El Defensor del Pueblo está de tu lado: Política y Estrategias de Comunicación” del año 2001 y actualizado el año 2008; ambas versiones establecieron los lineamientos del anterior Plan Quinquenal y del actual, correspondiente al periodo 2007-2011.

Los lineamientos establecidos en este documento son elementos conductores de la acción educomunicativa de la Defensoría del Pueblo, con los reajustes correspondientes que demanda la realidad actual del país y que configuraron nuevos escenarios políticos y sociales, posibilitando la presencia y visualización de actores históricamente marginados, tal es el caso de los pueblos indígenas y los propios movimientos sociales que hoy cobran gran importancia en el ámbito público.

Autores como Paulo Freire, Luis Ramiro Beltrán y Juan Díaz Bordenave, así como un sinnúmero de experiencias de comunicación alternativa y popular sirvieron de inspiración para el diseño comunicacional de la institución, promoviendo así el acercamiento a la población, mediante presupuestos más complejos, privilegiando lo participativo, lo dialógico, el carácter endógeno del cambio social y la función democratizadora de la comunicación.

La discriminación que, históricamente se ha vivido y se vive aún en el país, exige que en forma urgente e impostergable la información, comunicación y educación en valores y derechos humanos se ocupe de coadyuvar a su erradicación en la convivencia cotidiana.

Por ello, se seguirá potenciando de manera sistemática e integral la difusión masiva de alcance nacional, con particular énfasis en la radiodifusión rural y en lenguas originarias; la comunicación interactiva, aprovechando las expresiones culturales, con su música, poética y lúdica locales; el contacto, también sistemático, en establecimientos educativos, centros de salud, así como en instituciones y espacios públicos, entre otros, tanto en áreas periurbanas como rurales.

En este contexto, desde el inicio de sus actividades, la Defensoría del Pueblo dirige sus líneas de acción sobre la base de un objetivo principal: promover el conocimiento adecuado, oportuno y permanente de los derechos humanos por parte de la población, así como identificar potenciales áreas de demanda.

El ámbito de la educomunicación para el cambio social hace distinciones precisas entre información y comunicación. La información es un acto unidireccional, orientado a la transmisión de datos, ideas, emociones, habilidades y otros. La comunicación, en cambio, es un proceso de doble vía, posible cuando entre los dos polos de la estructura relacional, rige una ley de bivalencia: “todo transmisor puede ser receptor y todo receptor puede ser transmisor”.

1. Promoción masiva de derechos humanos

La misión que nos encomienda la Constitución Política del Estado alude inevitablemente al uso estratégico de la educomunicación en la acción de la Defensoría del Pueblo. Es en este sentido, que el uso de medios de comunicación es vital para la difusión masiva de mensajes promocionales, informativos y/o educativos en derechos humanos y atribuciones institucionales.

En ese marco y toda vez que se consideran a los procesos educomunicativos como inherentes al conocimiento y defensa de los derechos humanos, los medios masivos, grupales o interpersonales son potenciales mediadores de transformación, de ida y vuelta, lo que supone necesariamente, conocer la realidad de los sectores más vulnerables en sus derechos, para promover su defensa y potenciamiento, generando instancias de reflexión, análisis y acción; o lo que se denomina como empoderamiento o emancipación para que se demande al Estado una vida digna, con derechos, equidad, justicia y sin ningún tipo de discriminación.

La divulgación de los derechos humanos y ciudadanos incluye la elaboración de campañas masivas institucionales que se difunden en todo el país, a través de medios de alcance tanto nacional como regional, urbano y rural.

Campañas masivas

1.1. Derechos humanos en la Constitución Política del Estado

Apegados al mandato constitucional que nos otorga la facultad de diseñar, ejecutar y supervisar programas de defensa, promoción, divulgación de los derechos humanos, así como establecer mecanismos de coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para estos efectos (Art. 11 Ley 1818) corresponde difundir el catálogo de derechos humanos incorporados en la Constitución Política del Estado siguiendo los procesos exitosos de difusión masiva emprendidos por la institución a lo largo de su historia institucional y que le permitieron situarse entre las instituciones estatales con mayor credibilidad.

Ejes temáticos propuestos para la campaña

Los ejes conceptuales y temáticos sustantivos en derechos humanos y que emergen de la Constitución Política del Estado para abordar la gestión desde una propuesta accesible, clara y concreta, sujeta estrictamente a las condiciones de los soportes comunicativos se sintetizan de la siguiente manera:

- a. Derechos humanos desde la integralidad: Eje conceptual entendido como un sentimiento mayoritario de que para construir una sociedad o cultura con derechos humanos para todas las personas, sin ningún tipo de

exclusión. Es fundamental comprender a los derechos humanos desde una perspectiva integral, intercultural y holística, por lo que no existe supremacía de derechos, y deben propiciarse espacios de diálogo para la aplicación de la Constitución Política del Estado en todas las esferas de la vida social, política y cultural del país, sin ningún tipo de imposición sea doctrinal, institucional o ideológica; o de una postura sobre otra. Abrir el diálogo supone iniciar un proceso de interculturalidad, donde las voces de los actores valgan igual, tengan un mismo valor.

- b. Derechos humanos de poblaciones originarias, indígenas y campesinas: Eje fundamental y que se inscribe en la corriente del reconocimiento, la acción afirmativa, acción positiva desde el Estado y la sociedad civil, para reparar los efectos históricos de la invisibilización, la negación de derechos y la discriminación sufrida por estos colectivos sociales.
- c. Derechos humanos desde la equidad y la no discriminación: No importa si somos del campo o la ciudad, si somos hombres o mujeres, o personas con distinta identidad sexual, de diversas culturas, religiones, cosmovisiones, filiaciones partidarias y otros.
- d. Derechos humanos desde la inclusión: Remarcando que la Constitución Política del Estado postula los derechos de poblaciones históricamente vulnerables, niñez, adolescencia, mujeres, poblaciones indígenas, adultos mayores, discapacitados, población penitenciaria y migrantes.

1.2. “El linchamiento es delito, un atentado a la vida”

La gestión 2010 también ha sido protagonista de varios casos de linchamiento durante el mes de mayo y junio, es por eso que se recupera el material producido en el año 2008, una campaña sostenida con mensajes en tres idiomas (aymara, quechua y castellano) y en medios impresos, pese a que esta difusión no estaba programada en el Plan Operativo Anual.

Dado el austero presupuesto, la oficina nacional contrató a 4 emisoras para la difusión del material en audio. El periodo de difusión fue de 22 días hábiles con 198 pases en 4 emisoras de cobertura nacional como Radio Fides, Panamericana, ERBOL y Radio Patria Nueva con frecuencia semi-intensiva en redes nacionales, medios departamentales y locales.

Asimismo, las oficinas regionales en el país realizaron sus respectivas campañas locales.

1.3. Programas de radio

Como cada año varios programas de radio locales se consolidaron en el espectro radiofónico de cada región. Los programas de radio buscan espacios de interlocución directa con la población a través de interesantes y cada vez más creativos programas de reflexión y discusión de temas relacionados a los derechos humanos.

Los programas de radio a lo largo de la historia institucional se han convertido en un recurso comunicacional fundamental para establecer nexos directos con la ciudadanía y sobre todo por las posibilidades que brinda el

espacio radiofónico para atender de manera directa las consultas, interrogantes e inquietudes de la población respecto a sus derechos a través de llamadas telefónicas directas o entrevistas en vivo con las mismas autoridades.

Estos espacios corroboran que es importante fortalecer las alianzas estratégicas con los medios de comunicación y que esta dinámica no sólo debe desarrollarse en un ámbito comercial sino también educativo y social para la difusión de los derechos humanos.

Uno de los retos que las oficinas defensoriales plantearon como desafío institucional es precisamente el de cubrir el área rural del país no sólo con las campañas cuyos materiales se producen también en idiomas nativos, sino también con materiales exclusivos de difusión de sus derechos.

Queda como reto también destinar más recursos económicos y técnicos específicamente dirigidos a la comunicación con las poblaciones rurales, otorgando prioridad estratégica al uso de la radiodifusión departamental y comunal.

1.4. Acciones de comunicación interactiva

El contacto directo con la gente es uno de los ejes fundamentales de la promoción, difusión y capacitación sobre derechos humanos, valores y competencias institucionales, pero de manera cercana a las actividades de las personas y en el marco de su cotidianidad.

Esta línea de intervención concentra fundamentalmente los principios de la educomunicación ya que permite establecer mecanismos interpersonales del diálogo, reflexión y propuestas conjuntas con los sectores involucrados para la difusión, promoción y defensa de los derechos humanos y valores; que privilegia ante todo lo participativo, lo dialógico, un proceso de doble vía en el que las personas son receptoras, dan y reciben información en igualdad de condiciones, dialogan, comparten y ponen en común ideas, preocupaciones, propuestas o análisis.

Estos procesos pueden estar mediados por recursos impresos, por las diversas actividades artísticas y culturales, particularmente. En esa perspectiva se pueden mencionar:

- Jornadas públicas conjuntas sobre derechos humanos
- Ferias barriales, comunales, zonales
- Ferias y jornadas culturales
- Encuentros deportivos
- Ferias artesanales y culinarias
- Encuentros juveniles inter universitarios
- Encuentros de centros culturales juveniles
- Encuentros con juntas vecinales
- Conciertos de música urbana juvenil, música autóctona, combinación de géneros
- Jornadas culturales y artísticas callejeras
- Jornadas de trabajo en instituciones públicas.

Para llevar adelante estos procesos, la Defensoría del Pueblo conformó grupos de jóvenes interesados y

comprometidos con la promoción de los derechos humanos y luego de procesos de formación general en la temática conforman grupos de Voluntarios, Brigadistas, Promotores o Difusores Defensoriales, que participan de manera activa, junto a funcionarios de la institución, en la preparación y desarrollo de los eventos interactivos mencionados anteriormente, con el objetivo de promover gestores capaces de reproducir la experiencia en sus escuelas, colegios, barrios, comunidades, centros de enseñanza, centros culturales u otros espacios de socialización.

1.5 Eventos desarrollados

Los datos registrados a nivel nacional (16 oficinas) dan cuenta de alrededor de 294 eventos y 41 organizados por la oficina nacional, haciendo un total de 301 actividades interactivas ejecutadas relativas a la difusión de los derechos humanos, competencias institucionales y otras temáticas específicas de la región, tanto como invitados participantes como organizadores durante la gestión, así también, con públicos diversos en el área urbana como rural.

Asimismo, se tienen registradas a nivel nacional la asistencia de 117694 mil personas en todos los eventos interactivos organizados por la institución.

Oficina nacional

N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD
1	Conferencia de Prensa "Por la sensibilización en Derechos Humanos, Derechos Sexuales y Reproductivos de las Mujeres Sexuales y Reproductivos de las Mujeres Lesbianas y Bisexuales a nivel Bolivia". "Yo también".	Difusión de la actividad por medios de comunicación. Ratificación del compromiso institucional para el apoyo a grupos de mujeres Lesbianas y Bisexuales. Distribución del material producido por la Red LB BOL. Distribución del material producido por la Defensoría del Pueblo sobre la temática.
2	Taller "Trato preferente y atención prioritaria a Adultos Mayores" con personal de Identificaciones.	Participantes del taller se sensibilizaron con la temática. Personal de Identificaciones de la Policía asistió al taller. El Cnl. Vargas se mostró comprometido con la temática y los participantes recibieron material producido por la Defensoría del Pueblo referida al tema.
3	Taller "Trato preferente y atención prioritaria a Adultos Mayores" en funcionarios de identificaciones, registro civil. N el CEIBO de la ciudad del Alto.	Participantes mostraron Interés y apertura por la temática tratada. Participantes sensibilizados con el tema. Participantes recibieron material producido por la Defensoría del Pueblo referente al tema expuesto.
4	Conversatorio; "Derechos Humanos desde una visión rural y el Rol de la Defensoría del Pueblo".	Participantes reconocieron las diferentes formas de pensar y abordar los derechos humanos, de los Pueblos Indígenas Originario Campesinas. Participantes mostraron interés por la temática tratada. Participantes cuentan con una visión más amplia para el abordaje de la temática. Expositores intercambiaron sus culturas y formas de ver los derechos humanos.

5	“El Proceso de Incorporación de la Ley Marco de Autonomías en los ámbitos Departamentales, Municipales e Indígena”	Participantes conocieron la Ley marco de Autonomía, y el régimen jurídico autonómico en los ámbitos departamentales, municipales, regionales e indígena originario campesino.
6	Jornada de diálogo sobre “Interculturalidad y descolonización”	Expositores entablaron un diálogo e intercambiaron experiencias. Participantes conocieron conceptos de Interculturalidad y descolonización.
7	Taller interno de la APA, para presentación de propuestas en torno al plan estratégico quinquenal y el plan de acción de corto plazo para la nueva gestión.	Participantes determinaron la necesidad de hacer paralelamente un informe al congreso y un informe a la sociedad. Participantes determinaron la necesidad de producir un boletín institucional, a través de la conformación de un equipo nacional de comunicadores, (comité de comunicación). Participantes puntualizaron que la tarea de la APA es la construcción del discurso institucional desde un enfoque intercultural y debe liderar la construcción de contenidos en esta misma línea. Miembros/as de la APA entablaron un diálogo permanente con la Delegada Adjunta a.i
8	Taller: Por una escuela libre de violencia.	Participantes, asumieron mayores compromisos en la temática: “Por una escuela libre de la violencia”. Taller enriquecido por la Intervención activa de cada uno/a de los participantes. Se desarrolló un ambiente amistoso y de diálogo.
9	Taller: Comisión Nacional por el derecho a la protección social y el acceso a la tierra de las Personas Adultas Mayores.	Consolidación de la comisión. Participantes asumieron mayores compromisos en la temática. Participantes del taller intervinieron de forma activa en cada uno de los momentos.
10	Presentación de líneas estratégicas.	Participantes conocieron las líneas estratégicas presentadas por el comité de coordinación. Participantes intervinieron de forma activa y dialógica. Participantes fueron motivados a participar y dialogar por el Sr. Rolando Villena Villegas Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.
11	Coloquio Internacional de “Racismo en perspectivas comparativas Guatemala y Bolivia”.	Invitados internacionales expusieron sus vivencias y experiencias. Moderadores contextualizaron las intervenciones a la realidad nacional. Líderes de las organizaciones sociales intercambiaron experiencias y vivencias sobre actitudes de racismo. Intercambio permanente de experiencias, conocimientos entre el auditorio y los invitados. Invitados internacionales conocieron las experiencias de racismo vividas por los expositores de la mesa de la mañana. Participación de principales autoridades institucionales: Defensor del Pueblo y Delegados Adjuntos. Medios de comunicación masivos cubrieron el evento.
12	“Taller Aportes al proyecto de Ley de educación Avelino Siñani - Elizardo Pérez”.	Se cuenta con documento que contiene planteamientos que logran enriquecer el proyecto de la Ley Avelino Siñani – Elizardo Pérez en el marco del ejercicio del derecho a la educación de todas y todos.

13	Seminario Taller sobre los Derechos Humanos de las Personas con discapacidad, Convención y protocolo Facultativo.	Asistentes conocieron aspectos generales sobre la convención de los derechos de las personas con discapacidad. Asistentes conocieron sobre protocolo facultativo de la convención sobre derecho de las personas con discapacidad. Organizadores recogieron insumos para afrontar nuevos trabajos y desafíos.
14	"Informe 100 días de gestión del Defensor del Pueblo	Público informado sobre los 100 días de gestión del Defensor del Pueblo. Público tiene conocimiento de las líneas estratégicas institucionales. Asistencia masiva de públicos relacionados a la institución. Asistencia y cobertura de medios de comunicación.
15	Pre Congreso sobre Derechos de la Niñez y Adolescencia.	Participación de todos los invitados – expositores. Conocimiento de las políticas públicas en la temática Niñas Niños Adolescentes. Seguimiento a las políticas públicas en la temática Niñas Niños Adolescentes. Masiva participación de Niñas, Niños y Adolescentes. Compromisos en la temática y seguimiento a políticas públicas de los participantes.
16	"Encuentro Nacional el Papel de la Defensoría del Pueblo desde los Derechos Humanos en la construcción del Estado Plurinacional".	Miembros del Comité de Coordinación cuentan con insumos desde los órganos del Estado Plurinacional para la elaboración del POA 2011.
17	Taller los medios de comunicación y los Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia.	Organizadores del taller, conocieron las percepciones de los Niños, Niñas y Adolescentes sobre su relación con los medios de comunicación, su relacionamiento con éstos, y las formas en la que ésta población quisiera relacionarse con ellos. Participantes contaron con formas creativas e innovadoras de abordar la temática, donde expresaron sus ideas y creencias. Participación creativa y motivadora.
18	Encuentro Nacional de Periodistas y Derechos de los Niños, Niñas Adolescentes en situación de violencia.	Periodistas conocieron el sentir de los Niños, Niñas, Adolescentes trabajadoras de las calles respecto a los medios de comunicación. Periodistas sensibilizados con la temática. Periodistas comprometidos con mejorar el tratamiento de la información referente a Niños, Niñas, Adolescentes en situación de violencia.
19	"Premier de la película el Juego de la araña y la mariposa".	Asistentes a la premier conocieron y consultaron el material de exposición propuesto por la institución para esta fecha. Defensor del Pueblo en suplencia legal Lic. Jaime Quiroga, participó con un discurso en el acto de la premier. Autoridades de la Defensoría del Pueblo asistieron a la premier de la película.
20	Taller interno "Ley contra el racismo y toda forma de discriminación".	Asistentes conocieron sobre los antecedentes y conformación del proyecto de Ley Contra el racismo y toda forma de discriminación. Asistentes conocieron el trabajo y la labor desempeñada por la Defensoría del Pueblo en la formulación del proyecto de Ley Contra el racismo y toda forma de discriminación.
21	Conversatorio "Qué significa el Estado Plurinacional" con el Autor Rafael Bautista.	Participantes conocieron la temática planteada. Participantes evaluaron el evento como positivo y actual. Expositor dominaba el tema y logró mantener un ambiente de interés en los participantes.

22	Seminario taller: “Los derechos humanos en el marco del Estado Plurinacional”.	La Defensoría del Pueblo obtuvo insumos importantes para sus nuevos lineamientos. Asistentes conocieron perspectivas sobre derechos humanos de las organizaciones indígenas y campesinas. Se plantearon lineamientos interesantes para trabajar los Derechos Humanos.
23	“Tertulia Hablemos de Ana María”.	Asistentes conocieron la vida y el trabajo de Ana María Romero de Campero a través de los testimonios contados (narrados) por los invitados.
24	Taller experiencias del equipo que acompañó a Brigada Solidaria en el Chaco Boliviano.	Participantes conocieron las experiencias y vivencias del personal de la institución, que acompañó a la brigada solidaria en el Chaco. Personal de la institución, que acompañó a la brigada solidaria en el Chaco, recibió certificación y reconocimiento, por su labor prestada.
25	Acto de entrega de certificados a promotoras y promotores en Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo.	Promotoras y promotores en derechos humanos de la Defensoría del Pueblo, recibieron certificados de reconocimiento por de Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia Sr. Rolando Villena. Asistentes al evento conocieron el trabajo de voluntariado que desempeñan las promotoras y promotores en derechos humanos de la Defensoría del Pueblo.
26	Acto de conmemoración del día Internacional de los derechos humanos.	Día Internacional de los derechos humanos fue recordado y conmemorado, por las instituciones comprometidas por los derechos humanos y por la sociedad civil en general.
27	Feria – festival por el día Internacional de los derechos humanos.	Público en general conoció la celebración del Día Internacional De Los Derechos Humanos. Artistas y grupos musicales recordaron la fecha.

1.6 Producción y distribución de materiales educativos

La producción y distribución de materiales corresponde a los lineamientos establecidos en la estrategia editorial institucional y tiene como principal fin llenar los vacíos informativos sobre derechos humanos, principalmente de instrumentos normativos que permitan un mayor conocimiento a objeto de que se promueva la exigibilidad de los mismos. Por lo que también se pone particular énfasis en investigaciones y estados de situación para orientar la intervención defensorial con recomendaciones, propuestas de políticas públicas, leyes o modificación a marcos normativos ya en vigencia, pero que vulneran derechos.

La elaboración y publicación de contenidos educativos e informativos se consolidó como una línea de intervención fundamental de la institución bajo tres objetivos:

- Dar a conocer a la ciudadanía información sobre el ejercicio de sus derechos, como parte de un proceso educativo acumulativo de mediano y largo plazo.
- Mantener informada a la población acerca de la misión, procedimientos y resultados del trabajo institucional.

- c. Fomentar la inclusión de temas relativos al ejercicio de los derechos en las agendas de opinión y toma de decisiones.

Las publicaciones son y serán parte del trabajo permanente de la institución 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.

Gracias a las publicaciones, la institución es el principal referente en la defensa de los derechos humanos, por tanto la demanda de información es creciente en todo el país y lamentablemente los recursos económicos son insuficientes para atender las solicitudes que cotidianamente se reciben de manera escrita o personal.

Asimismo, como cada año y en cumplimiento de la planificación quinquenal, la institución extrema esfuerzos para fortalecer la línea editorial y audiovisual bilingüe, hecho que sin duda coadyuva a consolidar la interculturalidad y a promover la difusión de material accesible y respetuoso con una propuesta conceptual y formal tanto en el contenido como en el lenguaje.

1.7 Impresiones nuevas

LÍNEA EDITORIAL

SERIE MIRADAS A LA REALIDAD

LIBRO ESTUDIO TESTIMONIAL SOBRE LA MIGRACIÓN BOLIVIANA A LA COMUNIDAD DE MADRID

Se traduce en una investigación completa que contribuye al conocimiento sobre la problemática de la migración boliviana de Madrid con datos significativos y análisis de los mismos, como la situación laboral y social que enfrentan los migrantes, la presencia femenina y su aporte a la economía; así como la situación de vulnerabilidad y la discriminación que sufren al insertarse en una nueva cultura y sociedad, entre otros aspectos.

LIBRO SITUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS HABITANTES DE LAS RIBERAS DEL RÍO PILCOMAYO EN CHUQUISACA.

Se trata de la investigación de oficio realizada por la institución que evalúa desde el punto de vista de los derechos humanos el efecto de la contaminación de aguas y suelos del Río Pilcomayo. El documento hace énfasis en las consecuencias de la contaminación minera sobre la población que habita este sector y sobre su medio ambiente.

LIBRO SISTEMA JURÍDICO DE LAS NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO, CAMPESINAS, COMUNIDADES INTERCULTURALES Y AFROBOLIVIANAS

El documento desarrolla aproximaciones conceptuales, doctrinales y de jurisprudencia referidas a sistemas jurídicos de las Naciones y Pueblos Indígena, Originario Campesinos, Comunidades interculturales y

Afrobolivianas (NPIOCCyA); pluralismo jurídico; nociones sobre interculturalidad e interlegalidad; respeto a los derechos humanos comprendidos en la Constitución Política del Estado y tratados internacionales; respeto y vigencia de los derechos humanos de las NPIOCCyA y lineamientos para una política pública sobre pluralismo jurídico, jurisdicción indígena, originaria campesina comunidades interculturales y afrobolivianas y para ley de deslinde jurisdiccional.

LIBRO ESTADO DE SITUACIÓN DEL PUEBLO AYOREO

Se trata de una investigación realizada por la institución, la cual refleja la difícil situación que enfrenta el pueblo Ayoreo en cuanto al ejercicio de sus derechos plasmados en problemas de acceso a la tierra, a la salud, educación, vivienda, servicios básicos, además de las limitadas posibilidades de desarrollo económico.

El documento se constituye en un llamado de acción colectiva a las diferentes instancias del Estado.

SERIE AGENDAS DEFENSORIALES

AGENDA DEFENSORIAL 14 MEMORIA DEL SEMINARIO TALLER CONFLICTIVIDAD SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS EN EL MARCO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

Recoge los resultados del seminario internacional del mismo nombre realizado en la ciudad de Cochabamba, donde se puede encontrar todas las exposiciones realizadas durante el evento, así como las conclusiones acerca de la temática abordada e incluye un resumen de los trabajos de grupo.

SERIE DIÁLOGO COMO CULTURA DE PAZ

CARTILLA DIÁLOGO COMO CULTURA DE PAZ N° 1. TARIJA

Se trata del primer ejemplar de esta serie, que plasma el trabajo desarrollado por la Representación Departamental de Tarija y la Mesa Defensorial de Yacuiba en la intervención de tres conflictos: La lucha por los impuestos a los hidrocarburos, la Asociación de Inquilinos y la Alcaldía de Tarija y Dormitorio Gruta Belén.

1.8. Otras publicaciones

TÍTULO DEL MATERIAL	CARACTERÍSTICAS DEL FORMATO	TIRADA (EJEMPLARES)
DERECHOS FUNDAMENTALES EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO	CARTILLA	5000
PLEGABLE LEY CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN	PLEGABLE	5000
PLEGABLE DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO	PLEGABLE	5000

EN LA NUEVA CPE, LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES SON IMPORTANTES	CARTILLA	5000
PREVENCIÓN DEL MALTRATO, PROMOVRIENDO EL BUEN TRATO HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.	MANUAL	5000
ADHESIVOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (5 MODELOS)	ADHESIVOS	5000
RESUMEN EJECUTIVO DEL XI INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO AL CONGRESO NACIONAL	LIBRO	1000
MANUAL DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL ACTUALIZADO	MANUAL	50
AFICHE LA ARAÑA Y LA MARIPOSA	AFICHE	2000
LA ARAÑA Y LA MARIPOSA	POSTAL	3000
CONGRESO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	AFICHE	500

Se tiene un total de 17 publicaciones nuevas en esta gestión.

1.9 Reimpresión de materiales

Conforme a la demanda de la población y la vigencia de los documentos publicados, se realizó la reimpresión de los siguientes materiales:

TÍTULO DEL MATERIAL	CARACTERÍSTICAS DEL FORMATO	TIRADA
HOMOFOBIA	AFICHE	3000
INTERCULTURALIDAD EN LA NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO	CARTILLA	5000
CONSTITUCIÓN Y DERECHOS	PLEGABLE	2000
DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS (VERSIÓN JÓVENES)	PLEGABLE	15000
PLEGABLE DERECHO A LA SALUD	PLEGABLE	3000
TRATA Y TRÁFICO	BIPTICO	6000
TRATA Y TRÁFICO	AFICHE	4000
PROTAGONISTAS DE LA HISTORIA	AFICHE	10000
PRINCIPIOS DE YOGYAKARTA	CARTILLA	2000
PACTO DE DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES Y CULTURALES.	CARTILLA	5000
CONVENCIÓN AMERICANA	CARTILLA	5000
PLEGABLE DERECHO A LA EDUCACIÓN DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	PLEGABLE	5000
PLEGABLE DERECHOS Y DEBERES DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	PLEGABLE	5000
MALTRATO EN LAS ESCUELAS	CARTILLA	13000
CONVENCIÓN DE DERECHOS DEL NIÑO	CARTILLA	5000
CONSTITUCIÓN Y DERECHOS	CARTILLA	2000
RESPONSABILIDAD MUNICIPAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	TRÍPTICO	5000
PLEGABLE EN LA ESCUELA TAMBIÉN TENGO DERECHOS	PLEGABLE	5000
EN LA ESCUELA TAMBIÉN TENGO DERECHOS	AFICHE	5000
PRACTICANDO VALORES PARA UN MUNDO MEJOR	CARTILLA	1000
BRIGADAS DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA	AFICHE	2000
DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE PROSTITUCIÓN	AFICHE	2000

CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CARTILLA	2000
LEY 1886	AFICHE	5000
SEGURO DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR	BÍPTICO	3000
PASO A PASO, ASÍ SE PRESENTA UNA QUEJA	AFICHE	5000
LEY 1818 DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	FOLLETO	10000
DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS	CARTILLA	10000
QUÉ ES, QUE HACE Y CUÁNDO ACTÚA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	TRÍPTICO	10000
DECLARACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	CARTILLA	10000
CONVENIO 169	CARTILLA	10000
CONVENIO 169 DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y TRIBALES EN IDIOMAS NATIVOS: (CASTELLANO AYMARA)	CARTILLA	2000
CONVENIO 169 DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y TRIBALES EN IDIOMAS NATIVOS: (CASTELLANO QUECHUA)	CARTILLA	2000
CONVENIO 169 DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y TRIBALES EN IDIOMAS NATIVOS: (CASTELLANO GUARANÍ)	CARTILLA	1000

1.10 Distribución de material educativo y de promoción

Como cada año la distribución de material elaborado por la Institución es parte esencial del cumplimiento de la misión que tiene para difundir y divulgar los derechos humanos, informando, sensibilizando y capacitando a la población.

El material producido por la institución es de distribución gratuita; sin embargo, responde a criterios de evaluación definidos desde la Adjutoría de Promoción y Análisis plasmados además en el documento de Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo, entre los que se consideran el tipo de material, la cantidad disponible, las cantidades solicitadas, la posibilidad de su renovación, la evaluación o pertinencia del uso, las necesidades de información del público usuario y características de cada caso específico, entre otros.

De acuerdo al tipo de material, la distribución se clasifica de la siguiente manera:

- Material de distribución masiva: comprende cartillas, trípticos, afiches y folletería en general. Este material, elaborado para información ciudadana, se distribuye libremente al público, tanto a través de anaqueles de los cuales las personas pueden sacar lo que requieran, como a través de solicitudes.
- Material de distribución restringida: del cual forma parte la serie Miradas a la Realidad, las agendas defensoriales, los informes anuales al Congreso, las investigaciones de oficio y las investigaciones temáticas. Este material, por lo general, se produce una sola vez sin posibilidad de reimpresión, tiene un costo considerable y su contenido es especializado. Por estos motivos se hace necesario racionar y evaluar cuidadosamente su distribución. Generalmente se distribuye a instituciones y centros de documentación de modo que esté al alcance del público.

- Material de distribución exclusiva para procesos de trabajo: son aquellas publicaciones que se trabajan en coordinación con la Policía Nacional, las Fuerzas Armadas, el sistema educativo y servidores públicos. Éstas consisten en cartillas y manuales, los cuales se usan en los ciclos de capacitación programados por la institución y en el marco de convenios y acuerdos institucionales suscritos con el Ministerio de Educación, la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.

En ese contexto, es importante destacar que los crecientes requerimientos informativos sobre derechos de poblaciones campesinas, indígenas y originarias son cubiertos por la institución y en ediciones bilingües, por ejemplo, el Convenio 169 lleva ya seis re ediciones y a más de un año de vigencia de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas la institución publicó ya tres ediciones de este instrumento normativo con un tiraje de 10.000 ejemplares, sin duda insuficientes para cubrir la demanda, pero que da una pauta del volumen de información difundida y distribuida en el sector rural, principalmente.

La institución apuesta al esfuerzo permanente y comprometido de difundir masivamente los derechos humanos de manera directa y en contacto con la población, en el entendido de que sólo es posible avanzar en una cultura de derechos fundada en el conocimiento, el respeto al otro/a desde ámbitos cotidianos como el hogar o la escuela, en contextos laborales y espacios de pluralidad, con integración comunicacional del que somos coresponsables, tanto servidores públicos como ciudadanos, acordes a la era de la información y optimizando todos los recursos tecnológicos disponibles pero dotados de humanidad y de respeto.

Para fines de buen control y transparencia institucional, todo material distribuido es debidamente registrado. Para este efecto, desde mediados de 2005 se cuenta con el Sistema de Control y Distribución de Materiales computarizado, que funciona a nivel nacional y donde se inscriben (registran) todos los datos concernientes a la distribución externa e interna.

La oficina central distribuye todos los materiales que se producen a las Representaciones y Mesas Defensoriales del país, quienes, a su vez, los difunden en sus respectivas jurisdicciones.

En la oficina central, la distribución externa de material se realiza cotidianamente a través de solicitudes escritas o verbales de personas, instituciones o agrupaciones. Sin embargo, se ha implementado también la modalidad de distribución semestral, para dar a conocer todos aquellos nuevos títulos producidos durante los últimos seis meses, a entidades del gobierno central, gobiernos locales, bibliotecas y repositorios, organizaciones no gubernamentales, universidades, instituciones, organizaciones y agrupaciones que conforman la comunidad de derechos humanos.

Material distribuido en 2010

Según reportes del Sistema de Control y Distribución de materiales en esta gestión se tiene distribuido 302363 materiales impresos, 1201 materiales de audio, 1477 materiales en audiovisuales y 3235 CD de materiales producidos en formato PDF, haciendo un total de 308276 materiales distribuidos. Estos datos superan lo programado y evidencian la demanda continua de los materiales, sin embargo, con relación a los datos de la

gestión pasada donde se tenía registrada la salida de más de 2 millones de materiales (2'410.042), la distribución ha bajado por razones presupuestarias.

Esta cifra corresponde al total distribuido en el país, incluyendo distribución local como las realizadas a través de las representaciones y mesas Defensoriales.

Tabla N° 18
Distribución de materiales impresos por uso y destino en 2010

USO O DESTINO	CANTIDAD DISTRIBUIDA	%
Anaqueles y Despachos	29.942	9.90
Biblioteca	1.681	0.55
Capacitación DP	10.747	3.55
Capacitaciones particulares	10.193	3.37
Centro de Documentación DP	0	0
Comunidades rurales	5495	1.81
Eventos interactivos	22.311	7.37
Exposiciones por invitación	562	0.18
Investigaciones particulares	248	0.08
Representaciones Defensoriales	161	0.05
Reuniones informativas	1127	0.37
Seminarios y talleres del DP	4353	1.43
Portales	10	0.00
Otros	42081	13.91
Transferencias	173.452	57.36
TOTAL	302.363*	99.93

*Datos extraídos del sistema de distribución de materiales del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010.

Fuente: Sistema de Control y Distribución de materiales de la Defensoría del Pueblo
Elaboración propia

Tabla N° 19
Distribución de materiales impresos por temática en 2010

TEMA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	%
Agendas Defensoriales	5090	1.68
Asamblea Constituyente y DD.HH.	628	0.20
Serie: Diálogo como cultura de paz	970	0.32

Derechos humanos y medio ambiente	2026	0.67
Derechos humanos y miradas constituyentes	157	0.05
Competencias del Defensor del Pueblo	42154	13.9
DD.HH. Adultos Mayores	16702	5.52
DD.HH. personas migrantes	1563	0.51
DD.HH. Mujeres	14254	4.71
DD.HH. Niñez y Adolescencia	58544	19.3
DD.HH. Pacientes	1227	0.40
DD.HH. Personas con Discapacidad	14887	4.92
DD.HH. Personas Privadas de Libertad	2673	0.88
DD.HH. Población Campesina e Indígena	16952	5.60
DD.HH. Educación	2859	0.94
DD.HH. y Fuerzas Armadas	113	0.03
DD.HH. y Policía	4721	1.56
DD.HH. y Servidores Públicos	8070	2.66
Derechos humanos en general	92320	30.5
Informes al Congreso	1998	0.66
Miradas a la realidad	5084	1.68
Otros	9371	3.09
TOTAL	302.363	99.78

*Datos extraídos del sistema de distribución de materiales del 1 de Enero de 2011 al 31 de diciembre de 2010

Fuente: Sistema de Control y Distribución de materiales de la Defensoría del Pueblo

2. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS

La Unidad de Diagnóstico y Análisis (UDA) cumple con diversas tareas de carácter permanente, tales como producir el Informe Anual a la Asamblea Legislativa Plurinacional y elaborar documentos de análisis de coyuntura, además de otros que sean de utilidad para las autoridades de la institución. Durante la gestión 2010 la UDA desarrolló varias actividades, entre las que se destacan las siguientes.

2.1. Examen Periódico Universal

Desde la UDA, se elaboró la intervención del Defensor del Pueblo en la 14ª Sesión Ordinaria del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, que fue transmitida en vivo desde Ginebra (Suiza), y que formó parte del acto de Aprobación del Informe sobre el Examen Periódico Universal del Estado Plurinacional de Bolivia.

2.2. Análisis cuantitativo sobre derechos humanos

La UDA procesa y analiza la información estadística producida por el Sistema de Atención de Quejas (SAQ), lo que posibilita trabajos de análisis del estado de los derechos humanos en el país.

En ese marco, se realizó los respectivos informes cuatrimestrales sobre el comportamiento del SAQ durante 2010, que permitieron conocer el desarrollo del trabajo de atención a peticionarios en la gestión y compararlo con años anteriores. Esta información, disponible para el público a simple solicitud, es ampliamente empleada en estudios académicos.

2.3. Eventos de reflexión en materias de derechos humanos

En coordinación con la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos en Bolivia, el Viceministerio de Descolonización y la Universidad de la Cordillera, a través del Observatorio del Racismo, desarrollamos el Seminario Internacional “Racismo en perspectivas comparativas Guatemala y Bolivia”, el 29 de julio en ambientes de la Vicepresidencia de la República.

Previamente, dos días antes, se desarrolló el “Encuentro Intercultural de experiencias entre Guatemala y Bolivia en racismo”, en ambientes de la Defensoría del Pueblo. Este encuentro permitió que líderes de organizaciones sociales de nuestro país intercambien experiencias con los académicos invitados.

Por otro lado, organizamos el taller interno “Ley contra el racismo y toda forma de discriminación”, que sirvió para dar a conocer los antecedentes y conformación del proyecto de Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, así como el trabajo institucional desarrollado en la formulación de esa norma.

Además, desde la UDA participamos como expositores en el Conversatorio “Por el derecho a expresarnos con responsabilidad”, evento organizado por la Carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Mayor de San Andrés.

Finalmente, el conversatorio denominado “Qué significa el Estado Plurinacional” contó con la presencia del autor Rafael Bautista, quien nos permitió reflexionar acerca de los conceptos que están ligados a esta temática a partir de su obra que tiene el mismo título del evento desarrollado en la institución.

2.4. Sistema de Indicadores

En esta gestión se concluyó tanto con la primera como con la segunda fase del Sistema de Indicadores Educomunicativos de la institución, valioso recurso metodológico que permitirá distinguir y evaluar, tanto cuantitativa como cualitativamente, las acciones educomunicativas que lideriza la APA.

Adicionalmente, se cuenta con la propuesta del diseño inicial de la Línea de Base sobre la situación actual de las culturas de derechos humanos en diferentes segmentos de la sociedad boliviana, luego de un trabajo coordinado con DIAGNOSIS SRL.

2.5. Comité de Comunicación

Desde la UDA se impulsó la conformación del Comité de Comunicación, que integra a todos los comunicadores de la APA Nacional, con el fin inicial de elaborar un documento que sirva como base para el desarrollo de las técnicas de comunicación oral que se desarrollan en la DP.

Para lograr ese cometido, se definió trabajar inicialmente sobre el conversatorio. En la actualidad, ya contamos con un documento que sirve como base para las acciones a desarrollar desde la misma institución, en una perspectiva científica y metodológica con la que no se contaba a tiempo de abordar las técnicas de comunicación oral estratégica.

Por otro lado, este mismo equipo liderizó la propuesta del Boletín Institucional “Hechos y Derechos” que luego de ser socializada y aprobada, se convirtió en un medio de comunicación que mantiene su actual vigencia y que tiene una frecuencia mensual.

2.6. Análisis Mediático

Desde el mes de agosto se liderizó el equipo integral de Análisis Mediático de la institución, que básicamente permite identificar con carácter diario: la presencia mediática de la institución y de sus representaciones en todo el país y la generación de alertas de acción defensorial a nivel nacional.

2.7. Reglamento de la Ley 045

Institucionalmente, se participó en el Comité de Comunicación y del Comité de Reglamentación de la Ley contra el Racismo y Discriminación, de la Red contra el Racismo y la Discriminación, que permitió elaborar la propuesta de reglamentación presentada al Poder Ejecutivo.

2.8. Trabajo Integral

Como claro testimonio de la utilidad y viabilidad del trabajo integral en la institución, la UDA participó activamente en las siguientes actividades emblemáticas de la gestión:

- Informe Defensorial sobre el caso Caranavi.
- Informe Defensorial sobre el Caso Olorio.
- Marco estratégico de la Unidad de Prevención y Atención de Conflictos.
- Nuevo modelo de Atención a la Ciudadanía
- Construcción de la nueva estrategia educomunicativa, plurinacional, intercultural y descolonizadora.

3. Centro de Información, Documentación y Archivo (CID)

Frente al desafío institucional de implementar en el trabajo cotidiano las nuevas líneas estratégicas y asumir como desafío el de generar procesos de investigación, conocimiento y sensibilización de cara al naciente

Estado Plurinacional, durante la gestión 2010, el CID aportó desde el grupo integral de “análisis mediático” cotidianamente con información sobre derechos humanos y acción defensorial publicada en medios escritos (La Razón) y audiovisuales (TV y Radio). Trabajo que permitió contar con información para las decisiones e intervenciones institucionales.

Se atendieron con prioridad las demandas de información de los servidores públicos de la institución relativas a temas relacionados con las nuevas líneas estratégicas de la Defensoría.

Durante la gestión el Centro de Información y Documentación, en todo el país se ha priorizado el acopio de información sobre temas acordes a la realidad nacional, tomándose en cuenta la descolonización, interculturalidad, derechos de la madre tierra y cosmovisiones.

Paulatinamente, se van mejorando y adecuando los instrumentos de sistematización de información. Se cuenta con 12 bases de datos, en las que diariamente se registra la información generada y recibida en el Centro de Documentación y se pone a disposición de los usuarios internos y externos.

Por otro lado, con el objetivo de difundir la valiosa colección bibliográfica especializada en derechos humanos con la que cuenta la Defensoría, se ha elaborado un Disco Compacto interactivo que muestra el acervo bibliográfico incluyendo toda la producción de libros de la institución en PDF's pudiendo acceder a la información mediante búsquedas por autor, título o tema de interés en aproximadamente 6000 títulos.

En cuanto al crecimiento bibliográfico, el crecimiento de la oferta informativa alcanza a un 6.25%, habiéndose programado un crecimiento del 10% que no se cumplió debido al recorte presupuestario que se hizo durante el segundo semestre.

Sin embargo, se debe resaltar que el contenido de la colección bibliográfica permite realizar, trabajos, estudios e investigaciones relacionadas a la realidad nacional y los cambios que se vienen dando en el marco del naciente Estado Plurinacional.

Se había previsto un incremento del 15% en la demanda informativa, cifra que fue superada, ya que durante el 2009 se atendió la demanda de 2.991 usuarios y durante la gestión 2010 se atendió a 3593, obteniendo un incremento del 20%. Sin tomar en cuenta la atención a usuarios en las representaciones que suma 2010, entre Tarija, Santa Cruz, Riberalta, El Alto, Cochabamba y Chuquisaca.

También se han remitido 108 notas con información sobre las actividades de las Representaciones para ser publicadas en la página web institucional y desde la oficina nacional se ha publicado la información generada en documentos, notas de prensa, posiciones institucionales, boletines e informes. Llegando a publicar un total de 400 notas y documentos, haciendo del sitio web un instrumento de difusión de información institucional.

Por otro lado, el cambio de Representantes e incorporación de comunicadores como representantes hizo que se le diera mayor importancia al sitio web institucional y éste sea utilizado como instrumento de difusión de tareas y resultados del trabajo defensorial.

En cuanto a los archivos, gracias a un sistema normalizado en todo el país, se guarda la memoria institucional hasta la gestión 2008 y aquello permite que la documentación de la historia institucional sea de fácil y ágil acceso.

4. Educación en derechos humanos

Uno de los factores que alimentan las violaciones a los derechos humanos es, sin duda, su desconocimiento. La población que no conoce sus derechos es víctima potencial de abusos en las dependencias públicas. De igual forma, las personas que no son conscientes de los límites razonables del ejercicio de sus derechos y deberes ciudadanos, en determinadas circunstancias, se convierten en transgresores de los derechos de otras personas. Esa es una de las razones por las que comunidad internacional ha expresado que la educación en derechos humanos contribuye decisivamente a la realización de los mismos.

La educación en derechos humanos fomenta en las personas su comprensión al hecho de que comparte la responsabilidad de lograr que los derechos humanos sean una realidad en su comunidad y en la sociedad en su conjunto. Contribuye también, en el largo plazo, a prevenir la violación de derechos y conflictos violentos, a la promoción de la igualdad y el desarrollo sostenible y al incremento de la participación de las personas en los procesos de adopción de decisiones dentro de los sistemas democráticos.

Tal como se indicó al principio de este capítulo, tanto por mandato constitucional, como por lo establecido en la Ley 1818, una de las grandes líneas de acción institucional es la promoción y divulgación de los derechos humanos.

Bajo ese paraguas normativo y tomando en cuenta la Convención de Viena de 1993, la Defensoría del Pueblo considera a la educación en derechos humanos como una línea fundamental de intervención institucional, pues genera, a partir de la ejecución de eventos educomunicativos, un cambio de actitudes y comportamiento en las personas, con un devenir en la construcción de una cultura de vida basada en la práctica de valores y el respeto a los derechos del otro.

Tomando en cuenta estos criterios, la Unidad de Capacitación en Derechos Humanos ha ejecutado eventos educomunicativos en valores y derechos humanos a través de los siguientes cinco proyectos específicos de intervención educativa:

1. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para las Fuerzas Armadas
2. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para la Policía Nacional
3. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para servidores públicos
4. Proyecto de educación en valores y derechos humanos en el sistema educativo
5. Proyecto de educación en valores y derechos humanos para la ciudadanía

Un elemento importante, que es parte del contenido obligatorio de los eventos educomunicativos y que además es transversal a todos los procesos de capacitación que se desarrollan en los cinco proyectos, es la construcción de valores sociales. Estos se entienden como la base o el núcleo fundamental a partir del cual se edifica todo el sistema de derechos humanos.

Con relación a la metodología de trabajo, cabe señalar que se ha dado continuidad a los ciclos de capacitación con sectores e instituciones priorizadas por las representaciones y mesas defensoriales. Cada ciclo ha constado de las siguientes actividades secuenciales: i) priorización del grupo meta; ii) construcción de la línea base; iii) diseño del ciclo de capacitación; iv) ejecución de las acciones educomunicativas; v) evaluación del ciclo; y vi) sistematización.

Los ciclos se realizan a través de talleres y eventos interactivos vinculados entre sí en las tareas secuenciales indicadas. Otra modalidad de trabajo es la ejecución exclusiva de talleres. Ambas metodologías se emplean para los cinco proyectos mencionados y son llevadas a cabo por la oficina nacional de la Adjutoría de Promoción y Análisis (APA Nacional) y por las diferentes representaciones departamentales, representaciones especiales, y mesas defensoriales en todo el país.

Ciclos de Capacitación

Tabla N° 20

Ciclos de capacitación

Grupo meta	N° de asistentes al ciclo	N° de eventos del ciclo	Proyecto
Curso de formación de Instructores e instructoras en DD.HH. Aplicados a la Función Policial	31	15	Policía Boliviana
Curso de Actualización de Instructores e instructoras en DD.HH. Aplicados a la Función Policial	21	4	Policía Boliviana
Directores y docentes de U.E. de secundaria Paralelo "A"	37	6	Sistema Educativo
Directores y docentes de U.E. de secundaria Paralelo "B"	38	6	Sistema Educativo
Directores y docentes de U.E. de secundaria Paralelo "C"	37	6	Sistema Educativo
Directores y docentes de U.E. de secundaria Paralelo "D"	38	6	Sistema Educativo
Docentes e instructores del Instituto Zibiath	10	6	Ciudadanía
Promotores y promotoras en derechos humanos	25	16	Ciudadanía
TOTAL	237	65	

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 21

Descripción de ciclos de capacitación por proyecto

PROYECTO	Número de Ciclos	Número de asistentes	Número de eventos
Fuerzas Armadas	---	---	---
Policía Nacional	2	52	19
Servicio Público	---	---	---
Sistema Educativo	4	150	24
Ciudadanía	2	35	22
Totales	8	237	65

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 22
Descripción de los talleres de capacitación por proyecto

PROYECTO	Número de asistentes	Número de eventos
Fuerzas Armadas	138	4
Policía Nacional	52	1
Servicio Público	179	5
Sistema Educativo	571	7
Ciudadanía	165	7
Totales	1105	24

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 23
Descripción de las sesiones informativas por proyecto

PROYECTO	Número de asistentes	Número de eventos
Fuerzas Armadas	374	8
Policía Nacional	165	3
Servicio Público	380	6
Sistema Educativo	413	6
Ciudadanía	753	13
Totales	2085	36

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.1. Fuerzas Armadas

Talleres con Fuerzas Armadas

En la gestión se desarrollaron 4 talleres de capacitación con un total de 138 asistentes; 1 taller con 40 responsables de derechos humanos de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de La Paz, 1 taller con 35 responsables de derechos humanos de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de Santa Cruz, 1 taller con 33 responsables de derechos humanos de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de Villamontes, 1 taller con 30 responsables de derechos humanos de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de Trinidad.

Sesiones Informativas con Fuerzas Armadas

En la gestión se realizaron 8 sesiones informativas con 374 asistentes; 2 sesiones con 105 cadetes de segundo año de la Escuela Naval Militar, 1 sesión con 31 oficiales responsables de derechos humanos de la Primera Brigada Aérea de la FAB, 1 sesión con 42 oficiales del Ejército de la Guarnición de La Paz, 1 sesión con 45 oficiales

y personal administrativo de la Escuela Militar de Ingeniería, 2 sesiones con 120 cadetes de tercer y cuarto año del Colegio Militar de Ejército, 1 sesión con 31 oficiales del batallón de Policía Militar Naval.

Avances y logros

La Dirección de Derechos Humanos y DIH del Ejército por cuenta propia desarrolla talleres de capacitación dirigidos a los responsables de derechos humanos de las grandes y pequeñas unidades militares de La Paz, Oruro, Santa Cruz, Villamontes y Trinidad. Los facilitadores de la Unidad de Capacitación de la Defensoría del Pueblo participaron como expositores.

Obstáculos y dificultades

La Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE planteó la posibilidad de apoyar económicamente al fortalecimiento de las Direcciones de Derechos humanos y DIH de las Fuerzas Armadas; sin embargo, la falta de voluntad política de las autoridades castrenses impidió que esta ayuda sea canalizada ya que fueron renuentes a sostener reuniones con los representantes de la mencionada cooperación. La propuesta presentada por la Dirección de Derechos Humanos y DIH del comando en Jefe y las reuniones previas sostenidas con la cooperación internacional tenían previsto el desembolso de más de 300.000 bolivianos.

Este mismo hecho imposibilitó la realización de eventos de sensibilización destinados al alto mando militar.

Tabla N° 24
Talleres de Capacitación con Fuerzas Armadas

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de talleres
Nacional	Responsables de DD.HH. de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de La Paz	40	1
	Responsables de DD.HH. de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de Santa Cruz	35	1
	Responsables de DD.HH. de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de Villamontes	33	1
	Responsables de DD.HH. de Grandes y Pequeñas Unidades Militares de Trinidad	30	1
Beni	Oficiales del II Distrito Naval Mamoré	80	2
	Escuela de Operaciones Fluviales, Fuerza Especial Diablos Azules.	75	3
	Regimiento de Infantería 29 Cap. Lino Echeverría.	60	1
	Batallón de Infantería de Marina II Tocopilla.	120	2
	Grupo Aéreo 95.	120	2
	Alumnos de la Escuela de Sargentos de la Armada Reynaldo Ceballos.	80	2
Cochabamba	Personal de Cuadros de Unidades Militares dependientes de la 7ª División de Ejército	60	2

Chapare	Cuatro regimientos dependientes de la IX División del Ejército asentado en el municipio de Ibuelo y Shinahota	311	4
El Alto	5 grupos en la Primera Brigada Aérea	391	4
La Paz	Conscriptos del Distrito Naval de Tiquina de la provincia Omasuyos.	65	1
	Conscriptos del Regimiento "Escuela de Andinismo 25 Tocopilla" de Curahuara de Carangas.	81	1
	Conscriptos e Instructores del Regimiento de Caballería Blindado I de Calama – Patacamaya de la provincia Aroma.	85	1
	Conscriptos PM (grupo 1)	80	2
	Conscriptos PM del estado Mayor del Ejército	80	2
Llallagua	Regimiento Illimani 21 de Infantería de Uncía	85	4
Oruro	Proceso de capacitación a instructores y oficiales del 2-DIV de Oruro	54	4
	Llenado de encuesta y actividad educativa a un grupo de las Unidades militares Camacho, Braun y Ranger.	120	1
	Verificación y eventos informativos a los Regimientos Camacho, Braun, Comando y Servicios, Playa Verde, Machacamarquita, Ranger, Bella Vista y Llica	3200	1
	Movilización Pintando por nuestros Derechos. Unidades Militares Camacho, Braun y Comando.	75	1
Pando	Armada Boliviana: tanto en Cobija, como en la localidad de Porvenir.	73	2
	Conscriptos e instructores de tropas de las FF.AA	50	3
Potosí	Conscriptos y oficiales del Regimiento III Pérez de Infantería	150	2
Puerto Suarez	Oficiales de unidades militares de P. Suárez (Grupo Aéreo 83 y RC 6to. Castrillo), de P. Quijarro (5to. Distrito Naval Santa Cruz) y de San José de Chiquitos (RI 13 MOnTes)	67	2
Santa Cruz	Taller dirigido a Comandantes y oficiales de la Tercera Brigada Aérea.	30	1
	Taller de Información sobre Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo a los soldados del Batallón de Policía Militar de la Octava División.	200	1
Tarija	Premilitares del Batallón Chorolque	100	1
	Conscriptos del Batallón Chorolque (Primer grupo)	100	1
	Conscriptos del Batallón Chorolque (Segundo grupo)	100	1
	Instructores y personal administrativo del Batallón Chorolque	27	1
	Instructores y personal administrativo IV Brigada Aérea	30	1
TOTAL		1002	17

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 25
Sesiones Informativas con Fuerzas Armadas

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de eventos informativos
Nacional	Cadetes de segundo año de la Escuela Naval Militar,	105	2
	Oficiales responsables de DD.HH. de la Primera Brigada Aérea de la FAB	31	1
	Oficiales del Ejército de la Guarnición de La Paz	42	1
	Oficiales y personal administrativo de la Escuela Militar de Ingeniería	45	1
	Cadetes de tercer y cuarto año del Colegio Militar de Ejército	120	2
	Oficiales del Batallón de Policía Militar Naval	31	1
Potosí	FFAA en la ciudad de Tupiza con la Décima División de Ejército	--	1
San Cruz	Charla Informativa dirigida a soldados del GADA 93 de la Fuerza Aérea en la que se compartió temas de DD.HH.	200	1
	Charla informativa a marineros del Area Naval No.2 de Santa Cruz	100	1
	Charla informativa y presentación de la nueva autoridad departamental a los comandantes de la guarnición de Puerto Quijarro (Ejército, Naval y Fuerza Aérea)	5	1
Yungas	Conscriptos del cuartel GADA 97	49	1
	TOTAL	354	13

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.2. Policía Boliviana

Ciclos de capacitación

En la gestión se realizaron 2 ciclos de capacitación con un total de 52 participantes y 19 eventos; 1 ciclo con 15 eventos y la participación de 31 policías en el “Curso de Formación de Instructores e Instructoras en derechos humanos. Aplicados a la Función Policial”, 1 ciclo con 4 eventos y 21 asistentes en el “Curso de Actualización de Instructores e Instructoras en derechos humanos.”

Talleres de capacitación

En la gestión se desarrolló 1 taller con 52 policías en el Encuentro Nacional de Instructores e Instructoras en derechos humanos.

Sesiones Informativas

En la gestión se realizó en total 3 sesiones informativas con 165 asistentes, 1 sesión con 40 encargados de almacén de la Policía Boliviana, 1 sesión con 65 cadetes de segundo año de la ANAPOL y 1 sesión con 60 alumnos del Curso de Tenientes de la Escuela Superior de Policías.

En trabajo conjunto con la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza, docentes e instructores de la ESBAPOL y la Comunidad de Derechos Humanos se diseñó la nueva malla curricular para las Escuelas Básicas Policiales.

Avances y logros

La nueva malla curricular de la ESBAPOL, además de contemplar la materia de Derechos Humanos para el segundo y cuarto semestre, transversaliza la temática en las otras materias de formación e instrucción. Los y las instructoras de los cursos de formación y actualización en derechos humanos aplicados a la función policial, elaboraron una propuesta de ley sobre el “uso de la fuerza y armas de fuego”, la misma fue presentada al Comando General de la Policía Boliviana.

El reglamento interno de la Dirección nacional de Derechos Humanos de la Policía Boliviana contempla la creación, estructura y funciones de las Direcciones Departamentales de Derechos Humanos, cargo en el que son designados preponderantemente los instructores e instructoras formados por la Defensoría del Pueblo, Comunidad de Derechos Humanos y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

Tabla N° 26
Talleres de Capacitación con Policía

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de talleres
Nacional	Oficiales de la Policía Boliviana participantes del 1er Encuentro Nacional de Instructores e Instructoras en DD.HH.	52	1
Beni	Alumnos de la Escuela Básica Policial (ESBAPOL)	40	3
Cochabamba	Personal de policías dependientes del Comando Departamental de Policía de Cochabamba.	50	3
Chapare	Policía de Chimoré , Comando Regional del Trópico	382	2
El Alto	Personal de la Brigada de Protección a la Familia de la Policía Boliviana	41	3
La Paz	Personal de la Policía Boliviana (fronteriza)	33	1
	Centros Penitenciarios de San Pedro, Obrajes y Miraflores	35	1
	Centros Penitenciarios de San Pedro, Obrajes y Miraflores	45	1
	Centros Penitenciarios de San Pedro, Obrajes y Miraflores (Turno Nocturno)	33	1
	Unidades Operativas de la Policía Urbana de La Paz	50	2
	Unidades Operativas de la Policía Periurbana de La Paz	50	2

Llallagua	Policías e internos del centro penitenciario "San Miguel" de Uncía	90	2
Oruro	Escuela Básica de Policías.	52	1
	Identificación Personal.	38	1
	Aldeas S.O.S.	29	1
	FELCC .Brigada de protección a la Familia.	13	3
	UNIPOL, alumnos de postgrado.	51	1
Pando	ESBAPOL	20	1
Potosí	Oficiales y clases	37	1
Santa Cruz	Taller de información a alumnos de ESBAPOL	70	1
Tarija	Grupo EPI Senac – Policía	57	3
	TOTAL	1268	35

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 27
Sesiones Informativas con Policía

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de eventos informativos
Nacional	Encargados de almacén de la Policía Boliviana	40	1
	Cadetes de 2do. año de la ANAPOL	65	1
	Alumnos del Curso de Tenientes de la Escuela Superior de Policías	60	1
Chuquisaca	Personal de la Dirección Departamental de Identificaciones	50	1
Pando	ESBAPOL	45	1
Potosí	Funcionarios policiales en la ciudad de Uyuni	29	1
Santa Cruz	Charla informativa con oficiales y Comandante de Puerto Suárez	8	1
	TOTAL	297	7

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.3. Servicio Público

Talleres de capacitación con Servidores Públicos Área Urbana

Durante la gestión se realizaron 2 talleres con un total de 50 servidores públicos del área urbana; 1 taller con 20 servidores públicos de la Defensoría del Pueblo y 1 taller con 30 servidores públicos del Consejo Nacional de Derechos Humanos.

Talleres de capacitación con Servidores Públicos Área Rural

En la gestión se desarrollaron 3 talleres con un total de 129 servidores públicos del área rural; 1 Taller de capacitación con 24 servidores públicos de la Alcaldía Municipal de SACABA, 1 taller con servidores públicos del Gobierno Municipal de Monteagudo con 68 asistentes, 1 taller con servidores públicos del gobierno municipal de Muyupampa con 37 asistentes.

Sesiones informativas con Servidores Públicos del Área Urbana

En la gestión 2010 se desarrollaron 2 sesiones informativas con servidores públicos de la Defensoría del Pueblo con 90 asistentes. De éstas, una sesión informativa fue dirigida a 30 personas entre autoridades y personal de diferentes áreas. En este evento se Presentó el Informe del acompañamiento de la Defensoría del Pueblo al recorrido de la Brigada Solidaria en las comunidades indígenas originarias del Chaco boliviano. Por otra parte se desarrolló una sesión informativa dirigida a Servidores públicos de la Defensoría en la que se presentó la propuesta educomunicativa de la APA, se tuvo la asistencia de 60 personas

Sesiones informativas con Servidores Públicos del Área Rural

Durante la gestión se desarrolló 1 sesión informativa con 60 servidores públicos del Gobierno Municipal de Carapari departamento de Tarija.

Sesiones informativas con Autoridades Originarias

En la gestión se realizaron 3 sesiones informativas con un total de 230 autoridades originarias; 1 sesión con la Federación Departamental de La Paz Bartolina Sisa con 70 asistentes, 1 sesión con autoridades originarias de la capitanía de Bajo Ioso con 80 asistentes y 1 sesión con autoridades originarias Wenhayek comunidad de Crevaux con 80 asistentes.

Avances y logros

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional presenta en su oferta académica 2010 el Módulo de Valores y Derechos Humanos como parte del curso obligatorio para todo el sector público, con el objetivo de fortalecer la nueva visión del servidor público esto como resultado del trabajo coordinado con la Defensoría del Pueblo.

El acompañamiento al recorrido de la Brigada Solidaria organizada por la Agencia para el Desarrollo de las Macro Fronteras se constituyó en un acercamiento y contacto directo con las comunidades indígenas originarias del Chaco boliviano, sirviendo a su vez para un importante relevamiento de información sobre la situación de los derechos humanos de éstas poblaciones, además de realizar promoción y difusión de los Derechos Humanos.

Obstáculos y dificultades

El Cambio de autoridades y personal de instituciones contraparte impidió en algunos casos la llegada directa a algunos gobiernos municipales y gobernaciones del área rural.

Tabla N° 28
Talleres de Capacitación Servicio Público Área Urbana

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de talleres
Nacional	Servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, equipo integral que trabajó la propuesta educomunicativa.	20	1
	Servidores públicos de instituciones parte del Consejo Nacional de Derechos Humanos	30	1
Beni	Directores y maestros de Unidades Educativas de Trinidad.	40	1
El Alto	Personal administrativo y guardia municipal y gendarmería del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.	37	1
La paz	Servidores públicos policiales de la Dirección de Identificación	94	1
	Autoridades del SEDUCA	15	1
	Directores Distritales de Educación del departamento La Paz	45	1
	Técnicos, auxiliares y secretarías del SEDUCA	44	1
	Técnicos, auxiliares y secretarías del SEDUCA	53	1
	Técnicos, auxiliares y secretarías del SEDUCA	50	1
	Técnicos, auxiliares y secretarías del SEDUCA	60	1
Oruro	Unidades Educativas Jakisa.	32	2
	Normal de Maestros René Barrientos	34	2
	2 grupos.		
	Profesores de los Municipios de Pazña y Antequera.	87	2
	Unidades Educativas de Challapata	24	4
	Funcionarios de la Defensoría de la Niñez.	10	2
	Unidad Educativa Cardona.	22	2
	Educación adulta.	60	2
	Funcionarios de SEDEGES.	11	2
	Profesores de la escuela Villa Challacollo.	8	2
	Unidad Educativa Mejillones.	18	2
	Unidades Educativas de Fe y Alegría.	14	2
	Defensoría de la niñez y familia.	11	2
Santa Cruz	Ciclo de talleres realizados en coordinación con Fe y Alegría a profesores en instalaciones de Col. La Merced	50	3
	Taller de capacitación a Profesores de Fe y Alegría	20	1
	Taller de capacitación a Profesores de Fe y Alegría	15	1

Tarija	Docentes, directores, ejecutivos seccionales y Municipio de Yunchará	100	1
	Docentes, directores, ejecutivos seccionales y Municipio de Yunchará	100	1
	Taller "Cultura del Buen Trato y DDHH" con servidores públicos en salud del hospital Entre Ríos	37	1
	Taller "Cultura del Buen Trato y DDHH" del Hospital Obrero	40	1
TOTAL		1181	46

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 29
Talleres de Capacitación Servicio Público Área Rural

Grupo	Grupo	Número de asistentes	Número de talleres
Nacional	Servidores públicos de la Alcaldía Municipal de SACABA	24	1
	Servidores públicos del Gobierno Municipal de Monteagudo	68	1
	Servidores públicos del Gobierno Municipal de Muyupampa	37	1
Beni	Directores y maestros de Santa Ana.	90	2
	Servidores públicos (trabajadores del municipio de Exaltación).	50	1
	Maestros de Perú Río Apere.	40	1
	Servidores públicos (trabajadores del municipio de Reyes y maestros).	80	2
	Servidores públicos (trabajadores del municipio de Rurrenabaque y maestros).	40	1
	Servidores públicos (Maestros de San Borja).	30	1
Cochabamba	Ciclo con Autoridades Originarias del Área Rural	50	2
	Servidores Públicos de la Alcaldía Municipal de Tiquipaya	50	3
	Servidores Públicos de las Redes de Salud No. 2 y 13 Punata y Tarata	20	3
Chapatr	UDESTRO (Unidad de Desarrollo del Trópico); profesores del Colegio Marcelo Quiroga Santa Cruz y profesores del Colegio Francisco Vignaud	473	3
La Paz	Autoridades sindicales, secretarios generales, secretarios de justicia, centrales y subcentrales agrarias de los cantones de Pocoata, Aphoco, Chejepampa, Sotalaya, Ispaya, Pacharia, Cojata, Morocollo, Ancoraimas, Llojllata grande, Turrini, Patapatani, Zamora, Corpa grande, Comata y Maca Maca del Municipio de Ancoraimas	94	1
	Corregidores Cantonales y funcionarios de la entonces Subprefectura de la provincia Aroma.	45	1
	Servidores públicos del Municipio Indígena Originario Campesino de Jesús de Machaca de la provincia Ingavi.	46	1

La Paz	Corregidores Cantonales y funcionarios de la entonces Subprefectura de la Provincia Camacho.	27	1
	Servidores públicos del Municipio Autónomo de Umala de la provincia Aroma.	24	1
	Servidores públicos del Municipio Autónomo de Umala de la provincia Aroma.	53	1
	Servidores públicos del Municipio Autónomo de Calamarca de la provincia Aroma.	30	1
Oruro	Personal de Control Social de la Hoja de Coca	76	3
TOTAL		1447	32

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 30
Sesiones Informativas Servicio Público Área Urbana

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de Eventos Informativos
Nacional	Servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, presentación del informe sobre acompañamiento de la Defensoría del Pueblo al recorrido de la Brigada Solidaria en las comunidades indígenas originarias del Chaco boliviano	30	1
	Servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, presentación de la propuesta educomunicativa en el encuentro nacional sobre el Sistema de Servicio al Pueblo	60	1
Santa Cruz	Charla informativa dirigida a servidores públicos de municipios en coordinación con el SEDEGES de la Gobernación del departamento	50	1
	Charla informativa en el Palacio de justicia	80	1
TOTAL		200	4

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 31
Sesiones Informativas Servicio Público Área Rural

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de Eventos Informativos
Nacional	Servidores públicos del Gobierno Municipal de Carapari	60	1
Puerto Suarez	Servidores públicos de instituciones estatales y empresas privadas que prestan servicios públicos y directores y docentes de unidades educativas de los municipio de Roboré, Puerto Suárez y El Carmen Rivero Tórrez.	185	6
Santa Cruz	Evento informativo con servidores públicos de la Alcaldía de Camiri	5	1
	Evento informativo con Concejales y SS.PP del municipio de Charagua	8	1
	Charla informativa a concejales de Puerto Suárez	6	1
	Charla Informativa a concejales de Puerto Quijarro	7	1
	Charla Informativa a concejales de El Carmen	6	1
Yungas	Funcionarios públicos de las Alcaldías de Yanacachi y Chulumani	60	2
	TOTAL	337	14

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 32
Sesiones Informativas Autoridades Originarias

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de Eventos Informativos
Nacional	Mujeres de la Federación Departamental de La Paz Bartolina Sisa	70	1
	Autoridades originarias de la capitanía de Bajo Isoso	80	1
	Autoridades originarias Wenhayek comunidad de Crevaux	80	1
Llallagua	Autoridades Originarias y líderes indígenas	60	1
Santa Cruz	Taller a autoridades guaraníes y miembros de la Capitanía de Zona Cruz	15	1
	Charla informativa y de acercamiento a autoridades de la Asamblea del Pueblo Guaraní en Camiri, capitanes y capitanas de la APG	5	1
	Charla informativa con capitanes y capitanas de las Capitanías guaraníes de Parapitiguazu y Charagua Norte	10	1
	Charla informativa con autoridades originarias ayoreas	8	1
	TOTAL	328	8

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.4. Sistema Educativo

Ciclos área urbana

Durante la gestión se desarrollaron 4 ciclos de capacitación con 24 eventos dirigidos a 150 directores y docentes de las unidades educativas de secundaria del Municipio de La Paz, cada uno de los ciclos tuvo una participación de 35 personas entre directores y docentes.

Talleres de capacitación

En la gestión se realizaron 7 talleres de capacitación con un total de 571 asistentes; 1 taller con docentes del núcleo educativo de Candua municipio de Monteagudo con 38 asistentes, 1 taller con docentes de las unidades educativas del Gobierno Municipal de Muypampa con 35 asistentes y 1 taller con docentes de las unidades educativas de Chulumani con 32 asistentes, 3 talleres con docentes de las unidades educativas de secundaria con 450 asistentes, 1 taller con docentes del Diplomado sobre Valores y Actitudes Ciudadanas con 16 asistentes.

Sesiones informativas

Durante la gestión se realizaron 6 sesiones con un total de 413 asistentes; 1 sesión informativa con directores y docentes de la U.E. de Boyuibe con 25 participantes, 1 sesión informativa con docentes de la unidad educativa Alto Isoso de la comunidad Copere Brecha con 18 asistentes, 2 sesiones informativas con docentes y padres de familia de la unidad educativa David Pinilla del municipio de La Paz con 70 asistentes, 1 sesión informativa con docentes la unidad educativa "URUGUAY" del municipio de La Paz con 150 asistentes y 1 docentes del Diplomado Valores y Actitudes ciudadanas con 150 asistentes.

Avances y logros

En coordinación con el Ministerio de Educación y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos se elaboró una propuesta para la construcción del Plan Plurinacional de Educación en Derechos Humanos que incluye introducir valores y derechos humanos en el currículo del sistema educativo, la misma fue presentada al Consejo Nacional de Derechos Humanos en el marco del Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos del Estado Plurinacional de Bolivia. Hasta finales de la gestión se desarrolló el diagnóstico nacional sobre Educación en Derechos Humanos.

En coordinación con el Gobierno Municipal de La Paz y la Escuela de Gestión Pública Plurinacional se desarrollo el diplomado sobre Valores y Actitudes dirigido a directores y docentes de las Unidades Educativas de La Paz, en este sentido 150 docentes de unidades educativas de secundaria se convierten en agentes promotores de los derechos humanos, luego del Diplomado replicaron los temas de valores y derechos humanos entre sus pares y con los estudiantes, asimismo ejecutaron proyectos de aula y otras actividades de difusión de estas temáticas conformando 50 equipos aliados que trabajan temática.

En coordinación con la representación departamental de la Defensoría del Pueblo de Cochabamba se construyó e implementó la materia de Valores y Derechos Humanos en el currículo de la Escuela Superior de Formación de Maestros Ismael Montes

Se institucionalizó la ejecución de Proyectos educativos en Valores y Derechos humanos en unidades educativas de Aldeas Infantiles SOS, como resultado de un proceso de formación iniciado en la gestión 2009.

Tabla N° 33
Talleres de Capacitación en Sistema Educativo

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de talleres
Nacional	Docentes de las unidades educativas de secundaria	450	3
	Docentes del Diplomado sobre Valores y Actitudes Ciudadanas	16	1
	Docentes del núcleo educativo de candua municipio de Monteagudo	38	1
	Docentes de las unidades educativas del Gobierno Municipal de Muypampa	35	1
	Docentes de las unidades educativas de Chulumani	32	1
Beni	Docentes de la Escuela Superior de Formación de Maestros Prof. Clara Parada de Pinto.	40	2
	Estudiantes de colegios Samuel Muñoz Hurtado, Amerinst, Otto Aguilera Ojeda y Liceo Mario Saielli.	250	6
	Estudiantes del Colegio San Francisco de Borja.	60	1
Cochabamba	Docentes de Unidades Educativas de la Zona Andina de Cochabamba	55	6
	Docentes de la ESFM "Ismael Montes" de Vacas	27	7
	Estudiantes de la ESFM "Ismael Montes" de Vacas	132	1
La Paz	Docentes del Distrito Educativo de Cairoma de la provincia Loayza.	82	1
	Estudiantes de la Escuela Normal de Warisata de la provincia Omasuyos.	95	1
	Directores y docentes (grupo 1)	30	4
	Directores y docentes (grupo 2)	28	4
	Docentes Unidad Educativa Macario Pinilla	25	1
	Directores y Docentes de Unidades Educativas	15	1
	Estudiantes de la Escuela de Formación Superior de Formación de Maestros de Bolivia	270	2
	Unidad Educativa para niños/as con discapacidad "APRECIA"	30	1
Llallagua	Profesores (as), del Núcleo Educativo Jachojo	27	1
Oruro	Unidades Educativas Jakisa	32	2
	Normal de Maestros René Barrientos 2 grupos	34	2
	Profesores de los Municipios de Pazña y Antequera	87	2

	Unidades Educativas de Challapata	24	4
	Funcionarios de la Defensoría de la Niñez	10	2
	Unidad Educativa Cardona	22	2
	Educación adulta	60	2
	Funcionarios de SEDEGES	11	2
	Profesores de la escuela Villa Challacollo	8	2
	Unidad Educativa Mejillones	18	2
	Unidades Educativas de Fe y Alegría	14	4
	Defensoría de la niñez y familia	11	2
Santa Cruz	Docentes de Aldeas SOS	25	2
	Profesores y Directores de Fe y Alegría a nivel departamental (Mar.) para trabajar materiales en DD.HH	50	1
	Alumnos y profesores de Normal de Portachuelo	150	1
Tarija	Docentes y directores de unidades educativas	103	2
	TOTAL	2396	80

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 34
Sesiones Informativas en Sistema Educativo

Oficina	Grupo	Número de asistentes	Número de Eventos Informativos
Nacional	Docentes y padres de familia de la unidad educativa David Pinilla del municipio de La Paz	70	2
	Docentes la unidad educativa "URUGUAY"	150	1
	Docentes del Diplomado Valores y Actitudes Ciudadanas	150	1
	Directores y docentes de la U.E. de Boyuibe	25	1
	Docentes de la unidad educativa Alto Iroso de la comunidad Copere Brecha	18	1
el Alto	Directores y directores responsables del Distrito Educativo de Puerto Pérez.	13	2
Oruro	Profesores, junta escolar y representantes estudiantiles de Unidades y Núcleos Educativos del Distrito Educativo de Puerto Pérez.	274	9
	Profesores de educación física, regentes y secretarios/as de las unidades educativas del distrito.	242	1
	Delegados Normal de Maestros A. Mendoza J.	48	1

	Siete Unidades Educativas trabajaron el tema de valores y derechos humanos Beni Moro, Santa Cruz, Santa Rosa, Argentina, Juan de Dios, Bolivia, Mixto Rosario de la localidad de Challapata, desarrollando 11 proyectos de aula.	385	2
Pando	Unidades educativas Héroes de la Distancia y Mariano Baptista	19	2
Yungas	Núcleo educativo de Machacamarca Municipio de Yanacachi, donde participan profesores de: Machacamarca, Santa Rosa, Suiqui Milamilani y Puente Villa	68	3
TOTAL		1462	26

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

4.5. Educación en derechos humanos con ciudadanía

Ciclos con ciudadanía del área urbana

En la gestión se han desarrollado 2 ciclos de capacitación con 22 eventos educomunicativos y la participación de 35 ciudadanos y ciudadanas del área urbana; 1 ciclo con 6 eventos y 10 asistentes del instituto ZIBIATH y 1 ciclo con 16 eventos y 25 asistentes, formados como promotores de derechos humanos.

Talleres con ciudadanía del área urbana

Durante la gestión se han desarrollado 7 talleres de capacitación con 165 ciudadanos y ciudadanas del área urbana, 1 taller de teatro con 17 promotores y promotoras en derechos humanos, 1 taller con 38 líderes y dirigentes campesinos de Tarija, 2 talleres con 45 voluntarios de Capacitación y Derechos Ciudadanos y 1 taller con 5 promotores de la Representación de Pando, 2 talleres de formación de “Defensores y Defensoras de Derechos Humanos”, en La Paz y Cochabamba, asistiendo a cada uno 30 personas.

Sesiones Informativas con ciudadanía del área urbana

Durante la gestión se han desarrollado 8 sesiones informativas con 140 ciudadanos y ciudadanas del área urbana; 1 sesión con 15 médicos de Venezuela, Argentina, Perú y Bolivia, 6 sesiones con 105 estudiantes del Instituto ZIBIATH y 1 sesión con 20 postulantes a promotores y promotoras en derechos humanos

Sesiones Informativas con ciudadanía del área rural

En la gestión se desarrollaron 5 sesiones informativas con 613 personas en el área rural; 1 sesión con 108 conscriptos del Regimiento Campos 6to. de Infantería; 1 sesión con 55 comunarios y comunarias de Nancaroina, Timboycito e Isipotindi; 1 sesión con 45 comunarios y comunarias de Capirenda Tentami y la OTB Galpones; 1 sesión con 105 comunarios y comunarias de la Comunidad “CREVOUX”; 1 sesión con 300 estudiantes de secundaria del Colegio “Manuel Cuellar” de Carapari.

Avances y logros

La participación en las Brigadas Solidarias del Chaco posibilitó la llegada a comunidades originarias del chaco boliviano.

Por iniciativa propia los promotores y promotoras de la oficina Nacional gestionan contactos para el desarrollo de eventos de difusión con instancias públicas y privadas.

Promotores y promotoras por cuenta propia desarrollan actividades de promoción y difusión en el Cantón Ajllata Grande y en la localidad de Sorata.

Las y los promotores por cuenta propia elaboran materiales educativos para la realización de talleres y sesiones informativas con diferentes poblaciones meta.

Los cursos de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos coordinados con la Comunidad de Derechos Humanos y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Bolivia son reconocidos como cursos especializados y de alto nivel académico.

Los participantes del ciclo de capacitación del Instituto Zibiath, inciden en la construcción e implementación de la materia de Valores y Derechos Humanos en el currículo de formación de dicho instituto.

Obstáculos y dificultades

El recorte presupuestario no permitió una mayor incidencia en el área rural.

Tabla N° 35
Talleres de Capacitación Ciudadanía Área Urbana

OFICINA	Grupo	Número de asistentes	Número de talleres
NACIONAL	Promotores y promotoras en derechos humanos	17	1
	Líderes y dirigentes campesinos de Tarija	38	1
	Voluntarios de Capacitación y Derechos Ciudadanos	45	2
	Promotores de Cobija	5	1
	Curso de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos en La Paz	30	1
	Curso de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos en Cochabamba	30	1
Beni	Indígenas de San Joaquín (Cabildo Indigenal)	30	1
	Indígenas de Santa Ana (Movimas)	40	1
	Indígenas de San Ramón (Cabildo Indigenal)	30	1
	Indígenas y campesinos de San Pedro (Canichanas)	30	1

	Indígenas y campesinos de Orobayaya.	40	1
	Padres de Familia de Santa Ana	30	1
	Junta Vecinal Barrio Pedro Ignacio Muiba.	30	1
	Junta Vecinal Villa 13 de Abril.	35	1
Cochabamba	Promotores de derechos humanos voluntarios de la Defensoría del Pueblo	15	7
	Voluntarios de la ONG Infante	23	3
	Voluntarios de la Organización CDC – Capacitación y Derechos Ciudadanos	23	1
	Estudiantes de la carrera de Odontología UMSS	80	1
	Estudiantes de la Universidad “RUTGERS-EE.UU.”	16	1
	Responsables de ONG, personal de la DP. y promotores voluntarios de la D. P.	25	1
	Promotores voluntarios de la Defensoría del Pueblo.	15	7
	Madres sustitutas de Aldeas SOS	20	3
	Estudiantes de la carrera de Lingüística UMSS	27	1
El Alto	Líderes juveniles, vecinos, jóvenes, estudiantes, hombres y mujeres, padres y madres de familia de la ciudad de El Alto.	765	15
Pando	Comité de Vigilancia y en barrios periféricos de la ciudad de Cobija	260	4
Potosí	Voluntarios defensoriales	30	1
Santa Cruz	Periodistas de la Red Amazónica	40	1
	Barrio Polanco a vecinos, profesores y personal de la Defensoría de la Niñez.	25	1
	Escuelas en coordinación con Fe y Alegría a educadores	15	1
	Comités de vigilancia del área metropolitana de Santa Cruz	15	1
Tarija	Representantes de organizaciones de la sociedad civil	40	1
	Estudiantes de nivel básico del área urbana y rural	70	1
	Madres y padres de familia de Aldeas SOS- Barrio Alto Senac	18	1
	Madres y padres de familia de Aldeas SOS- Barrio Tabladita	16	1
	Madres y padres de familia de Aldeas SOS - Barrio Tabladita	22	1
	Madres y padres de familia de Aldeas SOS - Barrio Senac	20	1
	Representantes de organizaciones e instituciones públicas	32	1
	Periodistas, directores y propietarios de medios de comunicación	35	1
	Mujeres líderes campesinas de todo el departamento	35	1
	Padres de familia de la Junta Escolar de Distrito en Bermejo	15	1
	Líderes campesin@s en Entre Ríos	30	1
	Líderes juveniles de organizaciones sociales	50	1
	Representantes de organizaciones e instituciones	16	1
	Padres y madres del Proyecto Corazón de María	20	1
	TOTAL		2243

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 36
Sesiones Informativas Ciudadanía Área Urbana

OFICINA	Grupo	Número de asistentes	Número de eventos informativos
NACIONAL	Médicos de Venezuela, Argentina, Perú y Bolivia	15	1
	Estudiantes del Instituto ZIBIATH	105	6
	Postulantes a promotores y promotoras en derechos humanos	20	1
Cochabamba	Promotores de derechos humanos voluntarios de la Defensoría del Pueblo	15	7
	Voluntarios de la ONG Infante	23	3
	Voluntarios de la Organización CDC – Capacitación y Derechos Ciudadanos	23	1
	Estudiantes de la carrera de Odontología UMSS	80	1
	Estudiantes de la Universidad “RUTGERS-EE.UU.”	16	1
	Responsables de ONG, personal y promotores voluntarios de la DP	25	1
	Promotores voluntarios de la Defensoría del Pueblo.	15	7
	Madres sustitutas de Aldeas SOS	20	3
	Estudiantes de la carrera de Lingüística UMSS	27	1
	Representantes de Organizaciones Sociales de Cochabamba.	31	1
	Estudiantes de la U.E. Libertad de la O.T.B. la Villa Urkupiña.	41	1
	Niños, Niñas y Adolescentes PDA del Municipio de Santivañez.	92	1
	Responsables de DNA, promotores de la Mancomunidad Andina de los Municipios de Arque, Bolívar, Tacopaya, Tapacarí y Sicaya.	10	2
	Niños, Niñas y Adolescentes del PDA Santivañez.	35	3
	Feria de libro en “Yachay Tinku”	200	1
	Estudiantes de la Carrera de Odontología de la UMSS	61	1
	Oruro	Aldeas S.O.S.	18
Templos evangélicos .		70	1
Encuentro departamental de la juventud.		100	1
Ley Abelino Siñani/ Perez.		85	1
15 grupos de las Unidades educativas Alcira Cardona, Carmela Cerruto1, Villa Challacollo, Mejillones 2, Mejillones 1, Marcos Beltrán Ávila, Aniceto Arce, Alcira Cardona 2, Adolfo Ballivián, Juan Misael Saracho.		525	1
Encuentro departamental de estudiantes denominado “por nuestros derechos y obligaciones”		185	2

	Comunicación de la Universidad Técnica de Oruro	78	1
	Voluntarios de CDC.	30	4
	Educadoras del centro social S.O.S.	25	4
	Capacitación en los centros de salud de los municipios; Rafael Pabon, Candelaria, Haujara, Santa Lucia, Chipujio, Yugoslavo, Barrio Mineros, Walter Khon I y II, Aurora, y Asistencia Pública, pobladores de Turco, Pazña y Poopo , Carmela Cerruto y Villa Challacollo.	313	1
	Promotores en derechos humanos.	62	1
	Autoridades originarias		
	Autoridades Originarias de Jakisa	75	1
	Dos grupos: autoridades originarias de Salinas de Garci de Mendoza	26	
Santa Cruz	Colegio Alfredo Barbery de la zona Los Chacos a alumnos y alumnas de segundo de secundaria.	70	1
	Colegio 18 de julio dirigida a padres y madres de familia	30	1
	Voluntarios de OCCA	10	1
	Colegio Nacional Cotoca (B. Virgen de Lujan) dirigido a alumnos y alumnas de secundaria.	90	1
	Colegio Boliviano Japonés de esta ciudad	50	1
	Iglesia Sagrado Corazón dirigida a vecinos y vecinas de esa zona principalmente adultos y adultas mayores	60	1
	Trabajadoras sexuales en SEXSALUD	15	1
	Iglesia Evangélica Vida Nueva en la Doble Vía La Guardia	25	1
	Charla informativa en la UNIFRANZ	80	1
	Evento en Kolping dirigido a miembros de Comités de Vigilancia.	15	1
	Charla Informativa dirigida a adultos mayores en el Distrito 12 de Santa Cruz.	40	1
	Charla en el Distrito 10 dirigida a adultos mayores.	40	1
	Charla informativa en Universidad NUR	80	1
	Pastoral Social Cáritas (PASOC).	40	1
	Distrito 12 dirigida a vecinos y vecinas de la zona en coordinación con PASOC.	40	1
	Plan 3000 en la universidad de la zona	200	1
	Charla informativa a vecinos y vecinas de la Urbanización Cortéz en el Distrito 12.	100	1
	Apoyo a la ejecución del taller acerca Taller de Mecanismos de Protección de Derechos Humanos de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.	100	1
	Charla informativa a mujeres trans en su sede.	15	1
	Sesión informativa y de coordinación con diversas organizaciones, instituciones y colectivos sociales.	30	1
	TOTAL	1130	20

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

Tabla N° 37
Sesiones Informativas Ciudadanía Área Rural

OFICINA	Grupo	Número de asistentes	Número de eventos informativos
NACIONAL	Sodados del Regimiento Campos 6to. de Infantería	108	1
	Comunarios y comunarias de Nancaroina, Timboycto e Isipotindi	55	1
	Comunarios y comunarias de Capirenda Tentami y la OTB Galpones	45	1
	Comunarios y comunarias de la Comunidad "CREVOUX	105	1
	Estudiantes de secundaria del Colegio "Manuel Cuellar" de Carapari	300	1
Cochabamba	Mujeres Líderes del COMUVA (Consejo de Mujeres del Valle Alto)	20	1
Chapare	Diferentes sindicatos, centrales de las seis federaciones del trópico, así como también con estudiantes de unidades educativas de las comunidades y zonas urbanas del trópico	673	7
El Alto	Líderes comunales y comunarios del Municipio de Calacoto - 3ra. Sección de Provincia Pacajes; Cantón Calata, Cantón Santiago de Ojhe y Cantón Villa Amacari del Municipio de San Pedro de Tiquina - 2da. Sección de la Provincia Manco Kapac; Isla Suriqui de 4ta. Sección de Provincia Los Andes, Cantón Antaquilla y Cantón Ulla Ulla del Municipio de Pelechuco - 2da. Sección de Provincia Franz Tamayo.	358	8
La Paz	Federación de Mujeres Trabajadoras Campesinas Bartolina Sisa de la provincia Omasuyos (Warisata)	21	1
	Autoridades indígena originario campesinos de la Central Agraria de Patamanta de la provincia Los Andes.	85	1
	Adolescentes aymaras de localidad de Achacachi de la provincia Omasuyos	29	1
	Autoridades indígena originarios campesinos y bases de la Central Agraria de la localidad de Vilaque de la provincia Los Andes	40	1
	Jóvenes líderes aymaras de la localidad de Achacachi de la provincia Omasuyos	26	1
	Autoridades indígena originario campesinos y bases de la Marka Catavi de la provincia Los Andes	125	1
	Autoridades indígena originario campesinos y bases de la Localidad de Satatatora de la provincia Los Andes	67	1
	Autoridades indígena originario campesinos y bases de la localidad de Solacía, provincia Camacho	51	1
	Autoridades ediles , indígena originario campesinos y bases de la Sección Municipal de Tumarapi (Waldo Ballivián) provincia Pacajes	62	1

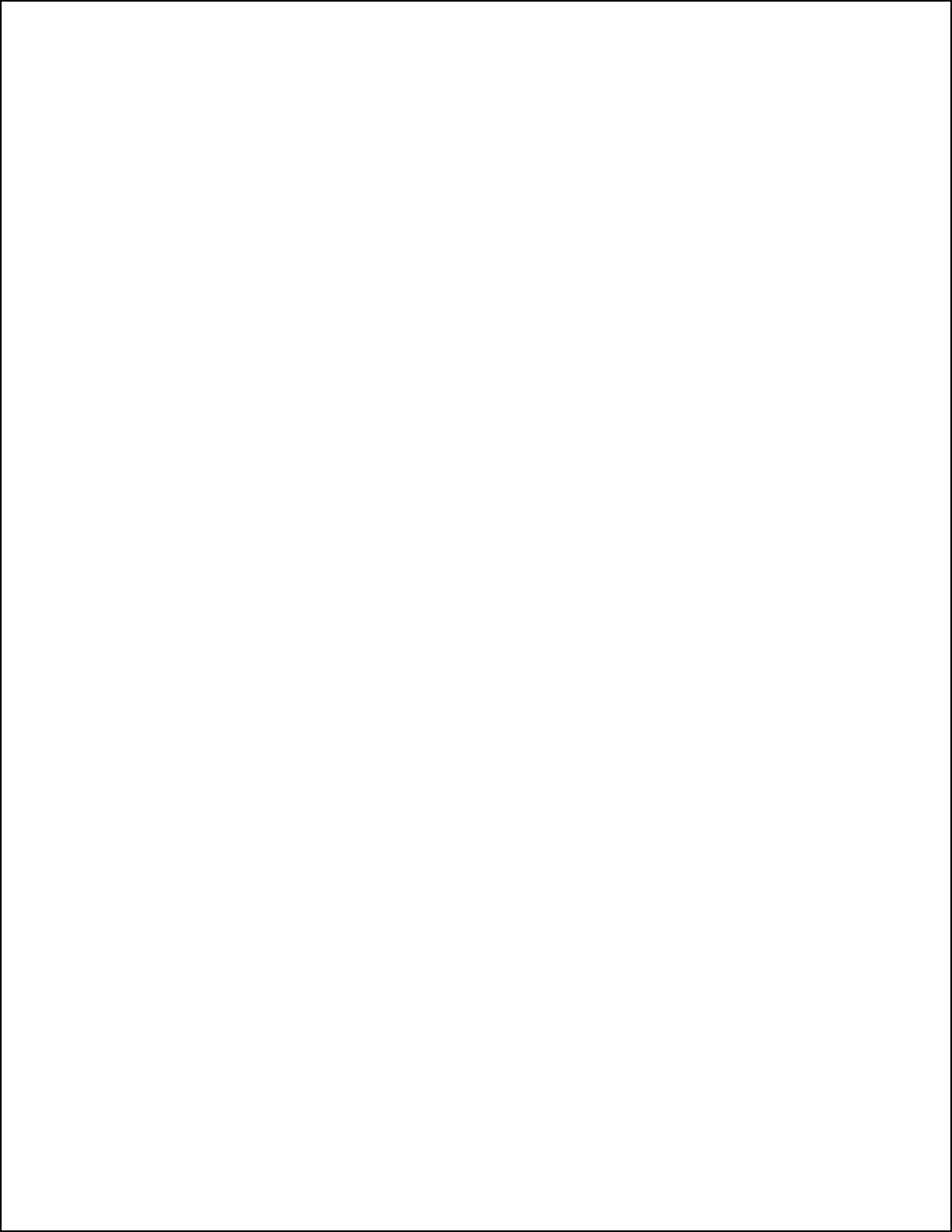
	Autoridades naturales y bases de la Central Agraria de Puerto Acosta de la provincia Camacho	81	1
	Autoridades naturales y bases de la Central Agraria de Humanata de la provincia Camacho	69	1
	Autoridades naturales y bases de la Central Agraria de Escoma de la provincia Camacho	76	1
	Autoridades naturales y bases de la Central agraria de Chojasivi de la provincia Los Andes	52	1
	Autoridades indígena originario campesinos y bases de la Comunidad de Copacati Bajo del Municipio de Manco Kapac	36	1
	Autoridades ediles, docentes, autoridades naturales, estudiantes del Municipio de San Pedro de Curahuara de la provincia G. Villarroel.	186	1
	Internos Recinto Penitenciario de San Pedro	80	1
	Internos Recinto Penitenciario de San Pedro	80	1
	Internos Recinto Penitenciario de San Pedro	80	1
	Internos Recinto Penitenciario de San Pedro	80	1
	Estudiantes Universidad Boliviana de Informática	10	1
	Jóvenes de Barrios de Verdad	15	1
	Jóvenes del Distrito Scout La Paz	28	1
Llallagua	Mujeres líderes de la zona 7 del Municipio de Llallagua, Estudiantes de la Escuela Superior para la formación de Maestros de Chayanta y estudiantes del Colegio Siglo XX América y de la Universidad Nacional Siglo XX de Llallagua.	135	9
Pando	Comunidades del municipio de Gonzalo Moreno y San Lorenzo	90	3
	Ciudadanía de Conquista, Sacrificio, Deslinde, Palestina y Cocal, del municipio de Puerto Rico	30	1
Puerto Suarez	La población de Puerto Suárez, San José de Chiquitos, Puerto Quijarro y Arroyo Concepción, a través de sus organizaciones sociales.	121	4
Santa Cruz	Taller de capacitación a comité de vigilancia de Montero.	60	1
	Taller con miembros de la Normal de Portachuelo	100	1
	Taller de capacitación a vecinos y vecinas de Portachuelo.	30	1
	Taller de capacitación a miembros del comité de vigilancia de La Guardia.	50	1
	Taller de capacitación a vecinos y vecinas de Cotoca en Iglesia Agua Viva.	30	1
	Taller de capacitación a miembros de ACOVICRUZ de la zona de los Valles.	15	1
	En Montero se realizó una sesión informativa a periodistas.	15	1
	Evento informativo en la Facultad Politécnica de la UAGRM en la ciudad de Camiri, dirigido a alumnos y alumnas.	200	1
	Charla informativa a miembros de la Fundación Igualdad en Camiri	7	1

	Charla informativa en Camiri a personas organizadas a favor de los derechos humanos de la niñez y de la mujer.	10	1
	En coordinación con la Mesa de Puerto Suárez se ejecutó una Charla informativa dirigida a la población local.	50	1
	En coordinación con la mesa de Puerto Suárez se realizó una charla informativa dirigida a la Coordinadora de movimientos Sociales de Puerto Quijarro.	80	1
	Charla Informativa en Monteverde del municipio de San Julián	60	1
Yungas	Adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres, niños niñas adolescentes, pueblos campesinos y ciudadanía en general	1400	14
	TOTAL	5526	53

Fuente: Defensoría del Pueblo periodo 2010

CAPÍTULO VIII

RELACIONES INSTITUCIONALES Y SERVIDORES PÚBLICOS



CAPÍTULO VIII

RELACIONES INSTITUCIONALES Y SERVIDORES PÚBLICOS COLABORADORES Y NO COLABORADORES

En la gestión 2010 se trabajó de cerca con diferentes instituciones públicas relacionadas al seguimiento y cumplimiento de Resoluciones Defensoriales ante autoridades nacionales y la Asamblea Legislativa Plurinacional a través de Mesas de Trabajo y reuniones con autoridades de los órganos ejecutivo y legislativo.

Las reuniones sostenidas tuvieron por objeto, en primera instancia el cumplimiento de las recomendaciones defensoriales, habiéndose logrado el avance en el seguimiento con la adopción de acciones y definiciones de parte de las autoridades involucradas.

Las instituciones con las cuales se generaron acciones de acercamiento tendientes al cumplimiento de las Resoluciones Defensoriales fueron elegidas considerando la recurrencia en la vulneración de derechos, las dificultades que se presentaron en el seguimiento y por la complejidad de las temáticas abordadas.

Asimismo, se realizó el Taller de Coordinación Interinstitucional entre técnicos de la Defensoría del Pueblo y las Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, evento que permitió mayor apertura de los Comités y mejor coordinación de trabajo entre ambas instituciones.

El siguiente cuadro refleja el relacionamiento sostenido con diferentes instituciones desde la oficina nacional:

Institución/ Autoridad	Propósito/Objetivos	Resultados del relacionamiento
H. Concejo Municipal de La Paz	Aprobación de Reglamentos de Prevención de Incendios y Decomisos.	Existe la propuesta de trabajar una Ley Municipal sobre la temática de Incendios.
Caja Nacional de Salud – Hospital Materno Infantil	Mitigación de contaminación acústica y ambiental.	Se dio la orden de inicio de obra de mitigación acústica, la ejecución está prevista para el mes de enero/2011.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	Pago del Seguro SOAT de la empresa Adriática en intervención	El proceso de intervención de la empresa Adriática concluyó, definiéndose su remisión a la quiebra judicial, instancia que determinará el pago del SOAT a los beneficiarios.
Ministerio de Salud - Lotería Nacional	Restitución de la salud de un niño víctima de negligencia médica	Avances en los estudios médicos que se realizaron al niño, lo cual permitirá definir el presupuesto para las cirugías que precisa y adoptar acciones para su obtención.
Ministerio de Planificación del Desarrollo	Pago de honorarios a favor de consultores	Se acordó agotar gestiones por parte del Ministerio para la obtención de documentación que permita procesar los pagos.

Ministerio de Economía (Tesoro) – SENASIR-BNB	Pago de boletas revertidas de gestiones anteriores al 2000	El resultado de las reuniones sostenidas han dado lugar al avance en la revisión y búsqueda de información que permita procesar los pagos, se encuentra pendiente la posición de la Dirección General de Programación y Operaciones del Tesoro que definirá el curso de las quejas.
Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional	Acatamiento de las recomendaciones defensoriales	Emisión de instrumentos de fiscalización.

El relacionamiento permanente con las autoridades nacionales y el órgano legislativo a través de reuniones técnicas, seguimiento al avance de compromisos, remisión de notas de seguimiento, revisión y análisis de documentos permitieron el archivo de Resoluciones Defensoriales.

1. Relaciones institucionales de las oficinas defensoriales

Representación Departamental del Beni

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Dirección Departamental de Registro Civil del Beni	Se ha priorizado esta institución con el propósito de prevenir vulneración de DD.HH de los ciudadanos en relación a los registros de Nacimiento, Matrimonio, Trámite de Rectificación de Partidas, quejas relacionadas a Oficialías de Registro Civil en la Capital y en Provincias.	Producto del relacionamiento interinstitucional con esta institución en la presente gestión disminuyó el registro de quejas en contra de la misma. Se ha recibido apoyo a todas las solicitudes que han sido presentadas en la emisión de certificaciones sobre registros de nacimiento, matrimonio y otros, para respaldos que necesitaban los peticionarios dentro de sus trámites ante otras instancias. El Director Departamental de Registro Civil remitió copia de las nuevas disposiciones relativas a Registros, Rectificación de Partidas, Anulación de doble Partida de Nacimiento; lo que ha permitido otorgar una orientación a la ciudadanía que tenía que erogar gastos en procesos judiciales. Asimismo, los funcionarios de esa institución coadyuvan con la D.P.
SENASAG	Esta instancia tiene su oficina Nacional en la Capital del Beni Trinidad, por lo que se ha iniciado el relacionamiento y coordinación interinstitucional a efectos de prevenir conductas vulneratorias y de coadyuvar también la labor de las Representaciones de otros Departamentos	En la presente gestión en la Representación del Beni, se ha recibido una queja por el derecho al salario la cual ha sido subsanada. Se ha logrado respuesta a los requerimientos emitidos de la Representación de Santa Cruz, presentada por S.V.CH., respuesta favorable sobre estabilidad laboral. Seguimiento a Resoluciones Defensoriales de la Representación de la Paz, con el seguimiento se resolvió el pago de sus salarios a los peticionarios.

Comando Departamental de Policías del Beni	Se registraron quejas por vulneración de Derecho a la integridad física, incumplimiento de garantías, derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública, procedimientos administrativos inadecuados, casos de infracciones de tránsito, multas que no se encontraban adecuadas. Dirección de Identificación Personal, obstaculización en la obtención de Cédulas de Identidad, exigencia de requisitos no contemplados en la Ley Departamento I de Personal del Comando Departamental, por la falta de atención a las solicitudes de vacaciones de los funcionarios policiales. Policía Rural y Fronteriza del Beni (Comandos Provinciales) a efectos de realizar acciones de prevención de vulneración de DD.HH en estas instancias.	Si bien al inicio de gestión se había logrado que se emitieran correctivos y medidas preventivas el constante cambio de Comandantes, ha dado lugar a que se vea afectado el relacionamiento que se había iniciado, se tiene previsto iniciar un nuevo relacionamiento a efectos de disminuir el índice de quejas relacionadas a funcionarios policiales. Sin embargo, se ha logrado la subsanación de todas las quejas relacionadas a la Dirección Departamental de Identificación Personal, todos los ciudadanos que presentaron sus quejas obtuvieron sus cédulas con los requisitos establecidos en la Ley. Respecto del Organismo Operativo de Tránsito, se logró que las multas por infracciones sean canceladas bajo la entrega de valorados y en los costos establecidos en el Reglamento.
Escuela Superior de Formación de Maestros “Prof. Clara Parada de Pinto”.	Incorporación de Derechos Humanos en la Currícula de los Estudiantes de la Normal.	La incorporación del “Currículum de Educación en Derechos Humanos para la Escuela Superior de Formación de Maestros Prof. Clara Parada de Pinto”, está pendiente de su aplicación para la gestión 2011. Docentes fueron evaluados en la aplicación de la transversal y metodología de educación en Derechos Humanos.
Escuela Superior de Formación de Maestros “Prof. Clara Parada de Pinto”	Escuela Superior de Formación de Maestros “Prof. Clara Parada de Pinto”	Escuela Superior de Formación de Maestros “Prof. Clara Parada de Pinto”

Representación Departamental de Cochabamba

En la gestión se priorizó el relacionamiento institucional con la Gobernación, la Policía y la Alcaldía del Cercado, en base al número de quejas registradas en la anterior gestión 2009 y principalmente ante la creación de nuevas instituciones y reformulación de las antiguas, que estén acordes al proceso de cambio que está viviendo el país, por considerarlos estratégicos en la búsqueda de la vigencia de los derechos humanos en el departamento.

Relacionamiento con la Gobernación Autónoma del Departamento.

Ante la nueva visión de abordaje integral de las instituciones públicas, desarrollamos un acercamiento importante con la Gobernación del Departamento, que permitió estar presentes con carácter preventivo en diferentes conflictos sociales, así como facilitadores del diálogo. El Lic. Edmundo Novillo, Gobernador del Departamento, designó a un funcionario enlace para viabilizar la atención de quejas. A través de las gestiones de la Sra. Celima Torrico Secretaria de Desarrollo Humano Integral dependiente de la Gobernación autónoma de Cochabamba, estableció el programa de pacientes de escasos recursos que no pueden pagar por atención médica en hospitales

estatales, disponiendo para esta gestión Bs.1.500.000, a través de la cual se pudo favorecer a peticionarios de la Defensoría del Pueblo y del colectivo para garantizar la vigencia de su derecho al acceso a la salud.

En nuestro relacionamiento con la Asamblea Legislativa Departamental, a través de las reuniones de coordinación, se hizo análisis de normativa como la propuesta de la Ley del Abrigo, de la Ley contra las acciones u omisiones negligentes en el ejercicio de la práctica médica, cambio del día del peatón propuestas que permitieron incidir en el enfoque de los derechos humanos.

Relacionamiento con el Comando Departamental de Policía

El Comando Departamental de Policía, al igual que otras gestiones, se encuentra entre las instituciones más vulneradoras de derechos humanos. En este último semestre nuestro acercamiento fue más fuerte con los mandos medios.

De las quejas registradas se archivaron 53 quejas de las 77 registradas contra el Comando Departamental de la policía, habiendo alcanzado a un 69% de resolución de quejas, cumpliendo la meta programada

Entre los derechos más vulnerados, están el derecho a la integridad con 31 quejas, le sigue derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad y derecho a exigir responsabilidad en la administración pública con 11 quejas, por vulneración a las garantías judiciales 5, derecho a la libertad 4 y derechos laborales 2 entre los más destacados. La Unidad policial que vulneró más el derecho a la integridad es la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen.

Relacionamiento institucional con la Alcaldía del Cercado

Con referencia a nuestro relacionamiento con la Alcaldía del Cercado, en el primer semestre se tuvo un buen acercamiento, lo que permitió que la Alcaldía, se encuentre en un cuarto lugar en los datos estadísticos de instituciones más denunciadas, designándose a un funcionario enlace. Para el segundo semestre se tuvo un alejamiento de la actual autoridad Lic. Edwin Castellanos, incrementándose las quejas a 39 durante la gestión, pero la autoridad moral de la representación, permitió que estas sean atendidas conforme a los siguientes datos: de las 39 quejas registradas se archivaron 33 contra la Alcaldía Municipal del Cercado, habiendo alcanzado a un 85% de la resolución de quejas, cumpliendo la meta programada.

Entre los derechos más vulnerados 15 se registraron por vulneración al derecho a la petición, le sigue 9 por vulneración a derechos laborales, en especial derechos reconocidos a mujeres embarazadas y beneficios como a la vacación, 7 se registraron por el derecho de exigir responsabilidad en la administración pública, 4 por vulneración a la integridad, referida al mal trato al usuario y empleado, 3 por vulneración al derecho a la familia y al niño referida al accionar a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Como un factor positivo externo, distinguimos el compromiso de las nuevas autoridades (Gobernación) para garantizar a través de sus acciones la vigencia de los derechos humanos y como un factor negativo externo el cambio de autoridades, que obliga a iniciar nuevamente el proceso de relacionamiento interinstitucional (en la gestión se cambiaron a 3 Comandantes Departamentales de Policía).

Representación especial del Chapare

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
DNI Villa Tunari	Coordinación para ferias y solución, seguimiento de quejas con referencia a niños y familia.	Orientación oportuna a peticionarios.
SLIMs	Coordinación, intercambio de información sobre quejas relacionadas con violencia familiar.	Coordinación interinstitucional a favor de los peticionarios.
Policía Boliviana	Relacionamiento estratégico institucional, coordinación de actividades interinstitucionales para la solución de conflictos, capacitación y difusión de los derechos humanos.	Coordinación interinstitucional, realización de taller de capacitación.
Ejército	Difusión y capacitación en valores y respeto de los derechos humanos.	Coordinación interinstitucional para la realización de talleres sobre derechos humanos y apoyo en actividades de celebración del aniversario de la Declaración Universal de los derechos humanos.
Gobiernos Municipales	Colaborar en la resolución de conflictos y afianzar las relaciones interinstitucionales para políticas públicas municipales a favor de los derechos humanos.	Buena coordinación interinstitucional para resolver diversos conflictos sociales en la región.
Gobernación	Búsqueda de mecanismos para resolver conflictos sociales en la región.	Apoyo inmediato con técnicos para resolver conflictos sociales en la región.
UDESTRO	Difusión y capacitación a servidores públicos en derechos humanos.	Difusión a través de talleres a funcionarios.
Normal Simón Rodríguez	Difusión, capacitación y formación de promotores en derechos humanos.	Realización de talleres, ciclo de videos y formación de 13 promotores en derechos humanos.
Dirección Regional de Educación	Coordinación y apoyo para la atención a quejas de peticionarios.	Respuesta oportuna y aplicación de medidas correctivas y disciplinarias a personal vulnerador de derechos humanos.
SEDES	Realizar verificación defensorial en la comunidad Yuqui para establecer condiciones de salud y otros.	Generar una visita interinstitucional para verificar la aplicación de recomendaciones planteadas el 2008 y la asignación correcta de ítem para el médico de la comunidad.

Representación Departamental de Chuquisaca

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Fundación "Familia Trinitaria"	<p>En la ciudad de Sucre existen instituciones estatales y ONGs, que tienen por misión brindar de manera gratuita asistencia técnica jurídico-social a niños, niñas, adolescentes; adultos mayores; personas con discapacidad, etc, pero solo la Fundación Familia Trinitaria tiene como prioridad la atención a las personas privadas de libertad y sus familias. Para tal efecto, cuenta con una oficina jurídica gratuita que brinda asesoramiento técnico jurídico a los internos. Del mismo modo, realiza la ejecución de proyectos en el Establecimiento Penitenciario desde hace muchos años atrás.</p> <p>El propósito de la firma de la Carta de Intención, se funda en que aquellos casos que no sean de competencia de la Defensoría del Pueblo, pero que tengan relación directa con los privados de libertad o sus familias, sean derivados a esta Fundación para su atención y seguimiento. Por otra parte, la Fundación podrá remitir casos de vulneración de derechos humanos relacionados a este grupo vulnerable.</p>	<p>En fecha 15/06/10 se procedió a la firma de la Carta de Intenciones entre la Fundación Familia Trinitaria y la Representación Departamental de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>A partir de ello, se ha remitido casos vía Orientación Ciudadana, los cuales cuentan con el seguimiento respectivo de la Representación Departamental de la Defensoría del Pueblo.</p>

Representación especial de El Alto

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Dirección Distrital de Educación de Puerto Pérez.	Coordinar actividades de capacitación dirigidos a directores y profesores del distrito Puerto Pérez.	Por medio de la Dirección Distrital de Educación de Puerto Pérez se logró efectivizar los talleres de capacitación dirigidos a directores y profesores del distrito Puerto Pérez.
Comisión de Gestión Social del Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto	Mediante la Comisión de la Niñez se pretende realizar un estudio del estado de situación de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia.	Se elaboró un informe del Estado de situación de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, el mismo tiene por finalidad hacer conocer a las autoridades del ejecutivo municipal para la implementación de políticas, dirigidas a fortalecer las oficinas de las Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Representación Departamental de La Paz

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	Dada la cantidad de quejas contra esa institución se tenía la finalidad de establecer un canal de comunicación o relacionamiento interinstitucional para lograr una atención de quejas más oportuna y con mayor accesibilidad	Se suscribió un convenio que permite obtener mejores resultados tanto en la atención de las quejas como en la subsanación de derechos a favor de la ciudadanía.
Servicio Departamental de Educación	Dada la cantidad de quejas contra esa institución se tenía la finalidad de establecer un canal de comunicación o relacionamiento interinstitucional para lograr una atención de quejas más oportuna y con mayor accesibilidad	Se estableció un canal de relacionamiento con las Direcciones Distritales y Dirección del SEDUCA que permite obtener mayor información de las quejas y la subsanación oportuna de las mismas.

Mesa Defensorial de Llalagua

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Gobiernos municipales del Norte Potosí: Llalagua, Uncía, Chayanta, San Pedro de Buena Vista, Pocoata, y Torotoro.	Atención de quejas, y cumplimiento de normativa legal vigente en respeto a los derechos humanos y derechos políticos y civiles en general, además de la implantación de políticas públicas de acompañamiento a derechos de los ciudadanos y realización de eventos educocomunicativos con ciudadanía personal de estas entidades públicas.	Atención oportuna e implementación de políticas públicas de acompañamiento en para el cumplimiento de la normativa legal vigente, como por ejemplo la creación de Defensorías de la Niñez y Servicios Legales Integrales (SLIM) en estos municipios del Norte Potosí.
Dirección Distrital de Educación Urbana y Rural de Llalagua, Uncía y Chayanta	Realización de labores conjuntas en la educación de maestros y estudiantes en valores y derechos humanos.	Acompañamiento permanente y amplia predisposición de su primera autoridad y técnicos en el cumplimiento de las competencias de la Defensoría del Pueblo y las obligaciones de los gobiernos municipales.
Gabinete de identificaciones Llalagua	Gestión de quejas.	Se logró la solución permanente y oportuna de quejas, con una colaboración desprendida de su encargado.
Dirección Regional de la Corte Departamental Electoral, regional Llalagua	Gestión de quejas.	Predisposición permanente y oportuna de quejas presentadas por la ciudadanía, por problemas presentados en esa dependencias pública.
Instituto Normal Superior de Chayanta	Realización de reuniones y eventos educativos.	Se hace un seguimiento a la inserción de los derechos humanos en la formación de maestros en el Diseño Curricular de la Normal de Chayanta, por el apoyo desinteresado y oportuno del Director General, personal administrativo y docentes.
ESBAPOL Llalagua	Realización de eventos educativos y atención de quejas	Se realizó eventos educativos en derechos humanos con estudiantes e instructores, además de la atención oportuna de quejas presentadas por ciudadanía en contra de esta entidad, por la amplia predisposición de resolver los problemas de su Director.

Representación Departamental de Oruro

INSTITUCIÓN	PROPÓSITO/OBJETIVOS	RESULTADOS/EFFECTOS
Unidad de Género y Familia Gobierno Municipal de Oruro (Servicio Legal Integral - Defensoría de la Niñez y Adolescencia)	Realizar seguimiento a casos de Orientación Ciudadana derivados por la Defensoría del Pueblo a esa institución, relacionados con el ámbito familiar.	Producto del seguimiento a esos casos, la población es atendida de manera oportuna y adecuada según sus requerimientos. Además de lograr mejoras en la atención conforme sus atribuciones y procedimiento en este servicio público
Jefatura Departamental del Trabajo – Regional Oruro	Realizar seguimiento a casos de Orientación Ciudadana derivados por la Defensoría del Pueblo a esa institución en el ámbito laboral.	Como resultado de dicha derivación y su respectivo seguimiento la población es atendida oportunamente de acuerdo a sus requerimientos. Además de lograr mejoras en la atención conforme sus atribuciones y procedimiento en este servicio público
Fundación Microjusticia Bolivia	Realizar el seguimiento a casos de Orientación Ciudadana derivados por la Defensoría del Pueblo a esa institución sobre diferentes temas relacionados, al derecho a la identidad, propiedad, integridad y otros que ameriten en patrocinio legal para la elaboración de memoriales, trámites administrativos y procesos sumarios.	Como producto de la derivación de casos se tiene como resultado que la población que se apersona a la Defensoría del Pueblo acceda a patrocinio legal que corresponda según sea el caso.
O.N.G. "COSLAM" Centro de Orientación Socio – Legal para el Adulto Mayor.	Proceder al seguimiento de casos de Orientación Ciudadana derivados por la Defensoría del Pueblo a esa institución sobre temas específicamente relacionados a los adultos mayores.	Como resultado de dicha derivación y su respectivo seguimiento la población es atendida de acuerdo a sus requerimientos.
O.N.G. "C.D.C." Capacitación y Derechos Ciudadanos	Realizar el seguimiento a casos de Orientación Ciudadana derivados por la Defensoría del Pueblo a esa institución sobre diferentes temas relacionados, al derecho a la identidad, propiedad, integridad y otros que ameriten en patrocinio legal para la elaboración de memoriales, trámites administrativos y procesos sumarios. Es pertinente mencionar que su cobertura de atención es más amplia toda vez que atienden procesos contenciosos.	Como producto de la derivación de casos se tiene como resultado que la población que se apersona a la Defensoría del Pueblo acceda a patrocinio legal que corresponda según sea el caso inclusive de procesos contenciosos en materia, penal, laboral, penal, familiar y otros.
SEDUCA	Sostener una relación directa con servidores públicos del área educativa a fin buscar soluciones en la tramitación de las quejas.	La buenas relaciones inter institucionales permitieron dar solución inmediata a las quejas recogidas y tramitadas ante autoridades educativas.

Representación Departamental de Pando

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
H. Alcaldía de Bella Flor, a través del H. Alcalde Dr. Riden Hurtado, quien firmó una carta de intensiones.	Creación de D.N.N.A. en la localidad de Puerto Evo.	El Concejo Municipal emitió la Resolución Municipal N°004/2010 en la que resuelve aprobar la creación de una oficina de la D.N.N.A. en la localidad de Puerto Evo.
Gobierno Municipal de Cobija	Aprobación y firma de Ordenanza Municipal	Se firmó una ordenanza de respeto y reconocimiento de DD.HH. de las ciudadanas y ciudadanos del municipio de Cobija.
Universidad Amazónica de Pando	Propuesta de Convenio para el trabajo conjunto y coordinado de apertura de espacios destinados a ejecutar actividades culturales con los grupos poblacionales con mayor vulnerabilidad en sus derechos al interior de la sociedad, tal es el caso de los Adultos Mayores.	Se espera el análisis del Asesoría Constitucional de la Defensoría del Pueblo para la firma del convenio.

Representación Departamental de Potosí

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Comando Departamental de la Policía.	Consolidar y mantener un relacionamiento fluido, con el propósito de resolver oportunamente las quejas de competencia institucional tramitadas contra dicha entidad.	De las 23 quejas registradas contra el Comando Departamental de la Policía, 19 concluyeron extraordinariamente que representan el 83% de las quejas admitidas contra la entidad citada. El porcentaje alcanzado expresa la oportuna atención, la restitución inmediata de los derechos humanos vulnerados y conclusión pronta de la investigación de quejas.
Servicio Departamental de Educación SEDUCA	Consolidar y mantener un relacionamiento fluido, con el propósito de resolver oportunamente las quejas de competencia institucional admitidas contra dicha entidad.	De las 69 quejas registradas contra el Servicio Departamental de Educación, 54 concluyeron extraordinariamente que representan el 78% de las quejas admitidas contra ésta institución. El porcentaje alcanzado expresa la oportuna atención, la restitución inmediata de los derechos humanos vulnerados y conclusión de la investigación de quejas.

Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Dirección Regional de Registro Civil. Identificación Personal.	Fortalecer la alianza interinstitucional con el objetivo de optimizar los servicios de estas dos instancias estatales.	A partir de la alianza de trabajo que se mantiene desde gestiones anteriores, con las instancias estatales de Identificación Personal y la Dirección Regional de Registro Civil, el servicio prestado a la ciudadanía se optimizó, en la medida que de manera permanente se tiene contacto con las oficinas mencionadas y se observa que los casos son atendidos adecuadamente e inclusive en muchos de ellos se involucra a la Mesa Defensorial Puerto Suárez para complementar las acciones acciones en otras instituciones como La Vitalicia, iglesias, sistema educativo y con ello contribuir a la efectivización del Derecho a la Identidad y reconocimiento de de la Personalidad Jurídica. Para ello fue necesario, a partir de la planificación de una agenda común de acciones de coordinación, promoción, desplazamientos conjuntos a otros municipios y comunidades, como El Carmen Rivero Tórrez, Roboré, Chochis y Rincón del Tigre.

Representación Departamental de Santa Cruz

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Dirección de Registro Cívico	Dar respuestas de forma constante y eficiente al derecho a la identidad. Coordinar actividades para llegar al área periurbana y rural, lugares en que la ciudadanía requiere de documentos personales.	Se han realizado brigadas a varios barrios de la ciudad, como 18 de Noviembre y Los Salces, donde se entregaron alrededor de cien certificados de nacimiento; se atendieron solicitudes administrativas de documentos personales y se orientó a la ciudadanía. Trabajo conjunto en los requerimientos de solicitudes y de quejas, y atención privilegiada de ciudadanos que pasan por la RD y luego son enviados a Registro Cívico, donde se dan respuestas adecuadas.
Dirección Departamental del Trabajo	Precautelar para que el derecho al trabajo y a la estabilidad laboral no se vulneren, y para ello se activan todos los instrumentos de alerta y prevención.	Las organizaciones sindicales se sienten protegidas en doble partida, tanto por la Dirección Departamental del Trabajo y de la Defensoría del Pueblo, además de visibilizarse y sentirse fortalecidas en la lucha por sus reivindicaciones sociales y económicas.
Sistema Nacional de Reparto	Facilitar los trámites de los jubilados en lo que hace a las pensiones, lo que permitirá a mediano plazo encarar acciones integrales y públicas para dar respuestas globales.	Muchas quejas o casos son solucionados de forma oportuna, gracias al trabajo de la Representación y del apoyo abierto que da SENASIR.

Dirección Departamental de Identificación	Al ser un tema que es reclamado por mucha gente, principalmente en el área periurbana y rural, se han establecido mecanismos de colaboración estrecha con esta oficina y así responder a la demanda de la población de contar con su documento de identidad. En tal sentido, el objetivo es precautelar por la vigencia del derecho a la identidad.	Realización de brigadas móviles para otorgar carné de identidad a la gente que lo requiere y necesita. En la última visita a los barrios, se otorgaron alrededor de ochenta nuevos documentos de identidad. La gente se siente satisfecha y destaca el trabajo desarrollado entre las dos instituciones, es decir, Identificación Personal y la Representación Departamental.
Servicio Departamental de Salud de la Gobernación de Santa Cruz	Hacer los esfuerzos necesarios para dar soluciones integrales al problema de la salud, buscando una intervención oportuna y eficiente de parte de las autoridades de la Gobernación. Encarar acciones de concientización y de participación para abordar este tema.	Que las autoridades del ramo asuman su rol y su responsabilidad en priorizar la salud, dando así señales para que el vecino se sienta protegido.
Oficialía Mayor de Planificación del Gobierno Municipal	Atender los requerimientos de los vecinos en cuanto a la titulación de los lotes, por cuanto se prevé que este año será conflictivo, por cuanto se intensificarán los avasallamientos y peleas por un pedazo de tierra en el área urbana, y se pretende que esta Oficialía y su departamento de Ordenamiento Urbano actúe de forma oportuna, para lo cual se deberán establecer mecanismos conjuntos de consulta e intervención.	Que los vecinos reciban información adecuada sobre los trámites de sus lotes, y no se afronten problemas graves de avasallamientos o loteamientos. Trabajar de forma conjunta para evitar conflictos mayores, como ser enfrentamientos entre vecinos y las autoridades. Que el derecho a la petición de los vecinos no se vulnere.

Representación Departamental de Tarija

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Centro de Capacitación Campesina con Mujeres, CCIMCAT	<p>Planificación y ejecución de eventos de difusión, promoción y capacitación en diferentes modalidades dirigidos a la población con la que trabaja el CCIMCAT, con el fin de promover el conocimiento, respeto, protección y garantía de los Derechos Humanos y Ciudadanos.</p> <p>Promover y facilitar el acceso a los servicios de recepción de quejas y orientación ciudadana de la Defensoría a la población en áreas rurales del departamento de Tarija.</p>	<p>Se han realizado tres eventos de capacitación, difusión de derechos y orientación ciudadana con 65 líderes campesinas (60 mujeres, 5 varones) de los municipios de Entre Ríos, Yacuiba, Villamontes, Yunchará, El Puente, San Lorenzo, Padcaya y Bermejo. Con esta actividad, estos líderes son motivados a replicar estos contenidos en sus comunidades y reciben de manera directa e inmediata los servicios de la Defensoría del Pueblo. Se contribuye a fortalecer la presencia institucional en el área rural y se atiende a esta población.</p> <p>Se destaca el trabajo integral con los abogados de quejas, dado que se difundieron los DDHH y se atendieron casos en cada evento.</p>

Aldeas SOS Tarija	<p>Desarrollo de eventos de difusión y promoción dirigida a madres y padres comunitarios de Aldeas SOS, con el fin de promover el conocimiento, respeto, protección y garantía de los Derechos Humanos y Ciudadanos.</p> <p>Promover y facilitar el acceso a los servicios de recepción de quejas y orientación ciudadana de la Defensoría a la población en barrios periurbanos de la ciudad de Tarija.</p>	<p>Se han realizado 4 sesiones informativas con 76 madres y padres de familia de barrios periféricos de la ciudad de Tarija (Alto Senac y Tabladita). L@s participantes han recibido información y capacitación, además de la reflexión conjunta sobre derechos humanos y las competencias de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>También se han brindado orientación ciudadana y se han recibido quejas de vulneración de derechos humanos, se destaca el trabajo integral con los abogados de quejas</p> <p>Se atendió a la población más vulnerable en barrios periféricos de la ciudad, contribuyendo a ampliar la cobertura de servicios y sentar presencia institucional.</p>
Centro de Capacitación Campesina con Mujeres, CCIMCAT	<p>Planificación y ejecución de eventos de difusión, promoción y capacitación en diferentes modalidades dirigidos a la población con la que trabaja el CCIMCAT, con el fin de promover el conocimiento, respeto, protección y garantía de los Derechos Humanos y Ciudadanos.</p> <p>Promover y facilitar el acceso a los servicios de recepción de quejas y orientación ciudadana de la Defensoría a la población en áreas rurales del departamento de Tarija.</p>	<p>Se han realizado tres eventos de capacitación, difusión de derechos y orientación ciudadana con 65 líderes campesinos (60 mujeres, 5 varones) de los municipios de Entre Ríos, Yacuiba, Villamontes, Yunchará, El Puente, San Lorenzo, Padcaya y Bermejo. Con esta actividad, estos líderes son motivados a replicar estos contenidos en sus comunidades y reciben de manera directa e inmediata los servicios de la Defensoría del Pueblo. Se contribuye a fortalecer la presencia institucional en el área rural y se atiende a esta población.</p> <p>Se destaca el trabajo integral con los abogados de quejas, dado que se difundieron los derechos humanos y se atendieron casos en cada evento.</p>
Aldeas SOS Tarija	<p>Desarrollo de eventos de difusión y promoción dirigida a madres y padres comunitarios de Aldeas SOS, con el fin de promover el conocimiento, respeto, protección y garantía de los Derechos Humanos y Ciudadanos.</p> <p>Promover y facilitar el acceso a los servicios de recepción de quejas y orientación ciudadana de la Defensoría a la población en barrios periurbanos de la ciudad de Tarija.</p>	<p>Se han realizado cuatro sesiones informativas con 76 madres y padres de familia de barrios periféricos de la ciudad de Tarija (Alto Senac y Tabladita). L@s participantes han recibido información y capacitación, además de la reflexión conjunta sobre derechos humanos y las competencias de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>También se han brindado orientación ciudadana y se han recibido quejas de vulneración de derechos humanos, se destaca el trabajo integral con los abogados de quejas</p> <p>Se ha atendido a la población más vulnerable en barrios periféricos de la ciudad, contribuyendo a ampliar la cobertura de servicios y sentar presencia institucional.</p>

Mesa Defensorial Yungas

Institución	Propósito / Objetivos	Resultados / Efectos
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)	Coordinación en resolución de conflictos en tema de ojos de agua y financiamiento de proyectos de los mismos a favor de las comunidades.	Se encaró institucionalmente con mayor eficacia a la resolución de conflictos entre las comunidades por el tema de agua potable.
Unidad de Límites de la Gobernación de La Paz.	Coordinación en resolución de Conflictos en tema tierra territorio entre las comunidades de la región Yungueña.	Se encaró institucionalmente con mayor eficacia a la resolución de conflictos entre las comunidades por el tema de límites entre las comunidades.
INRA departamental.	Coordinación en resolución de conflictos en tema tierra territorio entre las comunidades de la región yungueña.	Se encaró institucionalmente con mayor eficacia a la resolución de conflictos entre las comunidades por el tema de límites entre las comunidades.
Defensorías de la Niñez y Adolescencia.	Coordinar actividades y resolver quejas buscando la protección de los niños niñas adolescentes de los municipios de Chulumani, Caranavi e Irupana.	Se logró promocionar y proteger coordinadamente los derechos de los niños niñas adolescentes.
Servicios Legales Integrales Municipales.	Coordinar actividades Conjuntas, en protección de los derechos de las Mujeres.	Se logra promocionar y proteger coordinadamente los derechos de las mujeres.
Brigada de Protección a la Familia de la Policía de Chulumani	Coordinar actividades conjuntas, en protección de los derechos de la familia en su conjunto.	Se logra promocionar y proteger coordinadamente los derechos de la familia vista de forma conjunta.
Direcciones Distritales de Educación. Chulumani.	Desarrollar actividades de capacitación a profesores así como realiza eventos interactivos. Asimismo la relación con estas instituciones en cuanto a la resolución de quejas y la vulneración de derecho a al educación es imprescindible en el trabajo de la Mesa Defensorial Yungas.	Se logra coordinar con profesores para la realización de ciclos de capacitación y eventos interactivos.

2. Convenios suscritos por la Defensoría del Pueblo

Durante la gestión 2010, la institución logró suscribir los siguientes convenios:

Carta de acuerdo-Carta Convenio suscrita por la Defensoría del Pueblo con OXFAM América.

Objeto.-Otorgar a favor de la institución, financiamiento por la suma de \$us. 22.000.- para financiamiento de Proyecto de Pueblos Indígenas.

Suscrito el 15 de enero del 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional

Objeto.- Desarrollar programas de formación, capacitación y asistencia técnica en tema de valores y derechos humanos en la gestión pública.

Suscrito el 8 de marzo de 2010.

Objeto.- Realizar intercambio de publicaciones disponibles, en calidad de préstamo interbibliotecario, canje y/o donación.

Suscrito el 8 de marzo de 2010.

Convenio subsidiario suscrito por la Defensoría del Pueblo con el Gobierno de Dinamarca

Objeto.- Otorgar a la Defensoría del Pueblo, en calidad de transferencia no reembolsable, recursos por DKK 8.000.000.- (Ocho millones 00/100 de Coronas Danesas).

Suscrito 26 de marzo de 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con la Comunidad de Derechos Humanos

Objeto.- Participar en la organización y ejecución del Seminario Internacional “La Protección a los DESC y Derechos de Pueblos Indígenas en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos”

Suscrito el 19 de abril de 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con Servicio Departamental de Educación SEDUCA – Pando

Objeto.- Realización eventos de difusión, promoción y capacitación dirigido a docentes y directores del departamento de Pando

Suscrito 28 de abril de 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con el Instituto de Terapia e Investigación sobre las secuelas de la Tortura y la Violencia Estatal

Objeto.- Informarse mutuamente sobre casos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que ocurren en el país, en particular en los momentos de detención y traslado de deternid@s.

Suscrito el 4 de mayo de 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con el Concejo de Ayllus y Markas Qullanas Nación Qhapaq Uma Usu CONAMAQ – La Paz

Objeto.- Planificar la participación de la Defensoría en eventos y actividades programados por CONAMAQ que tengan relación directa con el mandato legal de la Defensoría.

Suscrito el 1º de junio de 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con la Comisión de Justicia Plural, MInsterio Público y Defensa Legal del Estado de la Cámara de Diputados

Objeto.- Establecer un mecanismo de coordinación interinstitucional entre la Comisión y la Defensoría para trabajar propuestas legislativas referidas a Derechos Humanos, orientando a contribuir al proceso de construcción del Estado Plurinacional.

Suscrito el 22 de julio de 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Mayor de San Andrés

Objeto.- Facilitar la cooperación interinstitucional entre las partes en las actividades comprendidas en el CINECLUB UNIVERSITARIO, concretamente en el CINE FORO “Soñanado Imaginarios” que busca desarrollar un público cinematográfico crítico, que se empodere del lenguaje audiovisual y de los derechos humanos, suscrito el 30 de julio del 2010.

Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo con el Servicio Nacional de Defensa Pública

Objeto.- Ejecutar acciones educomunicativas sobre Derechos Humanos y Acceso a la Justicia dirigidos a las y los servidores del SENADEP con enfoque de género, generacional, étnico, discapacidad, interculturalidad e inclusivo en el marco de la Constitución Política del Estado y Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

Suscrito el 9 de agosto de 2010.

3. Relación de viajes del Defensor del Pueblo

Por otro lado, el Defensor del Pueblo, Rolando Villena, realizó los siguientes viajes oficiales en representación de la institución.

Detalle de viajes a nivel nacional

FECHA	VIAJE REALIZADO A	MOTIVO
24 al 26 de mayo	Sucre	Taller sobre Racismo
26 al 27 de mayo	Caranavi	Caso Caranavi
30 al 31 de mayo	Uncía	Conflicto Uncía
19 al 20 de junio	Chulumani	Reunion con Organizaciones Sociales
1° de Julio	Santa Cruz	Reunión CIDOBE
2 al 4 de Julio	Cochabamba - Chapare	Reunión
6 al 7 de Julio	Oruro	Aniversario
27 al 30 de Julio	Potosí – Sucre - Monteagudo	Reunión con OS
30 de septiembre al 1° de octubre	Santa Cruz	Conformación interna
3 al 6 de septiembre	Trinidad Riberalta	Posesión Representantes
10 al 12 de septiembre	Cochabamba .TDD- Santa Cruz	Posesión Representantes
16al 17 de septiembre	Llallagua -Potosi	Posesión Representantes
1 al 3 de octubre	Cochabamba - Tarija	Caso coroma

18 de octubre	Pando	Posesión Representante
25 al 27 de octubre	Cochabamba - Chapare	Caso Migrantes
4 al 5 de noviembre	Oruro	Caso Coroma – Quillacas
31 de octubre al 2 de noviembre	Scruz-Villamontes-Yacuiba	Planificación
8 al 9 de noviembre	Sucre	Jornadas Internacionales
9 al 10 de noviembre	Potosí - Sucre	Bicentenario
10 al 12 de noviembre	Caranavi	Inauguración de oficina
18 al 20 de noviembre	Santa Cruz - Yacuiba	Mecanismos
17 al 18 de noviembre	Riberalta	Posesión Representante
18 al 20 de noviembre	Santa Cruz - Yacuiba	Evento sobre DD.HH.

Detalle de viajes a nivel internacional

FECHA	VIAJE REALIZADO A	MOTIVO
12 al 15 de julio	Buenos Aires (Argentina)	Seminario sobre DD-HH
2 al 5 de agosto	Caracas (Venezuela)	Seminario sobre DD.HH.
21 al 24 de septiembre	Quito (Ecuador)	IX Asamblea FIO
5 al 11 de octubre	Edimburgo (Escocia)	Reunión INDH

4. Servidores públicos colaboradores y no colaboradores

Los artículos 25-27 de la Ley N° 1818 obligan a todos los servidores públicos a colaborar con el trabajo de la Defensoría del Pueblo. Pese a que el cumplimiento de este deber creció con los años, aún persisten actitudes renuentes en ciertas autoridades y funcionarios públicos que se resisten a cooperar con el trabajo de la institución.

Muchas veces, por autoritarismo, indiferencia o bien por desconocimiento de la normativa y de sus propias competencias, los funcionarios no colaboradores obran contra los intereses de los peticionarios y de la acción defensorial. Por eso, son muy importantes los procesos de capacitación, educación y sensibilización en derechos humanos que organiza la institución, pues en ellos se informa, promueve y difunden los derechos y los deberes de la ciudadanía y de los servidores públicos.

Las listas de “servidores colaboradores” y de “servidores no colaboradores” que se exhiben a continuación se elaboraron con el aporte de todas las oficinas regionales y las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo. La selección fue cuidadosa, porque se evitó incluir a un mismo funcionario en ambas listas, lo que puede suceder cuando un servidor público coopera con la institución en unos casos y en otros no.

Cabe señalar que las listas no pretenden condenar a ningún servidor como un violador de derechos humanos; tampoco se pretende otorgar certificaciones de buena conducta funcionaria a ninguna persona.

El propósito es llamar a la reflexión a los funcionarios cuyos nombres integran la lista de “no colaboradores” con el buen ejemplo de aquellos que integran la lista de “colaboradores”, a quienes, sin duda debe emularse.

Servidores públicos colaboradores

Oficina Central. Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Lic. Delia Rivera Dávalos, Jefa de la Unidad de Gestión de Personal.	Ministerio de Educación	Luego de un análisis de los informes emitidos por el SEDUCA y los antecedentes de la recomendación defensorial tendiente al pago de salarios de noviembre y diciembre de 2003 del peticionario, emitió informe favorable que permitió la restitución del derecho luego de cinco años de seguimiento de la RD y ocho años de la vulneración del derecho.
Lic. Walter Delgadillo, Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.	Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda	La autoridad ha colaborado de manera diligente en el reconocimiento del derecho de la peticionaria y posteriormente en la compensación por el uso de vacaciones.

Representación Departamental de Beni

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Lic. Marlene Tereba TÉCNICO DE SEGUIMIENTO DEL SEDUCA-BENI	SEDUCA-BENI	La autoridad ha colaborado en todos los casos presentados por funcionarios del Sistema Educativo, con la restitución de funcionarios despedidos por Distritales y emitiendo informes dentro del marco legal favorable a los peticionarios.
FISCALIA DEL DISTRITO DEL BENI	FISCALIA DEL DISTRITO DEL BENI	La autoridad instruyó la emisión de Informes por parte de los Fiscales de Materia involucrados en las quejas. Requerimientos para la emisión de Certificados Médicos Forenses en formularios gratuitos dentro de los casos de vulneración al derecho a la integridad física.

Lic. Lorena Eulalia Gutiérrez DIRECTORA DE PRESTACIONES NO CONTRIBUTIVAS-AFP	AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE PENSIONES	La autoridad se ha constituido en un aliado estratégico en los casos de vulneración de derechos de los adultos mayores sobre habilitación para el cobro de Renta Dignidad que se encontraban bloqueadas.
Lic. Mery Ardaya Tereba DIRECTORA GENERAL	Escuela Superior de Formación de Maestros "Prof. Clara Parada de Pinto"	Elaboración final del "Currículum de Educación en Derechos Humanos para la Escuela Superior de Formación de Maestros Prof. Clara Parada de Pinto", coordinación y seguimiento de proceso para su implementación.
Tcnl. DAEN Gonzalo Lugones Vilela. COMANDANTE	Comandante GADA 95 (Trinidad)	Apoyo en actividades de capacitación con FF.AA. en general.
CC.CGON. Luis Fernando Johannessen Velasco	Segundo Distrito Naval Mamoré. Sub Oficial Div III de Operaciones	Apoyo, coordinación y enlace con para desarrollar eventos de difusión y capacitación en el Segundo Distrito Naval Mamoré en general.

Representación Especial del Chapare

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Sinforiano Sandoval, Intendente Municipal.	Gobierno Municipal de Villa Tunari.	Prestó pronta y oportuna colaboración en la resolución de las quejas atendidas por la Representación Especial de Villa Tunari.
Lic. José Bermúdez, funcionario de PRODEM	Entidad Financiera PRODEM de Villa Tunari.	Prestó pronta y oportuna colaboración en la resolución de las quejas atendidas por la Representación Especial de Villa Tunari.
Lic. Raúl N. Choquetopa, Jefe de Personal.	Gobierno Municipal de Villa Tunari.	Brindó de manera oportuna la información requerida por el personal de la Representación Especial del Trópico.
Dr. Jaime Vargas Yapura-, Director	Hospital San Francisco de Asís de Villa Tunari.	Facilitó la realización de las acciones defensoriales y la solución de las quejas formuladas en contra del personal del hospital.
Sr. Rímer Agreda Claros, H. Presidente de la Mancomunidad de Municipios del Trópico de Cochabamba y Alcalde del municipio de Shinahota	Gobierno Municipal de Shinahota.	Contribuyó a las relaciones con los municipios de la mancomunidad. Apoyó las actividades de difusión y celebración por la Declaración de los Derechos Humanos y motivó la suscripción de acuerdos para la solución de varios conflictos sociales en la región como ser el tema de provisión de agua potable, conflicto entre transportistas, ejecución de obras de defensivos o dragados en el río Chapare y compensación económica por expropiación municipal.

Sr. Feliciano Mamani Quispe, Alcalde Municipal	Gobierno Municipal de Villa Tunari.	Colaboró en resolver por la vía conciliatoria varias quejas contra el municipio, apoyó la suscripción de acuerdos en varios conflictos sociales con el municipio de Shinahota y proporcionando oportunamente la información requerida por la Defensoría del Pueblo.
Srta. Litz Gloria Tola, Secretaria de Recepción.	Gobierno Municipal de Villa Tunari.	Facilitó de manera diligente y amable la información requerida por el personal de la Representación Especial, para la realización de sus acciones defensoriales.
Ing. Oscar Olguin Taborga, Gerente	Asociación de Mantenimiento Vial (AMVI)	Colaboró con la difusión de la vigencia de los derechos humanos.
Cnl. DESP. Germán Claros, Comandante Regional	Policía Boliviana	Predisposición permanente para atender con el requerimiento de información, organización de talleres de capacitación a funcionarios policiales.

Representación Departamental de Chuquisaca

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Víctor Alberto Avilés Caballoti Responsable de la Central de Informaciones	Servicio Departamental de Registro Cívico (antes Registro Civil)	Brinda información, de manera atenta y respetuosa vía telefónica y personalmente, ahorrándonos mucho tiempo, inclusive sugiere formas de solución rápida.
Víctor Sánchez Sea Presidente de la Corte Electoral de Chuquisaca	Corte Departamental Electoral	Debido a ruidos que ocasionaba un ventilador del Servidor de la Corte Electoral, que entorpecía el descanso nocturno de los vecinos, es que de manera oportuna la Corte Electoral atendió oportunamente la queja con la construcción de una pared propia que permita aislar el referido ruido.
Lic. Dora Velazquez Coordinadora del Centro de Orientación Socio Legal del Adulto Mayor	Gobierno Municipal de Sucre	Defensa de los derechos humanos de adultos mayores.

Representación Departamental del Cochabamba

Nombre y cargo del Funcionario	Entidad Pública	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dr. Jaime Guevara. Director a.i. del Hospital Maternológico Germán Urquidi	Hospital Maternológico Germán Urquidi	<p>884/2010 La presentante señala que su esposa, Francisca Martínez fue atendida en el Hospital Viedma y luego fue transferida al Maternológico, el 22.11.10 le dieron el Alta Médica, debiendo pagar la cuenta en Caja, donde no hicieron la liquidación de su cuenta impidiendo la salida de su esposa.</p> <p>El Dr. Jaime Guevara Director del Maternológico Germán Urquidi, ante el conocimiento del caso dispuso que se concluya la liquidación de la cuenta y que la Lic. Josefa Quiroga, Trabajadora Social coordine con trabajo social del Hospital Viedma para la rebaja y condonación de la cuenta de la peticionaria, que posibilitó su pago y la salida de la peticionaria.</p> <p>895/2010</p> <p>De igual forma en el otro caso de agresión sexual de la peticionaria, dispuso la atención integral de la Psicóloga, la atención médica y se comprometió a asumir determinaciones para mejorar la atención inmediata en Emergencias de víctimas de violencia sexual, que garantice la confidencialidad y la inmediatez en su atención.</p>
Dr. Fernando Rivera Director Nacional de Extranjería	Dirección Nacional de Migración	<p>La peticionaria ciudadana de nacionalidad argentina Karina Ligia Gamboa manifestó que el 02/10/09 inicio trámite de adopción de nacionalidad boliviana por padres, el trámite fue remitido a la Dirección Nacional de Migración, demoró más de 7 meses en ser atendida.</p> <p>El Dr. Fernando Rivera, Director Nacional de Extranjería, dispuso la priorización del trámite de la peticionaria en atención a la excesiva demora que sufrió. El 25/06/10, le entregaron a la peticionaria su tramite concluido.</p>
Dr. Lucio Hinojosa Médico tratante del Complejo Hospitalario Viedma	Complejo Hospitalario Viedma	<p>La queja presentada contra el Hospital Viedma, por falta de atención médica adecuada y oportuna para la peticionaria de 17 años de edad, de la etnia yuracaré.</p> <p>El médico tratante posibilitó que la paciente acceda a una campaña de cirugías gratuitas, en fecha 27/09/10 fue sometida a cirugía. gratuitas, posibilitando al acceso a atención médica adecuada</p>

Representación Especial de El Alto

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Lic. Félix Copa Copa	Director Distrital de Educación de Puerto Pérez	Se ha coordinado y efectivizado, gracias a su intervención, los eventos de capacitación dirigido a Directores y Profesores de Núcleos y Unidades Educativas de Puerto Pérez
Dra. Sandra Salomé Vargas Vargas	Oficial del Registro Civil	Colaboró efectuando gestiones con el fin de encontrar un resultado positivo para el ciudadano. Atendió en forma gratuita cuando los peticionarios no tienen recursos económicos para obtener certificados. En algunos casos asumió la responsabilidad del trámite para que los ciudadanos obtengan un nombre convencional.
Dr. Jorge López	Coordinador del Centro Integrado de Justicia del distrito N° 1	Colaboró en la facilitación de trámites como declaratoria de herederos, custodia de hijos, asistencia familiar y también patrocinio gratuito en casos de violencia intrafamiliar, además de brindar de manera gratuita el servicio de conciliación para tratar de encontrar un acuerdo entre partes.

Representación Departamental de La Paz

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dr. Timoteo Choque, Asesor Legal	Servicio Departamental de Educación.	Otorga colaboración en la atención de quejas, aunque no sea la autoridad denunciada. Asimismo posibilitó que se acaten dos resoluciones Defensoriales contra el SEDUCA.
Silvana Reynolds Mustafá, Jefe de Gabinete.	Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.	Otorga colaboración a los investigadores de la DP en los caso que se la requiera para facilitar respuestas, entrevista e incluso la subsanación de quejas, es un nexo con los funcionarios y autoridades del GAMLP.
Dr. Edgar Arias, Secretario General.	Servicio Nacional del Sistema de Reparto.	Facilita la información y tramitación de las quejas para lograr la subsanación de los derechos vulnerados.
Sgto. 2do. Macedonio Jimmy Apaza, Encargado de Registro de Correspondencia de la Dirección Nacional de Personal.	Comando General de la Policía Boliviana	Otorga información sin ninguna excepción de manera oportuna y eficiente, incluso a simple llamado telefónico, sin ser el funcionario denunciado.

Mesa Defensorial de Llalagua

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Sgto. Cristóbal Quispe Juchasara	Jefe del Gabinete de identificaciones de Llalagua	Accesible y oportuno en la atención a requerimiento de informes verbales, escritos, vía telefónica y entrevistas directas, además de dar pronta solución y orientación verbal amplia en cuanto a requisitos en los trámites de Cédulas de identidad a usuarios.
Dr. Javier Calizaya Huachalla	Director Regional del Registro Civil de Llalagua dependiente de la Corte Electoral de Potosí	Atención y respuesta oportuna a problemas presentados en esa dependencia producto de las quejas suscitadas en el trámite documentos de identidad por parte de pobladores de la región.
Lic. Emilio Álvarez Choquetupa	Director General de la Escuela Superior de Formación de Maestros Mariscal Andrés de Santa Cruz de Chayanta.	Predisposición permanente y colaboración al trabajo de inserción de los derechos humanos en el Diseño Curricular de la Normal de Chayanta, así mismo en la solución de quejas y conflictos presentados en esa entidad educativa superior, a raíz de admisión de alumnos y otros casos que se presentan en esa institución.
Prof. Jorge Soliz Ugalde	Director Distrital de Educación Urbana y Rural Municipio de Llalagua	Colaboración oportuna y diligente en los procesos de trámite de quejas presentados en el sistema educativo primario y secundario, así como urbano y rural.

Representación Departamental de Oruro

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Daniel Villafuerte Velazquez	Administrador Regional Aduana Interior Oruro	En las siete quejas planteadas contra la Administración Aduana Interior Oruro, la colaboración fue inmediata brindando información sustentada en normas aplicables al caso.

Representación Departamental del Pando

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Lic. Moisés Escóbar M.-Director Departamental del SEDUCA Pando. Lic. Silvia Barriga- Jefe U.A.T.P. Lic. Carola Escobar – Técnica de la U.A.T.P.	SEDUCA PANDO	Apoyo en el taller sobre adaptaciones curriculares. Conformación de mesa sobre Educación Inclusiva.

Roxana Gutiérrez- Directora Departamental de Migración.	MIGRACION Pando	Apertura de aprendizaje en temática migratoria, haciendo partícipes a sus funcionarios dependientes, a través de la asistencia a eventos de la D.P. Colaboración en proporcionar información cuando fue requerida.
Dr. Daniel Cáceres - Jefe de Seguros.	SEDES Pando	Predisposición constante en proporcionar la información solicitada y en sostener reuniones con la Representación.
Carmelo Vargas Guerra- Presidente del H. Concejo Municipal de Cobija	H. Concejo Municipal de Cobija	Apoyo en la aprobación de Ordenanza Municipal.
Lic. René Mamani Quisbert-Rector U.A.P.	Universidad Amazónica de Pando	Firma de convenio con la Defensoría del Pueblo.
Bladimir Lazcano Barrancos	Fiscal Departamental	Colaboración en resolución de quejas, información brindada de forma oportuna.
Marcos Vidovic	Director de Zofra-Cobija	Apoyo en conflicto del bloqueo campesino en diciembre 2010
Regis Richter	Alcalde Municipal de Porvenir	Brindar información oportuna y asistencia a eventos de la Defensoría.
Alberto Moreno	Ejecutivo de la COD	Apoyo en actividades de la Representación e información Oportuna
Adolfo Mayo	Ejecutivo de la FSUTCP	Información oportuna y apertura la diálogo.
Luis A. Flores	Gobernador	Asistió a las convocatorias para el diálogo con diferentes sectores en conflictos

Representación Departamental de Potosí

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dr. Luís Benjamín Rojas La Torre, Director Departamental de Registro Civil.	Dirección Departamental de Registro Civil- Corte Departamental Electoral.	La responsabilidad y diligencia en la atención de casos de la Defensoría del Pueblo, colaborando y coadyuvando en la subsanación oportuna de los derechos.
Dr. Grover Vargas, Administrador Regional del SENASIR.	Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR – Regional Potosí	La disposición y diligencia en la atención de quejas de la Defensoría del Pueblo contribuyendo a la subsanación oportuna de los derechos.
Lic. Haydee Pereira, Responsable del Centro de Orientación Socio Legal del Adulto Mayor COSLAM.	Centro de Orientación Socio Legal del Adulto Mayor COSLAM.	La diligencia y la celeridad en la atención de los casos derivados de la Defensoría del Pueblo, así como la colaboraron inclusive en gestiones que no son de su competencia ayudando de este modo en la solución y subsanación pronta de los derechos.

Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Ibar Antelo Dorado Alcalde Municipal de Puerto Quijarro.	Alcaldía Municipal de Puerto Quijarro.	Voluntad y predisposición manifiesta desde su posesión como Alcalde, para encarar de manera conjunta, temas relativos a las acciones de atención, defensa y promoción de derechos humanos que deben encarar los servicios municipales de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Oficina para el Adulto Mayor y la oficina para las Personas con Discapacidad. Asimismo, atención a demandas de la Comunidad Indígena Ayorea y ejecución de acciones conjuntas de promoción de los derechos humanos de las personas Adultas Mayores y jornada masiva por el Día de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
Ptof. Carlos Tomichá Pesoa Director del Núcleo Educativo de Taperas (Prov. Chiquitos).	Unidad Educativa "San Juan Bautista".	Por la voluntad, predisposición y apoyo brindado en la ejecución del Ciclo de Capacitación en Valores y Derechos Humanos, tomando en cuenta que en el área dispersa del sistema educativo no es fácil desarrollar este tipo de actividades.
Prof. Aida Goitia de Ruiz Directora Distrital de Educación de Puerto Suárez.		Por la voluntad, predisposición y apertura manifiesta por más de seis años, que ha permitido iniciar en el Sistema Educativo de Puerto Suárez, el proceso de introducción de los Valores y Derechos Humanos, a través de un variadasde acciones de promoción, difusión, educación, mediante talleres, sesiones informativas, ferias educativas, sesiones de video, jornadas interactivas, concursos, encuentros y otros, con la participación de estudiantes, profesores y padres y madres de familia.

Representación Departamental de Santa Cruz

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Tcnl. Constantino Sejas, Jefe de la División Archivo	Dirección Departamental de Identificación Personal	Funcionario altamente colaborador, todas las quejas recibidas contra esa Institución, son atendidas por él y atiende al ciudadano con mucha calidez.

Nora Terceros, Jefe de Trabajo Social	Hospital Municipal Universitario Japonés	Su alto espíritu humanitario, ha contribuido a que las quejas por retención de pacientes ante falta de pago de gastos hospitalarios, sean solucionadas realizando nueva recategorización y condonando las deudas
Emilio Sánchez	Director Departamental de Registro Cívico	Atiende con prontitud los casos que son derivados con Orientación Ciudadana, ha contribuido en la campaña del Defensor en tu barrio y ayuda en la solución a las quejas.

Mesa Defensorial de Yungas

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Teodosio Quilca Acarapi	Alcalde Municipal de Caranavi	Respuestas oportunas a solicitudes de la institución.
Juvenal Flores	Juez de Instrucción de Caranavi	Respuestas oportunas a solicitudes de la institución.
Ricardina Aruni	Jueza de Instrucción de Chulumani.	Respuestas oportunas a solicitudes de la institución.

Servidores públicos no colaboradores

Oficina Central. Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dr. Sacha Llorenti, Ministro de Gobierno	Ministerio de Gobierno	La autoridad es renuente a reconocer el derecho de los peticionarios y proporcionar información a tiempo de realizar el seguimiento de las Resoluciones Defensoriales.
Lic. Elba Caro Hinojosa, Ministra de Planificación del Desarrollo	Ministerio de Planificación del Desarrollo	No adoptó medidas conducentes a la solución de casos denunciados contra la institución que dirige relativos al pago de salarios devengados por servicios prestados.

Representación Departamental del Beni

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Cnl. D.ES.P. Víctor Maldonado Hinojosa COMANDO DEPARTAMENTAL DE POLICIAS DEL BENI	Comando Departamental de Policías del Beni	La autoridad se aboca a remitir los informes de los funcionarios involucrados en los casos no adopta medidas preventivas, en el marco de sus atribuciones y del Reglamento de Faltas y Sanciones Disciplinarias de la Policía, pese a las solicitudes que se realizó en reiterados requerimientos de Informes Escritos.
Lic. Jonny Exeni León DIRECTOR NACIONAL EJECUTIVO DEL SENASIR	SENASIR	La autoridad se pronuncia con bastante retraso en los trámites de Rentas de Vejez y Compensación de Cotizaciones, lo que no permite atender con oportunidad a los peticionarios que generalmente son personas de la tercera edad las cuales gozan de privilegios en su atención.
Dr. Humberto Vargas Mercado ADMINISTRADOR REGIONAL DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	CAJA NACIONAL DE SALUD	La autoridad no proporciona respuesta efectiva y oportuna a los Requerimientos de Informes Escritos que se le ha presentado dentro de las quejas que se investigan. Omite tener en cuenta procedimientos administrativos como Ejecutivo de la CNS.

Representación Especial del Chapare

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dra. Ivón Carmiña Alcalá Helguero, Juez de Instrucción Mixto y Cautelar N°. 2 de Villa Tunari	Órgano Judicial	No respondió puntualmente al requerimiento de informe escrito y cuando lo hizo aprovechó de referirse a aspectos personales de la vida privada del Representante Especial, que no estaba involucrado en la queja de maltrato y discriminación contra su subalterno (oficial de diligencias). Finalmente no respondió al requerimiento complementario hasta la fecha.
Dra. Silvia K. Melgarejo de Lafuente, Responsable de la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia de Villa Tunari.	Defensoría de la Niñez y la Adolescencia del Municipio de Villa Tunari	Cuando la madre de la víctima de un delito de violación, condujo con sus vecinos ante su despacho al presunto sospechoso sorprendido flagrantemente cometiendo por enésima vez el delito de violación sexual contra su hija, no recibió la denuncia, no hizo nada más que asesorarles, incluso puso en peligro al imputado de ser linchado por la turba enardecida que reclamaba justicia por el hecho lamentable, omitiendo sus deberes legales. No respondió al primer requerimiento de información escrita y cuando lo hizo al segundo, describía un sinfín de razones para demostrar que no podía cumplir con sus deberes, al extremo que no haber intervenido en el caso en nada.

Representación Departamental de Chuquisaca

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Álvaro Azurduy DIRECTOR SEDES	SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD (SEDES)	RIE sin respuesta o respuestas tardías. Imposibilidad de concedernos una audiencia con su persona.
Andrea Gardeazabal RELACIONADORA PÚBLICA SEDES	GOBIERNO MUNICIPAL DE SUCRE	Ocultamiento constante a su superior jerárquico, para no conseguirnos una audiencia. Incumplimiento a compromisos de devolución de llamada para avisarnos día y hora de audiencia, de forma constante.
Lic. Verónica Berrios ALCALDESA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SUCRE	SUB ALCALDE DEL DISTRITO Nº 2 MUNICIPIO DE SUCRE	RIE sin respuesta. Imposibilidad de acceder a audiencias para tratar y analizar quejas en contra del Gobierno Municipal.
Jorge Rueda Martínez SUB ALCALDE DEL DISTRITO Nº 2 MUNICIPIO DE SUCRE.	SUB ALCALDE DEL DISTRITO Nº 2 MUNICIPIO DE SUCRE	Demostró total falta de voluntad de esclarecer la información que se tenía respecto a la queja Nº 228/2010 presentada por la señora Esperanza Rojas. Pese al tiempo transcurrido y los continuos reclamos y exhortaciones, la mencionada autoridad no respondió al Requerimiento de Informe escrito.
Rufino Millares Ríos ALCALDE MUNICIPAL DE AZURDUY	ALCALDE MUNICIPAL DE AZURDUY	Si bien respondió a un primer Requerimiento de Informe, incumplió el compromiso de responder al segundo Requerimiento de Informe Ampliatorio.

Representación Departamental de Cochabamba

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dra. Jackelin Rivera, ex Directora de Régimen Penitenciario	Dirección Departamental de Régimen Penitenciario	05, 07/2010 y 183/2010 son quejas por el derecho a las personas privadas de libertad, referidas a la falta de atención y respuesta a solicitudes y garantías procesales. En las quejas recibidas, existió demora excesiva en la remisión de informes solicitados, no obstante haber realizado actuaciones defensoriales y sugerencias para emitir correctivos, tratándose de personas privadas de libertad con alto grado de vulnerabilidad. Incluso la última queja no fue informada hasta la fecha, dejando de considerar la obligación de colaborar a la Defensoría del Pueblo en la investigación de vulneración a los derechos humanos.

Representación Especial de El Alto

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Jonny Ballesteros	Jefe de Capital Humano del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.	Demora en las respuestas a Requerimientos de Informe, en algunos casos son evasivas.

Representación Departamental de La Paz

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Lic. Diego E. Mariaca Oblitas, Director General Ejecutivo.	Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B).	La autoridad, sistemáticamente ha negado el pago por vacaciones y duodécimas de los funcionarios destituidos. Finalmente al negar el mencionado pago, soslaya su responsabilidad aduciendo que realizarán todos los trámites pertinentes en busca de soluciones referentes a casos de vacaciones en el POA 2011 para problemas venideros.
Dra. Teresa Nemtala Rescala, Rectora.	Universidad Mayor de San Andrés.	Se han emitido en su contra dos resoluciones Defensoriales, durante cuyo seguimiento no dio respuesta concreta sobre la temática.
Lic. María René Quiroga Bonadona, Directora .	Servicio Nacional de Migración.	No otorga respuesta a los requerimientos de informe escrito que se le remiten, no otorga audiencias a los investigadores de la Defensoría del Pueblo, además existe inaccesibilidad a su institución para la investigación de quejas.
Dr. Sacha Llorenti, Ministro de Gobierno.	Ministerio de Gobierno.	No otorga respuesta a los requerimientos de informe escrito que se le remiten y existe inaccesibilidad a su institución para la investigación de quejas.
Lic. Emilio Chacón, Director Distrital de Educación No. 2	Servicio Departamental de Educación – La Paz	No otorga respuestas a los requerimientos de informe que le son remitidos y no soluciona las quejas planteadas.

Mesa Defensorial de Llallagua

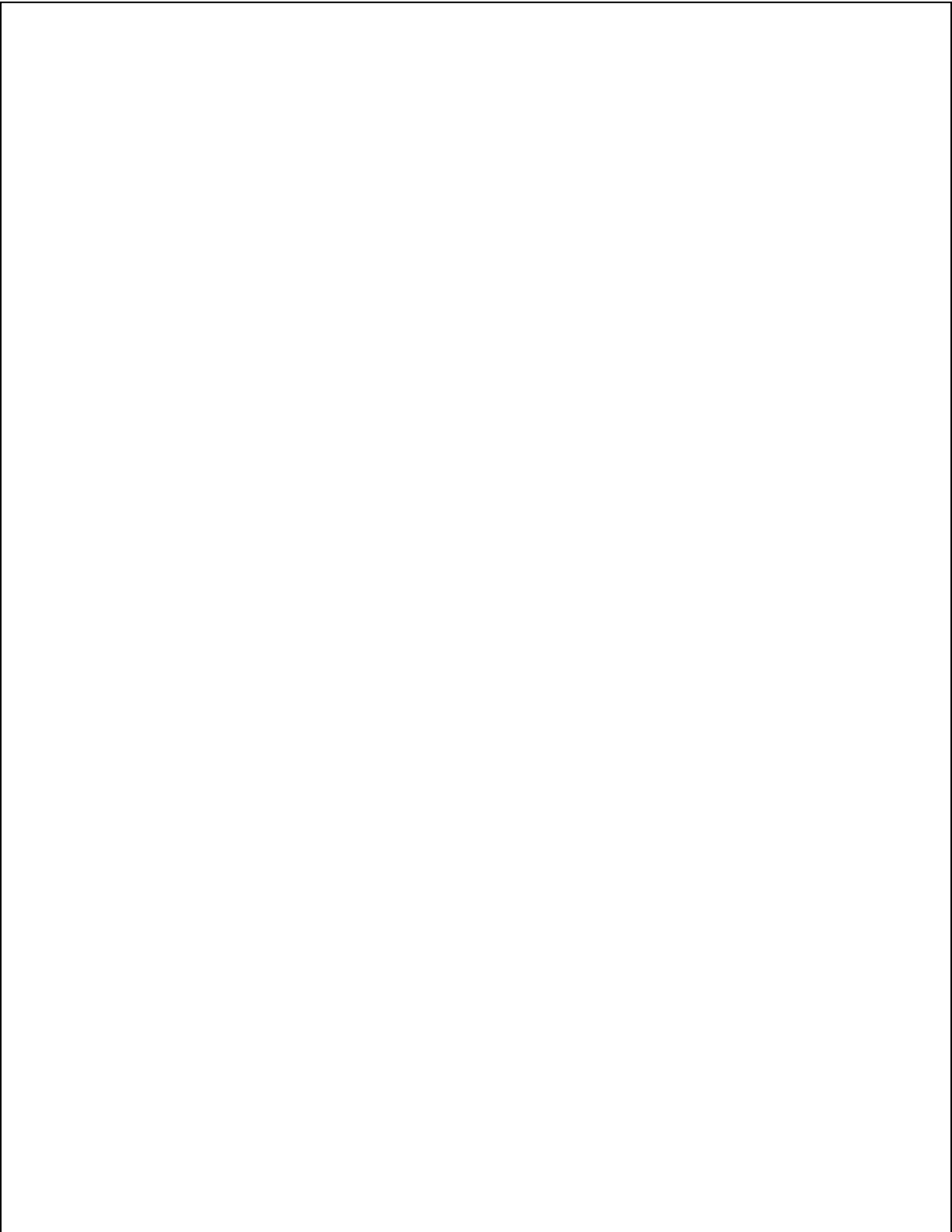
Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Dr. David Gonzáles Mariscal	Universidad Nacional Siglo XX	Esta autoridad es renuente a responder a requerimientos de informes escritos, en los casos presentados en contra de esta institución, por parte de peticionarios estudiantes y docentes, de esa institución educativa pública.

Representación Departamental de Santa Cruz

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Amadeo Amorin Bohórquez	Director General Ejecutivo del Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (SENASAG)	Se comprometía a dar respuesta a los RIE y no cumplía. Lo mismo ocurría cuando este funcionario ocupaba el cargo de Director Departamental del INRA
Cnl. Humberto Echalar Flores	Comandante Departamental de la Policía	Es una autoridad que se limita a enviar los informes de los funcionarios denunciados y no adopta ninguna medida tendente a subsanar, cesar la vulneración de derechos y/o derivar a la Dirección de Responsabilidad Profesional a los denunciados.
Desiree Bravo	Presidenta del Concejo Municipal de Santa Cruz	No responde a la solicitud de audiencia pública solicitada por el Representante Defensorial en muestra clara de una actitud displicente y desconsiderada hacia la institución.

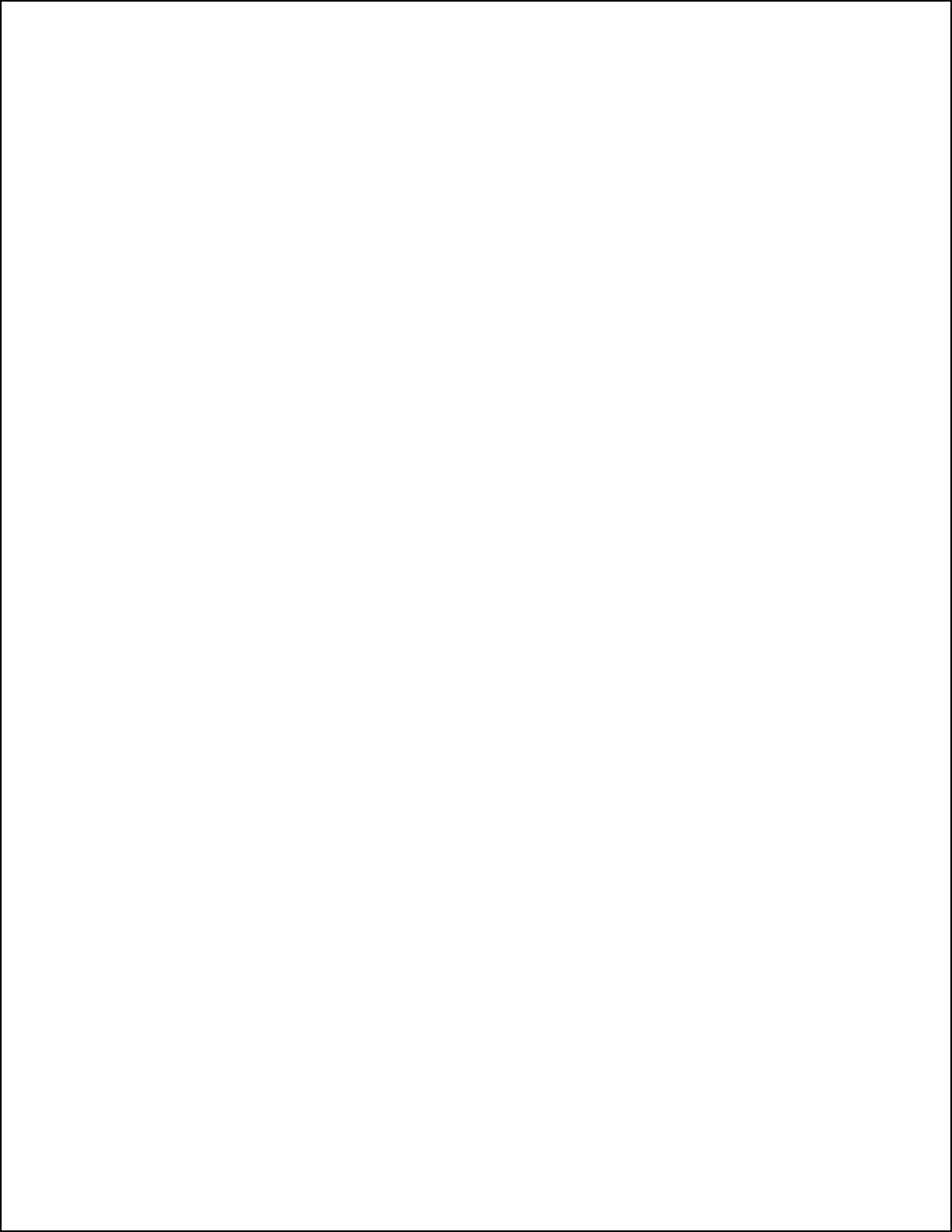
Mesa Defensorial Yungas

Nombre y cargo del funcionario	Institución en la que trabaja	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo
Luis Ferrufino	Fiscal de Materia de Chulumani	Renuencia a requerimientos de la Defensoría del Pueblo.



CAPÍTULO IX

GESTIÓN Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



CAPÍTULO IX

GESTIÓN Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

1. Cumplimiento de la programación operativa anual 2010

El diseño del POA implicó un amplio trabajo participativo con las distintas oficinas de la Institución en talleres de trabajo y reuniones, sostenidas con el equipo de planificación de Coordinación de Gestión Institucional³⁷, tomando en cuenta lineamientos del Plan Estratégico Institucional y enmarcados en el Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos. En estos encuentros se desarrollaron evaluaciones retrospectivas y análisis prospectivos para determinar prioridades y líneas de acción. A ello se sumaron las propuestas de trabajo presentadas por las tres Adjuntorías, por las áreas sustantivas de la Institución (Secretaría General, Coordinación de Gestión Institucional, asesorías y unidades operativas) y las Representaciones Departamentales, Especiales y Mesas Defensoriales del país.

De esta manera, en la búsqueda de responder a la innegable realidad de enmarcarse al nuevo contexto nacional y a partir de la sucesión de Rolando Villena como primer Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia se consideró la necesidad de establecer nuevos compromisos plasmados en las **Nuevas Líneas Estratégicas**³⁸, que se ejecutaron y operativizaron como parte de los 5 programas institucionales que forman parte del actual Plan Estratégico Institucional. Esto significó, que la Defensoría del Pueblo reafirme sus convicciones y compromisos de prestar un servicio efectivo y útil al pueblo, reto para nada fácil y que demandó del equipo defensorial la necesidad de iniciar etapas de repensamiento de todos sus mecanismos y procesos defensoriales a fin de cumplir tal cometido; pero a su vez, en la perspectiva de forjar y apuntalar la construcción de un nuevo escenario, una nueva realidad: el “Estado Plurinacional”.

Así, cada uno de los servidores públicos que trabajan en la Defensoría del Pueblo, a través de la implementación del POA, asumieron un nuevo reto, un renovado desafío en beneficio de la ciudadanía y la sociedad. Responsabilidad que implica, repensar e identificar mejoras que deberán irse efectivizando de manera sostenida con los instrumentos de gestión institucional, para garantizar la consecución de resultados y la generación de efectos e impactos.

El siguiente gráfico, expresa la relación que tiene el POA respecto al PND, PEI y la inclusión de las Nuevas Líneas Estratégicas Institucionales:

³⁷ Coordinación de Gestión Institucional asegura la coherencia del desempeño de la gestión institucional, particularmente entre el nivel central y las representaciones defensoriales, y respecto de la planificación, evaluación, monitoreo, ejecución de actividades y las relaciones con organismos de la cooperación internacional.

³⁸ Cuatro líneas priorizadas en la gestión 2010: Rol de la DP en el proceso de construcción del Estado Plurinacional naciente, Gestión Institucional Plurinacional, Formación política con visión y concepción plurinacional de los Derechos Humanos y Autonomía y Derechos Humanos.



1.1 Factores adversos y favorables en la ejecución del POA 2010

Factores internos y externos, incidieron en el logro de las metas propuestas en el POA, presentadas en matrices.

Positivos internos:

- Elección y designación de Rolando Villena, primer Defensor del Pueblo del naciente Estado Plurinacional, que le otorga legalidad y renovada legitimidad.
- Nueva visión institucional y de Líneas Estratégicas para aportar a la construcción del naciente Estado Plurinacional.
- Nuevas líneas estratégicas institucionales con énfasis en los derechos colectivos y de los pueblos indígena originario campesinos.
- Se visibilizan y operativizan a nivel nacional temáticas del actual contexto (autonomías, ley del deslinde jurisdiccional, entre otras).
- Nueva MAE genera espacios para una mejor coordinación y trabajo integral externo e interno.
- Construcción conjunta de nuevas prioridades con organizaciones sociales, poblaciones priorizadas y entidades públicas, a partir de una planificación externa.
- Se cuenta con recursos humanos calificados y especializados en derechos humanos.
- Credibilidad institucional de la sociedad en general y de organizaciones sociales e instituciones no gubernamentales y gubernamentales.
- Nuevo posicionamiento político y no sólo técnico-jurídico en derechos humanos.

Negativos internos:

- Persisten debilidades en la capacidad de gestión.
- Persisten algunas actitudes de resistencia a los nuevos cambios institucionales.
- Limitaciones presupuestarias que ponen en riesgo el logro de prioridades institucionales.
- Necesidad de fortalecer las oficinas regionales con recursos humanos, infraestructura, equipamiento y otros.
- Cargos acéfalos en varias oficinas regionales, que fueron cubiertos por interinatos y restaron efectividad a nuestras acciones defensoriales.
- Excesiva burocracia administrativa cuyos procesos dificultaron las acciones sustantivas defensoriales.

Negativos externos:

- Desconocimiento del rol de la Defensoría del Pueblo en varias instancias públicas.
- No existe predisposición para fortalecer financieramente la institución con recursos del TGN.
- Ausencia de políticas gubernamentales sobre gestión de conflictos e incapacidad para generar espacios de diálogo, lo que conduce a que éstos sean politizados y se eleve el riesgo de vulneración de los derechos humanos.
- Permanentes conflictos entre distintos sectores de la población a raíz de una politización de la agenda pública y problemáticas.
- La inflación elevó los costos para realizar las actividades programadas.

Positivos externos:

- Reposicionamiento y recuperación en la credibilidad institucional a nivel nacional a partir de la presentación de investigaciones relacionadas con vulneración de derechos humanos (caso Caranavi, caso Olorio).
- Voluntad política y buena predisposición de instancias e instituciones de los cuatro órganos del Estado para coordinar y trabajar temáticas de derechos humanos en forma conjunta.
- Buena predisposición de las organizaciones sociales para la implementación de acciones defensoriales.
- Alianzas estratégicas con instituciones de la sociedad civil, permitieron ampliar la cobertura de la Defensoría del Pueblo.
- Muchas organizaciones sociales consideran a la Defensoría del Pueblo su interlocutora y en algunos casos piden ser su portavoz.

1.2 Ejecución Física del POA

Las matrices que se presentan a continuación, demuestran la ejecución física del POA 2010 por programa y proyecto institucional. Fue obtenida utilizando indicadores y un análisis comparativo entre metas programadas y resultados alcanzados entre enero y diciembre de 2010. Este análisis se plantea porcentualmente, obedeciendo la ponderación a la importancia de cada objetivo y a las prioridades institucionales.

La ejecución física –financiera, permite dos tipos de análisis:

- A nivel institucional, donde la base de un 100% de ejecución física – financiera es el conjunto de actividades y logros alcanzados por la Defensoría del Pueblo.
- A nivel proyectos, donde la base del análisis del 100% de la ejecución física –financiera es el proyecto u objetivo específico.

Ejecución física del POA 2010, por objetivos de gestión y Específicos

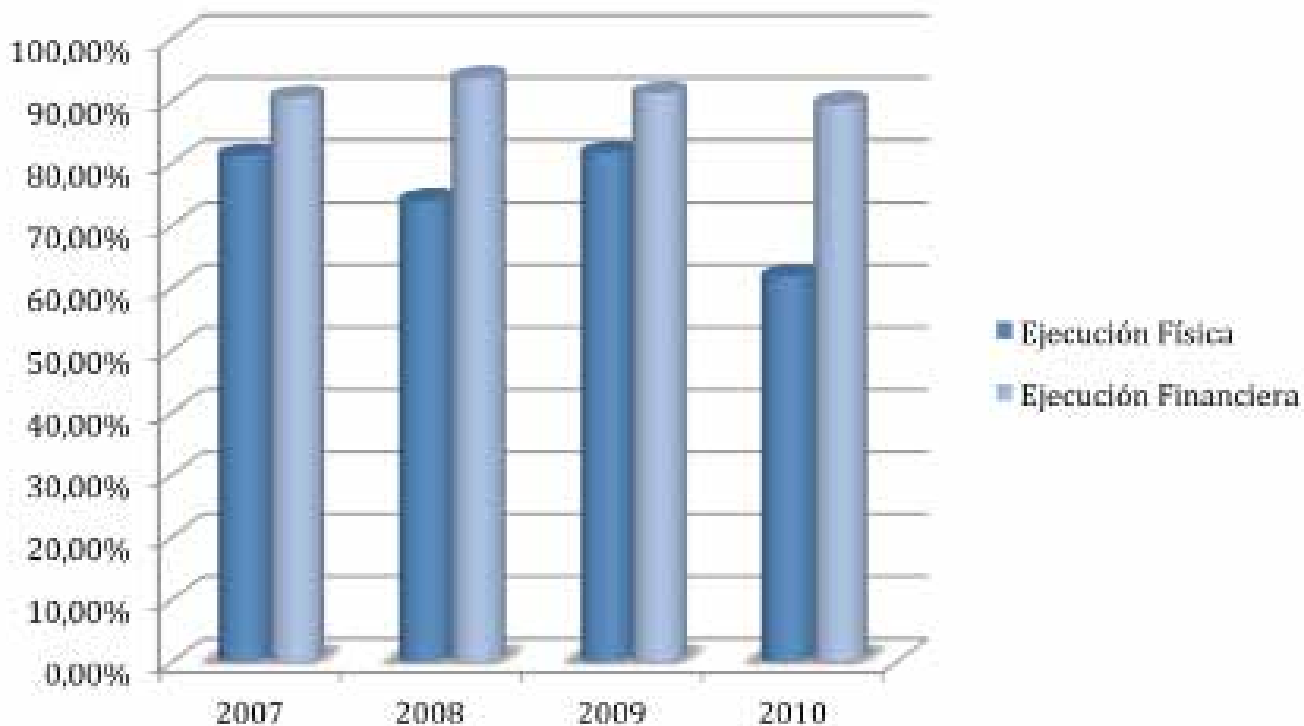
DEFENSORÍA DEL PUEBLO									
EJECUCIÓN FÍSICA - FINANCIERA DEL POA 2010									
Por Proyectos									
OBJETIVO ESTRATÉGICO (1): La Defensoría del Pueblo protege y logra la restitución de los derechos vulnerados de la población afectada en el marco de la CPE, Leyes e Instrumentos Internacionales									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FINAN.	EJE. FÍSICA Base 100	EJE. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, INVESTIGACIONES DE OFICIO Y ACTUACIONES URGENTES	7.51% 7.51%	7.48% 7.67%	94.21%	93.51%	10.985.029.43	10.317.498.75	667.530.67	Se elaboró las Recomendaciones Defensoriales del Estado de situación sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad desde el enfoque de género, sin embargo todavía no fueron presentadas.
	ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA	0.84% 0.84%	0.74% 0.64%	108.00%	87.79%	45.938.97	40.327.69	5.611.29	Sin observaciones
	INICIATIVAS LEGISLATIVAS, NORMATIVAS Y RECURSOS CONSTITUCIONALES	3.35% 3.69%	3.23% 3.69%	90.61%	87.65%	798.766.34	708.104.36	90.661.98	No se ha logrado la restitución de ningún trámite ya que los mismos no fueron agendados en la Asamblea Legislativa, ni se ha priorizado su tratamiento en el Órgano Ejecutivo a pesar de gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo
OBJETIVO ESTRATÉGICO (2): La Defensoría del Pueblo articula la demanda social, gestiona su incorporación en la Agenda Gubernamental y efectúa el seguimiento respectivo en temas de derechos humanos y temáticas prioritarias vinculados a grupos de población con derechos humanos más vulnerados.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FINAN.	EJE. FÍSICA Base 100	EJE. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
ARTICULACIÓN Y SEGUIMIENTO A POLÍTICAS DE ESTADO EN DERECHOS HUMANOS PARA POBLACIONES CON MAYOR VULNERACIÓN EN SUS DERECHOS HUMANOS	ARTICULACIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL DE GRUPOS VULNERABLES	2.80% 4.31%	3.14% 4.31%	95.00%	72.85%	2.530.371.82	1.650.666.08	880.704.05	* Solo se inició el proceso de Diagnóstico que servirá como base para la Política Institucional de abordaje integral e intercultural de niños y adolescentes. * No se pudo incidir en los municipios con la incorporación de dicho en sus POA's porque no se aprobó la Ley de Autonomías.
	SEGUIMIENTO A POLÍTICAS DE ESTADO EN DERECHOS HUMANOS	2.41% 5.00%	4.68% 5.00%	43.08%	85.71%	430.187.01	367.806.16	72.380.01	OUO IMPORTANTE: * Existen 15 resultados de los cuales 6 no fueron llevados por AFAC, esto explica la baja ejecución física.
	ASUNTOS Y CASOS DE AGENDA NACIONAL SOBRE TIERRA Y TERRITORIO	0.00% 2.59%	2.27% 2.59%	0.00%	87.67%	146.370.66	128.303.13	18.067.76	OUO IMPORTANTE: * El Proyecto no tiene ningún dato, por lo que la ejecución física equivale a 0. El área encargada de este proyecto es AFAC.
	LEGISLACIÓN RORARIA Y DERECHOS INDÍGENAS.	1.81% 2.50%	1.02% 2.50%	42.88%	40.65%				OUO IMPORTANTE: * El indicador referido al porcentaje de normativa agraria con monitoreo y seguimiento, no se le hizo y no se tiene ningún justificativo que argumente el no haber alcanzado esta meta.
OBJETIVO ESTRATÉGICO (3): La Defensoría del Pueblo promueve el respeto y la defensa de los derechos humanos de la población en situación de conflictos sociales.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FIN.	EJE. FÍSICA Base 100	EJE. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CONFLICTOS RELACIONADOS CON DDHH	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	0.00% 5.00%	4.35% 5.00%	0.00%	87.19%	300.262.95	264.075.09	36.187.35	OUO IMPORTANTE: * El Proyecto no tiene ningún dato, por lo que la ejecución física equivale a 0. El área encargada de este proyecto es AFAC.
	INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES	0.00% 5.00%	4.58% 5.00%	0.00%	91.58%	2.540.977.49	2.335.282.08	214.694.58	OUO IMPORTANTE: * El Proyecto no tiene ningún dato, por lo que la ejecución física equivale a 0. El área encargada de este proyecto es AFAC.
	CONFLICTOS RELACIONADOS CON PUEBLOS INDÍGENAS, ORIGINARIOS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	0.00% 2.50%	2.32% 2.50%	0.00%	92.88%	240.160.25	223.000.56	17.159.69	OUO IMPORTANTE: * El Proyecto no tiene ningún dato, por lo que la ejecución física equivale a 0. El área encargada de este proyecto es AFAC.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO									
EJECUCIÓN FÍSICA - FINANCIERA DEL POA 2010									
Por Proyectos									
OBJETIVO ESTRATÉGICO (4): Promover, a partir de acciones integrales de información, comunicación y educación, la consolidación de una cultura de derechos humanos con un enfoque pluricultural, multicultural y plurilingüe, en los ámbitos urbano y rural.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FIN.	EJE. FÍSICA Base 100	EJE. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
EDU - COMUNICATIVO EN VALORES, DERECHOS HUMANOS Y DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	PROMOCIÓN EN VALORES, DERECHOS HUMANOS Y DEFENSOR DEL PUEBLO.	2,08% 2,57%	2,30% 2,57%	80,00%	88,40%	3.748.881,64	3.352.352,56	357.329,14	* No se pudo completar la segunda fase del diseño del documento de impactos cuantitativos y cualitativos de los procesos informativos.
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN LOS ÁMBITOS URBANO Y RURAL.	3,88% 4,79%	4,31% 4,79%	81,07%	98,00%	1.192.237,54	1.073.687,43	118.070,11	* El Mapa de Progreso de DDHH en Bolivia se lo realizará en la siguiente gestión. QUO IMPORTANTE: * No existe información referente al indicador que identifica a la DP como una institución Plurinacional que vela por los ddhh humanos.
	EDUCACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS EN LOS ÁMBITOS URBANO Y RURAL.	2,08% 2,57%	2,32% 2,57%	80,00%	98,85%	848.340,42	771.867,36	77.852,36	* No se pudo completar la segunda fase del diseño del documento de impactos cuantitativos y cualitativos de los procesos educocomunicativos.
	EDUCACIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS ÁMBITOS URBANO Y RURAL.	2,28% 2,57%	2,13% 2,57%	85,03%	82,74%	221.627,27	183.358,87	38.268,40	* No se pudo alcanzar la meta, tanto a nivel urbano como rural, de personas capacitadas en derechos humanos.
OBJETIVO ESTRATÉGICO (5) La Gestión Administrativa de la Defensoría del Pueblo responde de manera eficiente y efectiva a los requerimientos internos y externos, desarrollando permanentemente los recursos humanos y los sistemas de organización.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FIN.	EJE. FÍSICA Base 100	EJE. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	RECURSOS HUMANOS, COORDINACIÓN Y ASESORIA.	2,48% 3,67%	3,26% 3,67%	67,68%	68,70%	2.268.487,19	2.805.162,64	255.314,54	* La Estrategia de consultoría e información institucional para la coordinación interna y externa, fue reprogramada para el 2011.
	PROCESOS INTERNOS Y COBERTURA DE SERVICIOS.	2,22% 2,22%	2,10% 2,22%	100,00%	94,75%	2.861.725,81	3.711.371,35	158.254,46	Sin observaciones.
	PURIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO.	3,44% 3,44%	3,17% 3,44%	100,00%	92,18%	817.116,47	985.844,84	48.271,63	Sin observaciones.
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES.	2,33% 2,33%	2,01% 2,33%	100,00%	88,41%	458.139,97	428.825,36	67.444,60	Sin observaciones.
	RECURSOS FINANCIEROS	0,83% 0,83%	0,57% 0,63%	100,00%	68,20%	238.747,42	163.817,80	72.829,62	Sin observaciones.
OBJETIVO ESTRATÉGICO (6) Propuesta de la Defensoría del Pueblo para la Asamblea Constituyente en Materia de Derechos Humanos y temas vinculados.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FIN.	EJE. FÍSICA Base 100	EJE. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROCESO CONSTITUYENTE Y DERECHOS HUMANOS	PROCESO CONSTITUYENTE Y DERECHOS HUMANOS	8,75% 12,50%	10,26% 12,60%	70,30%	62,08%	758.429,68	620.852,36	135.576,72	* Solo se alcanzó a ejecutar la mitad de los eventos educativos. Lo que influye en no alcanzar la ejecución física. QUO IMPORTANTE: * Existe un indicador que pertenece a APAE que no tiene datos, lo que influye negativamente en la ejecución física.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO									
EJECUCIÓN FÍSICA - FINANCIERA DEL POA 2010									
Por Proyectos									
OBJETIVO ESTRATÉGICO (87) Se ha logrado que el Estado Plurinacional de Bolivia proscriba todas las formas de violación de los derechos civiles y políticos de los ciudadanos y que se establezcan mecanismos institucionales para su efectiva aplicación y monitoreo por parte de la Defensoría del Pueblo.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJC. FÍSICA	% EJC. FIN.	EJC. FÍSICA Base 100	EJC. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
DERECHOS CIVILES Y POLITICOS	DCP - DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN	1.96% 3.43%	2.61% 3.43%	67.14%	76.08%	294.876.07	298.656.86	66.010.89	* No se pudo realizar ninguno de los tres estudios sobre discriminación que se tenía programado. * No hubo claridad institucional sobre la continuidad del convenio con la Universidad de la Cordillera por lo tanto no se pudo elaborar las dos publicaciones programadas. OJO IMPORTANTE: * Existen dos indicaciones de responsabilidad de APAE que no tienen datos, lo que influye negativamente en la ejecución física.
	DCP - DERECHO A NO SER SOMETIDO A CONDICIONES DE SERVIDUMBRE	0.00% 2.21%	1.94% 2.21%	0.00%	88.08%	125.803.51	186.239.81	14.783.80	OJO IMPORTANTE: * El Proyecto no tiene ningún dato, por lo que la ejecución física equivale a 0. El área encargada de este proyecto es ARPE.
	DCP - DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL	0.58% 2.18%	2.34% 2.70%	20.51%	86.69%	186.640.23	170.857.21	26.283.02	* No se difundió la campaña sobre protección del derecho a la integridad. * No se publicó el material audiovisual por el trabajo en auto referido al derecho a la integridad. * La unidad responsable del proyecto no remitió a la Asociación Constitucional los insumos para la elaboración de un reglamento (como norma básica) de Régimen penitenciario. OJO IMPORTANTE: * Existen indicaciones de responsabilidad de APAE que no tienen datos, lo que influye negativamente en la ejecución física.
	DCP - DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA	0.74% 1.12%	1.47% 1.72%	42.88%	86.69%	111.706.26	96.079.64	16.066.64	OJO IMPORTANTE: * Existen indicaciones de responsabilidad de APAE que no tienen datos, lo que influye negativamente en la ejecución física.
DCP - DERECHOS DE LAS PERSONAS MIGRANTES	0.58% 2.45%	2.35% 2.45%	40.00%	83.14%	185.875.67	130.350.35	25.520.35	* Se cuenta con un documento de lineamientos pero no aprobados y por la brevedad conjunta para total el tema de los migrantes, se consideró pertinente preparar su diseño para que cuando se apruebe una ley. * No se logró ninguna afianza interinstitucional en el	
OBJETIVO ESTRATÉGICO (88) Se ha logrado que el Estado Plurinacional de Bolivia proscriba las principales formas de violación del derecho al trabajo, a la educación y a un medio ambiente sano, estableciéndose mecanismos institucionales para su efectiva aplicación y monitoreo por parte de la Defensoría del Pueblo.									
OBJETIVO DE GESTIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	% EJC. FÍSICA	% EJC. FIN.	EJC. FÍSICA Base 100	EJC. FINAN. Base 100	MONTO			OBSERVACIONES
						PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES CULTURALES	DESC - DERECHO AL TRABAJO	1.58% 1.64%	1.42% 1.84%	85.00%	86.07%	80.808.00	77.901.47	12.080.09	* Se capacitó a funcionarios de siete instituciones públicas. La reunión fue totalmente exitosa debido a que algunas instituciones enfrentaron problemas de recibidos de recursos presupuestarios.
	DESC - DERECHO A LA EDUCACIÓN	5.88% 6.91%	5.84% 6.81%	82.14%	81.68%	578.708.33	472.738.77	186.861.58	* No se aprobó ninguna política educativa para las personas con discapacidad, sin embargo se realizaron sesiones de trabajo de la Comisión de Educación de la Red Equidad.
	DESC - DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE SANO	2.88% 3.54%	3.30% 3.85%	70.69%	86.17%	370.873.33	395.182.83	64.680.00	* Solo se distribuyó el 50% de material referido a este temático. * No se pudo ejecutar el plan de capacitación a nivel nacional sobre medio ambiente, derechos humanos y conservación indígena. * Existe un indicador de responsabilidad de APAC que no tiene datos, lo que influye negativamente en la ejecución física.
TOTAL EJECUCIÓN FÍSICA - FINANCIERA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO		61.31% 100%	69.43% 100%	61.72% 100%	86.09% 100%	33.182.448.80	29.676.266.82	3.586.181.18	

El gráfico siguiente, presenta y permite comparar la ejecución física – financiera de la institución desde la gestión 2007 al 2010:

Gráfico 5 ...: Ejecución física – financiera 2007-2010



2. Cooperación internacional

2.1 Canasta de Fondos (Basket Funding)

El Acuerdo de Financiamiento Conjunto (AFC), suscrito entre el Ministerio de Planificación del Desarrollo y las Representaciones de Canadá, Dinamarca, PNUD, Suiza, Suecia, Países Bajos y Bélgica comprometieron su asistencia técnica y financiera para garantizar la ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2007-2011 de la Defensoría del Pueblo, viabilizó la ejecución del POA 2010.

Se sostuvieron reuniones de intercambio a nivel bilateral con las Agencias de Cooperación representadas en el país y con Misiones de alto nivel de los Gobiernos que participan en la “Canasta de Fondos”. En los primeros meses del año no se logró adoptar las recomendaciones del Informe de Evaluación de Medio Término a la ejecución del plan a mediano plazo, las que fueron atendidas una vez que la Asamblea Legislativa designó al titular de la institución.

A partir de mayo, una vez posesionado el nuevo Defensor del Pueblo, se efectuó su presentación oficial a los representantes de la cooperación internacional de la canasta de fondos y se puso en su conocimiento los retos

a los que se enfrentaba la nueva gestión institucional y el compromiso de adecuar sus operaciones y actividades en el marco del nuevo Estado Plurinacional. Los miembros de la cooperación internacional manifestaron la continuidad de su apoyo a la Defensoría del Pueblo con el compromiso de apoyar el rol que la nueva Constitución Política del Estado le exige con el amplio catálogo de derechos inscritos en la protección, vigilancia y vigencia de los derechos humanos de la ciudadanía.

Comité Interinstitucional.

De conformidad al Reglamento de Operaciones del Acuerdo de Financiamiento Conjunto (AFC) para el monitoreo, seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan Estratégico se celebraron dos reuniones ordinarias. La primera, el 26 de Febrero de 2010, en la que se consideró el Informe de Evaluación de la ejecución del Presupuesto y el POA 2009 y la formulación del POA 2010. La segunda reunión, se llevó a cabo el 2 de septiembre de 2010, para recibir la Evaluación Semestral de ejecución del POA 2010 y la Reformulación del POA 2010 que incorpora la nueva visión institucional con cuatro líneas estratégicas que se formulan para la construcción de una Defensoría del Pueblo en el Estado Plurinacional con enfoque de derechos humanos. En ambos eventos, se recibió el apoyo y aprobación, de los miembros de la cooperación internacional representados en el Comité, que se tradujo en los desembolsos de los recursos comprometidos para el POA 2010.

Se sostuvieron reuniones extraordinarias la primera para la presentación oficial de la nueva autoridad institucional y del equipo que lo acompañaría en su gestión. Se sucedieron reuniones sobre temas específicos tales como para la revisión de Términos de Referencia para una Evaluación – Diagnóstico Institucional Integral que permita el diseño del nuevo plan estratégico institucional y para la presentación de las líneas estratégicas que se incorporan en el POA 2010.

Asistencia Técnica Bilateral.

La Agencia Canadiense de Cooperación Internacional en el marco de Apoyo a la Gobernanza llevó a cabo dos Seminarios Talleres, el primero en el mes de mayo 2010 sobre Gestión por Resultados y enfoque de derechos y el segundo en el mes de septiembre 2010 para capacitar en metodologías para la Defensoría del Pueblo en la Gestión por Resultados, destinadas al seguimiento y evaluación de sus planes operativos con un enfoque de género.

Desembolsos.

La Unidad de Cooperación Internacional, gestionó el desembolso de \$us. 1.607.478 a la Cuenta del Banco Central de Bolivia habilitada para el depósito de las contribuciones comprometidas por las Agencias de Cooperación en apoyo al PEI. Los recursos recibidos permitieron la ejecución de operaciones y actividades programadas en el POA 2010 de la institución.

2.2 Cooperación horizontal

En el marco de intercambio de experiencias entre Defensorías del Pueblo de la región andina, se suscribió un Plan de Acción para el fortalecimiento de capacidades técnicas y de gestión, en la atención de los derechos de medio ambiente, migración y otros, entre la Defensoría del Pueblo de Bolivia y la Defensoría del Ecuador.

2.3 Proyectos Específicos

Se comprometió la asistencia técnica y financiera para llevar a cabo proyectos específicos con las siguientes agencias:

Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica (DED)

Se suscribió Enmienda al Convenio de Cooperación con el DED para la ampliación de su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2011, y continuar el programa de Gestión de Conflictos en el chaco tarijeño, chuquisaqueño, cruceño, norte de La Paz, y en la localidad de Reyes de la provincia Ballivián del departamento del Beni, cuya ejecución está a cargo de la Unidad de Prevención y Atención de Conflictos Sociales.

UNICEF

Se formuló la Matriz del POA 2010 de asistencia técnica y financiera de UNICEF para la incidencia y seguimiento al cumplimiento de políticas públicas desde un enfoque de género y generacional de política pública a favor de los derechos humanos de la niñez y adolescencia. La socialización y validación de los derechos de NNA en la CPE. La articulación de los derechos constitucionalizados, con adecuación normativa y políticas públicas. La propuesta de incorporación del enfoque de interculturalidad y pluralismo jurídico en la gestión de las Defensorías de la NNA. La ejecución se encuentra bajo responsabilidad de la Unidad de Programas Especiales.

Evaluación Institucional Integral.

Los Términos de Referencia elaborados por el equipo técnico de la Unidad de Coordinación y de Cooperación Internacional, fueron puestos a consideración de los donantes a la canasta de fondos, quienes aceptaron cubrir el financiamiento de la Evaluación con recursos adicionales e independientes de la canasta de fondos.

2.4 Misiones

Las agencias de cooperación del Canadá, Bélgica, Dinamarca, Suecia, Suiza y Alemania, en sus programas anuales contemplan el seguimiento bilateral de la ejecución del plan estratégico por lo que, se sostuvieron reuniones informativas sobre el cumplimiento de actividades en el marco del POA 2010 y del PEI. Los resultados favorecieron a la gestión institucional con asistencia técnica y la apertura de nuevas líneas de financiamiento.

2.5 Relaciones Internacionales

La Unidad de Cooperación Internacional apoyó el relacionamiento internacional de la Máxima Autoridad Ejecutiva con el objeto de mantener la presencia institucional ante las instituciones nacionales de derechos humanos a nivel internacional que la consideran como referente en la temática.

Se destaca la participación en: el Alto Comisionado de Derechos Humanos en Ginebra, en la 10° Conferencia bienal del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (CIC) Edimburgo, Escocia, Reino Unido y XI Asamblea General ordinaria de la Red de Instituciones Nacionales para la promoción y protección de los derechos humanos del continente americano en Quito, Ecuador.

3. Gestión y transparencia institucional

3.1. Administración financiera, tecnológica y de recursos humanos

La Secretaría General de la Defensoría del Pueblo vela por la eficiencia, eficacia y efectividad en la utilización de los recursos físicos, financieros y tecnológicos, así como el desarrollo permanente de las competencias del personal que presta servicios en la institución, administrando los recursos humanos, financieros y materiales, en cumplimiento de las normas legales vigentes y en observancia de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental y sus Reglamentos, así como por principios de integridad y transparencia institucional. Para el cumplimiento de estos objetivos la Secretaría General se encuentra compuesta por cuatro unidades, la Financiera, la Administrativa, de Recursos Humanos y de Sistemas, de las que a continuación se informan:

3.2. Unidad Financiera

De acuerdo a lo programado para el periodo 2010, la Unidad Financiera realizó las gestiones que se detallan a continuación:

3.2.1 Ejecución presupuestaria de recursos y gastos

El estado de ejecución del presupuesto de la Defensoría del Pueblo, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010, ha sido preparado sobre la base de las cifras que surgen de sus registros contables. Los valores programados y presupuestados para la gestión 2010 fueron inscritos en el Presupuesto General de la Nación y aprobados por fuerza de Ley. La ejecución de estos presupuestos ha sido reportada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a través del Sistema de Modernización y Gestión Administrativa (SIGMA).

El Basket Funding (indicado en el cuadro precedente) está integrado por siete Agencias de Cooperación, cuyos desembolsos en el año 2010 fueron depositados en una cuenta habilitada en el Banco Central de Bolivia, conforme se presenta a continuación:

a. Ejecución de recursos

De acuerdo al siguiente cuadro fueron los desembolsos de la gestión 2010:

Financiador	2010	2010
	\$us	Bs
TGN		14.550.747,63
Basket Funding		
Holanda	200.000,00	1.394.000,00
Canadá	118.990,96	829.366,99
Suecia	100.000,00	697.000,00
Suiza (COSUDE)	175.000,00	1.219.750,00
PNUD	100.000,00	706.000,00
Bélgica	313.487,00	2.185.004,39
Dinamarca	600.000,00	4.182.000,00
Total Basket Funding	1.607.477,96	11.213.121,38
DED		2.114.174,21
UNICEF		70.820,00
Multas y Otros Ingresos		41.550,95
Total Otros		2.226.545,16
Total	1.607.477,96	27.990.414,17

b. Ejecución de gastos

A continuación se presentan cuadros relacionados a la ejecución del presupuesto por fuente de financiamiento y por tipo de gasto:

**EJECUCION PRESUPUESTARIA
POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010
Expresado en Bolivianos**

FUENTE	PRESUPUESTADO		PRESUPUESTO		SALDO
	VIGENTE	%	EJECUTADO	%	
T.G.N.	15.337.209	46,22%	14.550.748	94,87%	786.461
BASKET FUNDING	14.740.712	44,42%	12.819.599	86,97%	1.921.113
SERVICIO ALEMAN DED	2.278.947	6,87%	2.104.751	92,36%	174.196
UNICEF	803.220	2,42%	187.189	23,30%	616.031
RECURSOS PROPIOS	22.360	0,07%	14.000	62,61%	8.360
TOTAL	33.182.448	100,00%	29.676.287	89,43%	3.506.161

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

■ OTROS 24,37% ■ DED 92,36% ■ T.G.N. 94,87% ■ BASKET FUNDING 86,97%



El presupuesto consolidado de gastos para la gestión 2010 alcanzó a Bs 33,1 millones, considerando todas las fuentes de financiamiento. De ese monto, la Defensoría del Pueblo ejecutó Bs 29,6 millones, equivalente al 89,43%.

La mayor participación de ejecución presupuestaria corresponde a la fuente TGN con un 94,87%, seguido de la fuente Servicio Alemán DED 92,36%, luego Basket Funding, con un 86,97% y finalmente otros financiadores con el 24,37%, todos con la relación al presupuesto total ejecutado de la Institución.

Los recursos de la fuente TGN fueron utilizados en un 94,36% para servicios básicos y sueldos del personal de planta de la entidad principalmente, mientras que los recursos de la fuente Basket Funding han sido destinados, principalmente, para pagar los servicios no personales, entre otros, honorarios de consultores de línea, costos de promoción, difusión, impresiones, pasajes y viáticos, y de materiales y suministros. Los recursos de otras fuentes fueron destinados a la ejecución de actividades específicas menores y temporales.

**EJECUCION PRESUPUESTARIA
POR GRUPO PRESUPUESTARIO
AL 31 DE DICIEMBRE 2010
Expresado en Bolivianos**

GRUPO DE PARTIDA	GRUPO	PRESUPUESTO VIGENTE	PRESUPUESTO EJECUTADO	PORCENTAJE PARTICIPACION EN EJECUCION
SERVICIOS PERSONALES	100	13.708.969	12.936.050	43,59%
SERVICIOS NO PERSONALES	200	16.922.098	14.650.550	49,37%
MATERIALES Y SUMINISTROS	300	2.363.098	1.940.777	6,54%
ACTIVOS REALES	400	179.812	145.252	0,49%
IMPUESTOS REGALIAS Y TASAS	800	8.467	3.658	0,01%
OTROS GASTOS	900	5	0	0,00%
TOTAL		33.182.448	29.676.287	100,00%

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

■ MATERIALES Y SUMINISTROS 7% ■ SERVICIOS PERSONALES 44% ■ SERVICIOS NO PERSONALES 49%



El grupo que representa la mayor proporción del monto ejecutado es el de “servicios no personales”, con un 49%. Este grupo incluye, entre otros, los honorarios de consultores de línea y por producto, así como el pago de los servicios básicos (agua, internet, energía eléctrica y teléfono), publicidad, impresión de materiales en general y pasajes y viáticos. El siguiente grupo es el de “servicios personales” que alcanza a 44% del total e incluye, en su integridad, el pago de sueldos al personal de planta, aguinaldos y aportes patronales. La ejecución de los demás grupos de gasto, como materiales y suministros, activos reales y otros, alcanza al 7% de la ejecución total.

3.3 Sostenibilidad

Con la finalidad de financiar las actividades que contribuyen al logro de los objetivos del Plan Estratégico Institucional PEI 2007-2011, la Institución ha gestionado recursos de fuente externa y de fuente local, En consideración de que en la fecha de formulación del PEI (octubre 2006) los recursos de fuente externa representaban una proporción mayor a los de fuente local, 55% y 45% respectivamente, lo que actualmente cambió a que la fuente local sea 46% y la fuente externa a 44%.

Ante las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo para una razonable y mayor asignación presupuestaria con recursos de fuente local (TGN), en la gestión 2007 el presupuesto de la entidad ha sido incrementada en dos millones de bolivianos, en cumplimiento a la programación presupuestaria del PEI 2007-2011, lo que mostró la voluntad política del Estado para atender los requerimientos de la Institución, creada constitucionalmente para proteger y promover el ejercicio y respeto de los derechos humanos.

Sin embargo, para las gestiones 2008-2009-2010, pese a los esfuerzos y las gestiones realizadas ante el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, no ha sido posible el incremento de presupuesto.

4. Unidad Administrativa

Los resultados de la administración de los recursos permiten afirmar que en la gestión 2010 se alcanzaron resultados alentadores, principalmente en la aplicación de la normativa vigente, su actualización y aplicación a nivel nacional. Entre los principales resultados se destacan los siguientes:

4.1 Cumplimiento de la normativa

En el transcurso de la gestión 2010, la Defensoría del Pueblo ajustó y aprobó seis reglamentos actualizados y adecuados a disposiciones legales, entre los que se encuentra el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS), ajustado en varias oportunidades con base en las Normas Básicas de Contratación de Bienes y Servicios aprobadas con el Decreto Supremo 0181 de 28 de junio de 2009, dicho reglamento fue compatibilizados por el Órgano Rector (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas), los demás reglamentos ajustados fueron los de Viajes en Comisión, Fondos de Emergencia, Uso de Courier, Fondo Social y Fondos en Avance.

4.2 Contratación de Bienes y Servicios

Las adquisiciones de bienes y las contrataciones de servicios realizadas con las diferentes fuentes de financiamiento durante la gestión 2010 se efectuaron en aplicación de las normativas aprobadas mediante D.S. 0181. Dichas adquisiciones y contrataciones correspondieron a un proceso de licitación y el resto en un 100% a contrataciones en la modalidad de Contratación Menor y Apoyo Nacional a la Producción y al Empleo (ANPE), que fueron realizadas en estricto cumplimiento de la normativa vigente.

4.3 Cobertura de Seguros

La Defensoría del Pueblo cuenta con cobertura amplia de seguros para el 100% de sus activos fijos, almacén de materiales, materiales de difusión, material bibliográfico, inmueble propio, responsabilidad civil, fidelidad de empleados, así como el seguro de vida, mediante pólizas flotantes, para los funcionarios que realizan viajes en cumplimiento de actividades institucionales.

4.4 Oportuno descargo de fondos

Por sus características y competencias, la Defensoría del Pueblo cuenta con oficinas en todos los departamentos del país, las cuales requieren la asignación de recursos para su funcionamiento. Ésta es realizada a través del envío de fondos, que deben ser administrados aplicando la reglamentación y los procedimientos internos, con los respectivos descargos y con el respaldo de la documentación definida en diferentes normativas internas. En la gestión 2010, tanto la oportunidad de los descargos, así como la aplicación de los procedimientos fueron cumplidos con eficiencia por cada unidad ejecutante, permitiendo así el procesamiento de los estados financieros en forma oportuna.

5. Unidad de Sistemas

5.1 Actualización técnica

Se realizó un diagnóstico técnico a nivel nacional, para identificar las potencialidades de los equipos, para luego proceder a la mejora de algunos equipos en cuanto a memoria, lectores y mouses.

Se mejoró la potencialidad del servidor BLADE, en el cual reside las nuevas aplicaciones: Sistema de Programación, Monitoreo y Evaluación de Operaciones, el Sistema de Distribución de Materiales y el Sistema de Conflictos, cuyo acceso a todos estos es a nivel nacional.

5.2 Ajustes e implantación de Sistemas

5.2.1 Sistema informático de planificación, monitoreo y evaluación

Este es un nuevo Sistema de Programación y Monitoreo a las Operaciones, desarrollado con nuevas tendencias de programación en tres capas, el cual fue en primer lugar ajustado y utilizado para la Programación de Operaciones de la gestión 2011.

5.2.2 Sistema de conflictos

Nuevo Sistema de Conflictos, el cual tuvo gran acogida a nivel nacional, también desarrollado con nuevas tendencias de programación y ajustado en la gestión 2010 cuya capacitación fue teórica y práctica a todos los funcionarios encargados de la gestión y manejo de conflictos..

5.2.3 Sistema informático de control de almacenes

Se realizó el cambio de método de valoración de WEPS a PEPS, el cual fue implementado en la Oficina Nacional.

5.2.4 Sistema informático de control de distribución de materiales

Nuevo Sistema de Distribución de Materiales, el cual también fue desarrollado con nuevas tendencias de programación y con grandes cambios con relación al anterior. Es usado a nivel nacional a partir de enero 2010, con cambios como los siguientes: contar con almacenes regionales y posibilidad de realizar transferencias de materiales de una regional a otra.

5.2.5 Sistema integrado de acciones defensoriales

En la gestión 2010 con Resoluciones Administrativas, se implementa los Módulos de Actuaciones Urgentes Investigaciones de Oficio y Acciones Constitucionales a nivel nacional como parte del Sistema Integrado de Acciones Defensoriales.

6. Unidad de Recursos Humanos

El área de Recursos Humanos tiene como finalidad y objetivo la aplicación de las disposiciones del Estatuto del Funcionario Público, según corresponda, y del Sistema de Administración de Personal de la Ley 1178, conforme lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, bajo la orientación del Órgano Rector (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas).

En este sentido, se enfatizó en la aplicación del conjunto de normas, procesos y procedimientos sistemáticamente ordenados, que permitieron la aplicación de todas las disposiciones vigentes en materia de administración pública de personal.

6.1 Desarrollo de capital humano

La correcta administración de los recursos que la sociedad confía a la gestión pública exige un elevado grado de capacitación de los servidores públicos, quienes por su actividad eficaz y eficiente permiten el logro de los objetivos institucionales y nacionales. La administración pública se rige por la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, misma que se rige por lo siguiente:

- Expresa un modelo de administración por resultados para el manejo de los recursos del Estado.
- Establece sistemas de Administración y Control, que se interrelacionan entre sí y con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión pública.
- Establece el régimen de responsabilidad de los servidores públicos por el desempeño de sus funciones.

En su concepción, La Ley 1178 es una ley marco que no determina procedimientos ni técnicas particulares, dejando éstas para su reglamentación en las normas básicas emitidas por el órgano rector y en las específicas,

elaboradas por las entidades. Por lo tanto, la capacitación es un mandato de esta Ley para todos los servidores públicos que en la estructura de personal de la institución suman 229 funcionarios, de los cuales 119 son de planta y 110 son consultores.

7. Estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2010

Los estados financieros presentan la información general y consolidada de la Defensoría del Pueblo, que resultan de las operaciones de la Oficina Nacional, de las nueve representaciones departamentales, dos representaciones especiales y de las cinco mesas defensoriales.

A continuación se presenta los dos estados financieros básicos que muestran la situación financiera y económica de la entidad al 31 de diciembre del 2010.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
(Expresado en bolivianos)

	2010	2009 (Reexpresado)
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Bancos	960.160	2.716.653
Cuentas por Cobrar Gestiones Anteriores	3.017	6.388
Cuentas por Cobrar a Corto Plazo	1.061.422	0
Otras Cuentas a Cobrar a Corto Plazo	82.040	16.967
Inventario de Materias Primas, Materiales y Suministros	249.778	299.911
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.356.417	3.039.919
ACTIVO NO CORRIENTE		
Acciones y Participaciones de Capital	64.889	66.313
Activo Fijo (neto de depreciación acumulada por Bs 7.079.659 y Bs 19.759.819 para las gestiones 2010 y 2009, respectivamente.)	13.076.105	12.110.669
Activo Intangible (neto de amortización acumulada por Bs 826.131 y Bs 790.407 para las gestiones 2010 y 2009, respectivamente.)	20.391	56.116
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	13.161.385	12.233.098
TOTAL ACTIVO	15.517.802	15.273.017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
(Expresado en bolivianos)

	2010	2009 (Reexpresado)
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas a Pagar a Corto Plazo	75.432	30.942
Sueldos y Salarios a Pagar a Corto Plazo	936.189	0
Aportes y Retenciones a Pagar a Corto Plazo	126.272	0
Pasivos Diferidos a Corto Plazo	0	24.732
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1.137.893	55.674
TOTAL PASIVO	1.137.893	55.674
PATRIMONIO		
Capital Institucional	17.562.133	17.870.190
Afectaciones Patrimoniales	(6.372)	(6.484)
Reservas por Revalúos Técnicos de Activos Fijos	3.081.310	0
Ajuste de Capital	802.804	494.858
Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores	(3.133.115)	(3.141.221)
Resultado del Ejercicio	(3.926.851)	0
TOTAL PATRIMONIO	14.379.909	15.217.343
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	15.517.802	15.273.017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO DE RECURSOS Y GASTOS CORRIENTES
POR EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DICIEMBRE DE 2010
(Expresado en bolivianos)

	2010	2009 (Reexpresado)
RECURSOS CORRIENTES		
Otros Ingresos	17.361	5.363
Transferencias Corrientes Recibidas	14.550.748	12.714.631
Donaciones Corrientes Recibidas	13.398.115	14.219.923
Ingresos por Clasificar	24.190	0
TOTAL RECURSOS CORRIENTES	27.990.414	26.939.917
GASTOS CORRIENTES		
Sueldos y Salarios	(11.490.188)	(10.102.812)
Aportes Patronales	(1.445.861)	(1.250.421)
Costo de Bienes y Servicios	(15.684.839)	(16.053.606)
Impuestos	(1.362)	0
Regalías, Patentes, Tasas, Multas y Otros	(2.296)	(1.874)
Depreciación y Amortización	(2.333.838)	(1.927.151)
Alquileres	(946.852)	(827.993)
Derechos sobre Bienes Intangibles	(4.600)	(11.366)
Otros Gastos	0	(13.214)
	-----	-----
TOTAL GASTOS CORRIENTES	(31.909.836)	(30.188.437)
	-----	-----
RESULTADO ANTES DE AJUSTE	(3.919.422)	(3.248.520)
RESULTADO POR EXPOSICIÓN		
A LA INFLACIÓN	(7.429)	107.299
	-----	-----
RESULTADO DEL EJERCICIO	(3.926.851)	(3.141.221)

Notas aclaratorias sobre los estados financieros presentados

7.1 Reconocimiento de los efectos de la inflación

Los Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo han sido preparados en moneda constante, reconociendo en forma integral los efectos de la inflación, utilizándose como parámetro las variaciones en la cotización oficial de las Unidades de Fomento a la Vivienda - UFV respecto al boliviano, siguiendo los lineamientos generales establecidos en el numeral 15 “Reexpresión de Estados Financieros” con el instructivo para el cierre presupuestario, contable y de tesorería del ejercicio fiscal 2010 aprobado con Resolución Ministerial No. 310 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la reexpresión de los estados financieros a moneda constante, con excepción de saldos de efectivo en moneda extranjera depositados en el Banco Central de Bolivia, es realizado tomando en cuenta la variación del índice de la Unidad de Fomento a la Vivienda (UFV) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010, es decir 1.53754 y 1.56451 respectivamente, según publicación emitida por el Banco Central de Bolivia.

De acuerdo al acápite segundo de la Resolución Administrativa No. 368 del 31 de diciembre de 2008, emitida por el ex Ministerio de Hacienda actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que establece, la obligación de aplicar el Plan de cuentas de la Contabilidad Integrada y el Manual de Contabilidad para el sector público a las entidades públicas conectadas al SIGMA, se aplicó tanto el plan de cuentas como el manual para la elaboración y presentación de Estados Financieros del sector público, que incluyen nuevas cuentas para registrar la actualización del patrimonio: Ajuste de capital (316).

7.2 Criterios de valuación

Los saldos de efectivo en dólares americanos y otros pactados en moneda extranjera se valúan al tipo de cambio de compra vigente al cierre del ejercicio de Bs6.94 por cada \$us1, para la gestión 2010. Las diferencias de cambio resultantes son registradas en los resultados del ejercicio.

a) Activo exigible

Los saldos de las cuentas por cobrar comprenden principalmente los fondos con cargo a rendición a favor de la entidad y no descargados, así como los costos de pasajes emitidos y no utilizados al cierre.

b) Inventarios

Los inventarios consistentes en papelería, útiles y material de oficina valuados a su valor estimado de realización, utilizando el método PEPS en la presente gestión.

c) Inversiones financieras

Las inversiones de la Defensoría del Pueblo al cierre del ejercicio se encuentran constituidas por certificados de aportación en las Cooperativas Telefónicas: COTAS, COMTECO, COTAP, COTECO y COSETT, los cuales son valuados a su costo de adquisición actualizado al cierre, que es consistente con el valor informado por las cooperativas telefónicas.

d) Activo fijo

Las incorporaciones están valuadas a su costo actualizado a moneda de cierre en función a la variación del índice de Unidades de Fomento a la Vivienda entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010. La depreciación del activo fijo se calcula en base al método de la línea recta aplicando tasas anuales suficientes para extinguir los valores al final de la vida útil estimada.

Los gastos de mantenimiento, reparación y mejoras que no extienden la vida útil de los bienes son cargados al gasto del periodo en que se incurren.

El inmueble transferido mediante Ley a la Defensoría del Pueblo se registra al valor revalorizado al 31/12/04 y actualizado al cierre.

En la gestión 2010 se ha realizado una revalorización de los activos fijos con base a un informe técnico emitido por peritos independientes.

e) Activo intangible y amortización

Las licencias de software adquiridas en forma separada son actualizadas en función a la variación del índice de Unidades de Fomento a la Vivienda-UFV. La amortización se calcula en base al método de la línea recta aplicando tasas anuales suficientes para extinguir los valores al final de la vida útil estimada.

f) Capital institucional

La contrapartida del valor de la incorporación de los activos fijos e intangibles transferidos a la entidad y adquiridos por ésta con fondos del TGN, se registran en la cuenta "Capital Institucional"

g) Ingresos corrientes

Transferencias corrientes, los ingresos de la Defensoría del Pueblo provienen de las transferencias de la administración central del Tesoro General de la Nación, sector público no financiero y se encuentran inscritos en el Presupuesto General de la Nación.

Donaciones corrientes, corresponden a ingresos provenientes de fuentes externas a través de depósitos y/o transferencias bancarias en virtud a convenios de Cooperación Financiera y/o Técnica no reembolsables, firmados entre la ex República de Bolivia actual Estado Plurinacional de Bolivia y organismos internacionales, destinados al fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo.

7.3 Auditoría interna

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Para: Lic. Rolando Villena Villegas
DEFENSOR DEL PUEBLO

Ref.: Auditoria de Confiabilidad de los Registros Contables y Estados Financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de Diciembre de 2010.

Fecha: La Paz, 25 de febrero de 2011

1. En cumplimiento del artículo 15º e inciso e) del 27º de la ley 1178 se ha evaluado el grado de confiabilidad de los registros y Estados Financieros de la DEFENSORÍA DEL PUEBLO al 31 de diciembre de 2010, a saber:

Balance General

Estado de Resultados

Estado de Flujo de Efectivo

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

Estados de Ejecución del Presupuesto de Recursos y Gastos

Estado de la Cuenta Ahorro Inversión y Financiamiento

Libros Diario y Mayor

Las notas a los Estados Financieros

2. Los citados Estados Financieros son responsabilidad de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y, la del suscrito Auditor Interno expresar una opinión acerca de la confiabilidad del contenido de esos documentos sobre la base del examen efectuado.
3. El análisis fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoria Gubernamental, cuya objetiva y eficiente aplicación requiere planificar y ejecutar la auditoria con la finalidad de obtener razonable seguridad que los registros y Estados Financieros estén libres de errores o irregularidades significativas. En ese sentido, la auditoria fue realizada sobre la base de muestras y pruebas selectivas de las operaciones y documentos que sustentan sus saldos y revelaciones en los registros y Estados Financieros, con similar metodología se procedió a evaluar el cumplimiento de las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada, así como la aplicación de los procedimientos de cierre establecidos en el Instructivo para el cierre Presupuestario, Contable y de Tesorería del ejercicio fiscal 2010, aprobado con resolución No.310 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, puntualizando la verificación de la aplicación de los lineamientos generales establecidos en el numeral 15 de la misma disposición, "Reexpresión de Estados Financieros"; en el mismo contexto se evaluó el cumplimiento de la ley 2042 del 21 de diciembre de 1999 y el Decreto Supremo 29881 del 7 de enero de 2009, cabe señalar también que la verificación de los importes de revalorización de activos fijos tiene como base el informe técnico emitido por perito independiente. En consecuencia, por lo anteriormente señalado se afirma que la auditoría realizada proporciona razonable sustento para la emisión del presente informe.

4. El 24 de mayo de 2010 ocurrió el siniestro de la movilidad de la Defensoría del Pueblo con placa de circulación N° 1654-RKY, de acuerdo a la nota de cobertura LBC/DIR/50/2010 de la empresa de seguros La Boliviana Cia. Cruz, los daños sufridos en el bien debían ser reparados en su totalidad, por cuanto esa cobertura entró en vigencia a partir del medio día del 30-04-2010, sin embargo, el 23-06-2010 la empresa de seguros La Boliviana Cia. Cruz en nota LBC/DIR/065/10 expuso sus razones para cambiar de actitud e inmediatamente rechazó el siniestro dejando desamparado al vehículo malogrado. En virtud del evidente perjuicio económico a la Defensoría del Pueblo y en atención a instrucciones de la Máxima Autoridad Ejecutiva, la Unidad de Auditoría Interna está realizando la auditoría especial correspondiente al caso, por ello el análisis de los rubros que se verían afectados por la situación descrita será complementado con los resultados del citado examen en proceso.
5. Excepto por lo mencionado en el párrafo anterior, los registros y Estados Financieros al 31-12-2010 la información de la situación patrimonial y financiera de la Defensoría del Pueblo es confiable, así como el resultado de operaciones, flujo de efectivo, ejecución presupuestaria y la Cuenta Ahorro, Inversión y Financiamiento. También se concluye que las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada y las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto han sido aplicadas adecuadamente.
6. Las cifras expuestas en los Estados Financieros, surgen de registros presupuestarios y contables de la Defensoría del Pueblo que cuenta con varias herramientas informáticas y en cumplimiento a disposiciones legales procesa sus operaciones en el sistema contable nacional SIGMA; estos procedimientos sistemáticos están regulados por el artículo 4 del Decreto Supremo 26455 del 19 de diciembre de 2001, que señala que la información generada, enviada, recibida, archivada o procesada, a través del SIGMA, tendrá la misma validez y fuerza probatoria de los documentos escritos y flujos de documentación, generando responsabilidades a efectos jurídicos correspondientes.
7. Como una labor complementaria del examen de confiabilidad de registros y Estados Financieros correspondientes a la gestión 2010, se emitirá un informe de Control Interno, así mismo, es pertinente reiterar que la profundización del análisis de situaciones de significativa importancia reportadas en este informe y en los que sirvieron de base de trabajo, como por ejemplo el de revalorización de activos fijos, serán objeto de las auditorías especiales correspondientes.
8. Nuestro examen ha sido realizado en ejercicio de la función de auditores internos de la Defensoría del Pueblo y como resultado del mismo se emite el presente informe para uso exclusivo de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, la Contraloría General del Estado y la Dirección General de Contabilidad Fiscal.

Lic. Randolph Berríos
AUDITOR INTERNO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

7.4 Auditoría externa

DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

**Al Señor Licenciado
Rolando Villena Villegas
Defensor del Pueblo
La Paz.-**

1. Hemos examinado el Balance General de la Defensoría del Pueblo, al 31 de diciembre de 2010 y los correspondientes Estados de Recursos y Gastos Corrientes, de Flujo de Efectivo, de Ejecución Presupuestaria de Recursos y Gastos, de Cambios en el Patrimonio y de la Cuenta Ahorro, Inversión y Financiamiento, por el ejercicio finalizado en esa fecha. Estos Estados Financieros son de responsabilidad del Defensor del Pueblo. Nuestra responsabilidad es emitir una opinión sobre los estados financieros en base a la auditoría que realizamos. Los Activos Fijos, excepto Bienes Inmuebles, existentes al 4 de junio de 2010 se exponen a valores resultantes del revalúo técnico practicado por perito independiente, cuyo informe nos fue presentado. Esos valores se hallan reexpresados en moneda de 31 de diciembre de 2010 en función de la variación de la cotización de la Unidad de Fomento de Vivienda. En consecuencia, la opinión que expresamos en lo que se refiere a la base utilizada para la valuación de esos activos se basa en dicho informe.

Los estados financieros de la Defensoría del Pueblo al 31 de diciembre de 2009, fueron examinados por otros auditores independientes quienes emitieron su dictamen en fecha 17 de marzo de 2010 con dos salvedades referidas a (i) sobrevaluación de la actualización y depreciación de los activos fijos por un total de Bs 1.227.000 y (ii) diferencia en el Estado de Ejecución Presupuestaria de Recursos y Gastos por Bs 1.905.626.

Efectuamos nuestro examen con Normas de Auditoría Gubernamental en Bolivia. Esas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener razonable seguridad respecto a sí los estados financieros están libres de presentaciones incorrectas significativas. Una auditoría incluye examinar sobre una base de pruebas, evidencias que sustenten los importes y revelaciones en los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los Principios de Contabilidad utilizados y las estimaciones significativas hechas por la Dirección, así como también evaluar la presentación de los estados financieros en su conjunto. Consideramos que nuestro examen proporciona una base razonable para nuestra opinión.

2. En nuestra opinión basada en el examen que practicamos y en el informe de revalúo técnico nombrado precedentemente, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera y patrimonial de la Defensoría del Pueblo, al 31 de diciembre de 2010, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo, por el ejercicio finalizado en esa fecha, de acuerdo con Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada en Bolivia.
3. Mediante Resolución RPC N° 07/2010 de 16 de abril de 2010, la Autoridad Responsable del Proceso de Contratación de la Segunda Convocatoria de la Licitación Pública de Seguros N° DPL-001-2010, Lic. Ramiro Rivas Montealegre, adjudicó el proceso a la Compañía La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.

apartándose de la recomendación de la Comisión de Calificación, que en su Informe 08/2010 de 8 de abril de 2010 recomendó declarar desierto el proceso porque ninguno de los dos proponentes cumplía con todas las especificaciones técnicas solicitadas en el Documento Base de Contratación, criterio coincidente con el Asesor de Seguros Dr. Joaquín Cuevas Ocampo según su Informe P-ET-122/2010 de 6 de abril de 2010.

El contrato con el proponente adjudicado no se suscribió porque la Solvencia Fiscal N° LPZ-2010/06411 de 23 de abril de 2010 incluía información sobre un fallo ejecutoriado a favor de la Corporación Minera de Bolivia. El 31 de mayo de 2010, mediante nota DP SG 1782/2010, la Defensoría del Pueblo informó al proponente adjudicado sobre la descalificación de su propuesta, habiéndose declarado desierta la convocatoria mediante Resolución RPC N° 08/2010 de 4 de junio de 2010. Con base en el artículo 33 de la Ley 1178, la boleta bancaria de seriedad de propuesta N° 201/32060 del Banco de Crédito, por \$us 289, válida hasta el 29 de junio de 2010, no fue ejecutada por la Entidad convocante, la decisión fue adoptada por el Secretario General Dr. Jaime Quiroga Carvajal según su informe DP SG 1908/2010 de 8 de junio de 2010.

El 30 de abril de 2010, el proponente adjudicado otorgó cobertura provisional a los ramos de seguro licitados, mediante Nota de Cobertura LBC/DIR/50/2010. Al amparo de esta cobertura, el 24 de mayo de 2010, mediante nota DP SG 1729/2010, la Defensoría del Pueblo informó al proponente adjudicado sobre el siniestro del vehículo de su propiedad con placa 1654-RKY. El proponente adjudicado devolvió a la Entidad el cheque N° 02901 por Bs 10.882 con el cual la Defensoría del Pueblo pretendió cancelar la cobertura provisional del seguro por el mes de mayo de 2010. Ante la queja de la Entidad, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, mediante nota ASFI/R-89796/2010 de 6 de septiembre de 2010, se pronunció indicando que el vínculo contractual entre la Defensoría del Pueblo y La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A. no llegó a perfeccionarse, consecuentemente el siniestro no era indemnizable.

La Autoridad Responsable del Proceso de Contratación Lic. Ramiro Rivas Montealegre, fue desvinculado de la Entidad mediante R.A. DP 015/2010 de 24 de mayo de 2010.

A la fecha de este informe, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad ha dispuesto que la Unidad de Auditoría Interna practique la auditoría especial del Proceso de Contratación de la Segunda Convocatoria de la Licitación Pública de Seguros, a cuyo efecto se tiene un avance de trabajo aproximado del 30 %.

4. Los estados financieros mencionados en el primer párrafo surgen de registros contables procesados en el Sistema Integrado de Modernización Administrativa, de conformidad a las Normas Básicas y Principios de Contabilidad Integrada en Bolivia.

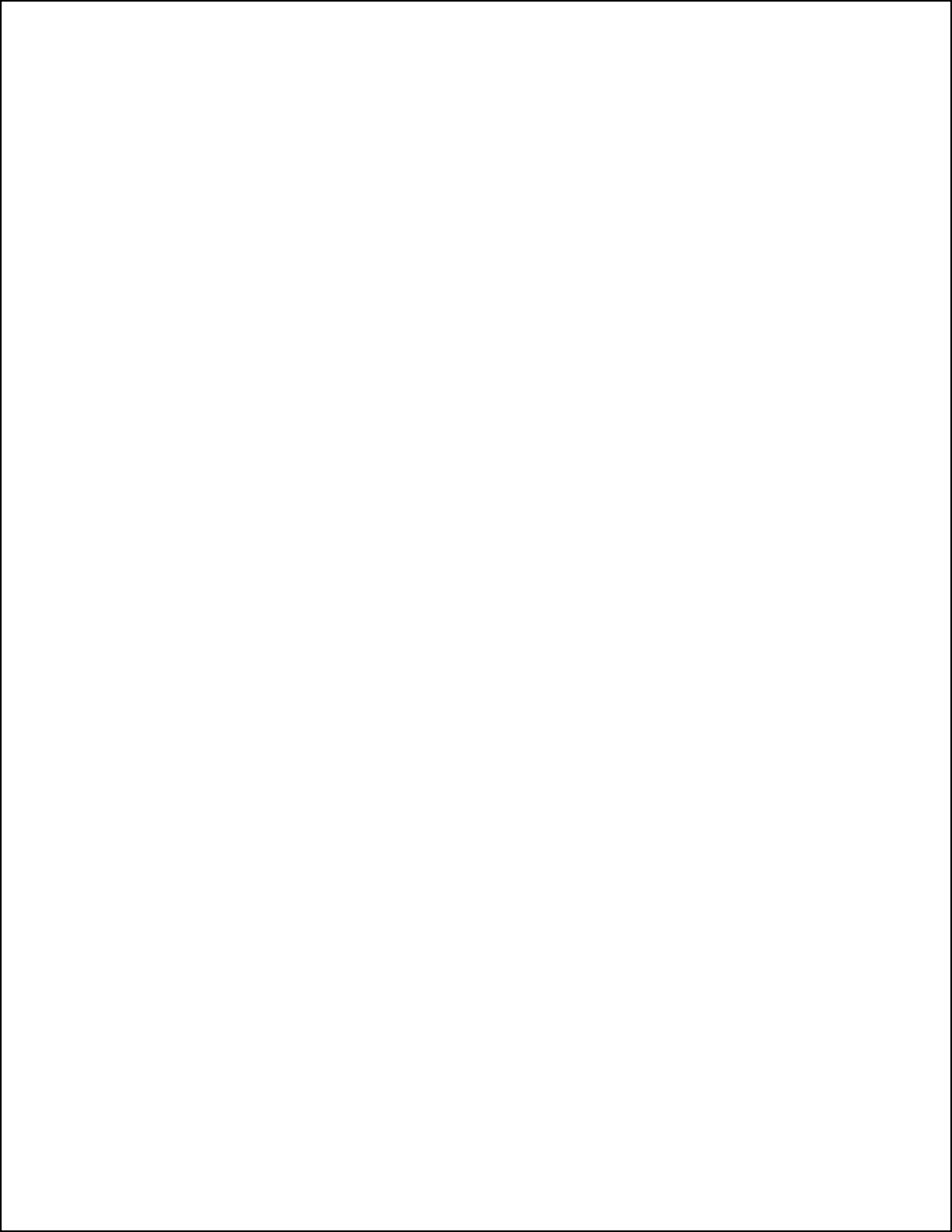
CONSULTORES DE GERENCIA ASOCIADOS LTDA.

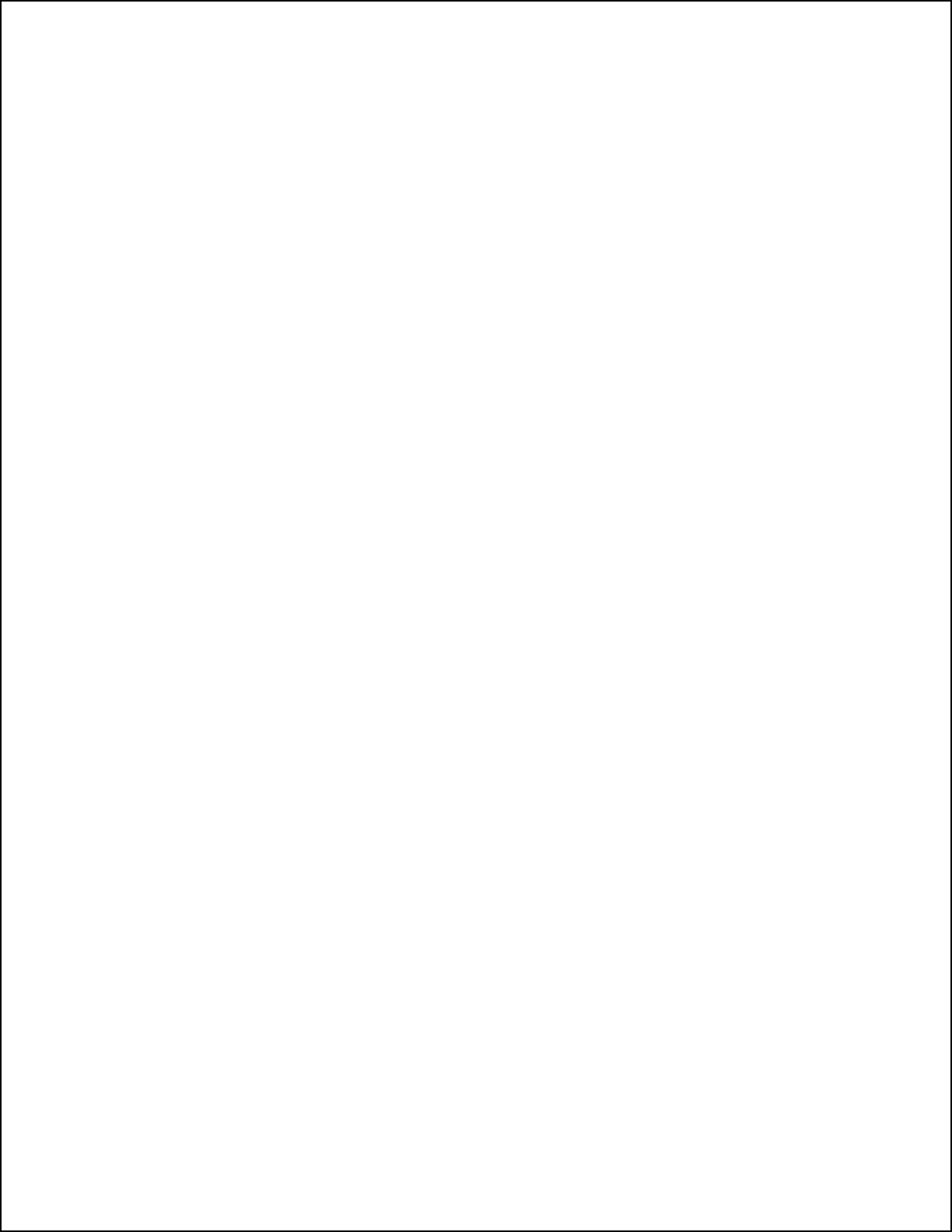
(SOCIO)

Lic. Aud. Omar Campos Macias, MSc.

C.A.U.B. Reg. N° 4026

N.I.T. N° 1006495023





CAPÍTULO X

RECOMENDACIONES

1. Recomendaciones por materia de especial protección

1.1. Derechos Humanos de las mujeres

Tomando en cuenta que el Comité para la eliminación de la discriminación contra las Mujeres , reunida en la 40 sesión el 2008, emite recomendaciones al Estado Boliviano, para el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) , ante lo cual el Estado Plurinacional de Bolivia debe presentar el informe el 2011, en este marco será importante realizar el seguimiento defensorial, al cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres, explicitados en la Constitución Política del Estado (CPE). Articulada a políticas publicas desde el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional de Derechos Humanos y el Plan Nacional para la Igualdad de Oportunidades “Mujeres construyendo la nueva Bolivia para vivir bien”, y leyes marco como el de Autonomías y Descentralización.

En este contexto se recomienda:

- a. A los cuatro Órganos del Estado, el cumplimiento de las recomendaciones de la Convención sobre la Eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer y de la Constitución Política del Estado.
- b. Al órgano legislativo, la consulta y aprobación de normativa nacional de protección a los derechos de las mujeres, fortaleciendo su coordinación con la Agenda Legislativa desde las Mujeres. Entre los Anteproyectos pendientes están: Ley Integral sobre violencia contra las mujeres, Trata y Tráfico de Seres Humanos, Contra el Acoso Político en razón de Género, Inversión Pública en Equidad Social y de Género, Contra el Acoso Sexual en el Ámbito Educativo y Laboral, Contra la Difusión del Proxenetismo, Prostitución y Pornografía por cualquier medio de comunicación.
- c. En la ingeniería presupuestarias del Estado Plurinacional de Bolivia , incorporar el enfoque de género, que garantice recursos de inversión publica, para el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado en derechos humanos de las mujeres.
- d. La implementación sostenida del Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades, y del Plan Nacional de Derechos Humanos como políticas públicas del Estado.
- e. En la redefinición del Plan Nacional de Desarrollo, incorporar el enfoque de género, incluyendo su presupuesto público, a fin de evitar que, por omisión, tenga efectos vulneradores de los derechos humanos de las mujeres.
- f. Garantizar la incorporación del enfoque de género en los procesos autonómicos, asegurando que tanto los estatutos autonómicos y cartas orgánicas, asuman el principio de equidad de género.

- g. En la construcción de la gestión pública e interculturalidad, incorporar el enfoque de género, desde los procesos de despatriarcalización.
- h. Incorporar el enfoque de género en el anteproyecto del Código del Trabajo, tomando especial cuidado en que el mismo reivindique la lucha de las Trabajadoras Asalariadas del Hogar para ser parte del mismo marco protector de derechos laborales y sociales, en condiciones iguales a cualquier trabajador/a asalariado/a.
- i. Fortalecimiento de los servicios públicos municipales, incorporando el enfoque intercultural en los Servicios Legales Integrales, para la atención de la violencia contra las mujeres, garantizando su independencia de otras instancias que atienden a grupos de población denominada “vulnerable”.
- j. Formular e implementar disposición normativa y política pública para la vigencia de guarderías para hijos/as de trabajadoras en todas las instancias públicas y privadas allí donde el número de mujeres sea superior a 20, en concordancia al Convenio N°169 de la OIT del cual nuestro Estado es parte.
- k. Sancionar mediante norma a las instituciones públicas que no responden ni acatan las recomendaciones defensoriales en derechos de las mujeres.
- l. En cumplimiento a los Art. 241 y 242 de la CPE, las mujeres deben participar en los procesos de formulación de políticas públicas.
- m. Incorporar el enfoque de género, en el diseño de la estructura a proyectarse del próximo CENSO 2012.

1.2. Derechos humanos de las personas migrantes

Considerando que aproximadamente más de tres millones de bolivianos y bolivianas están fuera del país, a partir de la cual la Constitución Política del Estado reconoce la protección de derechos de las personas migrantes, y de las personas refugiadas, en el marco de la normativa internacional de derechos humanos como la Convención para la Protección de todos los Trabajadores Migratorios, el Estatuto del Refugiado, la Convención sobre la Delincuencia Organizada y Delitos conexos y su Protocolo contra la Trata y varios otros instrumentos de derechos humanos de protección a esta población. Pese a esto, es necesario mayor voluntad política para la protección de los derechos de esta población.

Se recomienda:

- a. Cumplimiento de la Constitución Política del Estado, del Plan Nacional de Derechos Humanos, en el marco de la normativa internacional ratificada por el Estado Plurinacional de Bolivia.
- b. Consulta y proceso de validación a nivel nacional del Anteproyecto de ley sobre Migración. Articulada a una política pública traducida en un Plan Nacional sobre Migración.
- c. Incorporación de los derechos humanos de la población migrante en los estatutos autonómicos y cartas orgánicas municipales.

- d. Formular e implementar programas y proyectos de mitigación de la migración en zonas de mayor expulsión en el país, que ponen en riesgo la calidad de vida de las mujeres y la vigencia y ejercicio de sus derechos.
- e. Articulación y coordinación intersectorial entre los órganos del Estado, para la incorporación de los derechos de la población migrante en sus planes estratégicos institucionales.
- f. Implementar una política pública de protección para personas con estatus de refugiado/a, formulando y aprobando una nueva norma que recoja el espíritu de defensa, protección y vigencia para el goce y ejercicio de los derechos de los y las refugiados/as, concordante con el Estatuto del Refugiado y otros instrumentos internacionales de derechos humanos.
- g. Implementar la Ley sobre trata de seres humanos, creando mecanismos de protección, control y seguimiento a la salida de personas en fronteras, principalmente niños, niñas y adolescentes.
- h. Incorporar en programas de inversión pública, los derechos humanos de la población migrante.
- i. Extremar recursos acciones de fortalecimiento de los consulados en los lugares de mayor presencia de bolivianos y bolivianas en el exterior, para garantizar la protección de sus derechos.
- j. Empezar políticas con presupuesto sostenible para prevenir efectos del cambio climático y su impacto en la migración desde una perspectiva de género, promoviendo la instalación en agenda pública el debate de la deuda climática en el escenario internacional.
- k. Incorporar el enfoque de género, generacional, étnico en las políticas, programas sobre derechos humanos de la población migrante.

1.3. Derechos humanos de la niñez y la adolescencia

Considerando que los niños, niñas y adolescentes en el Estado Plurinacional de Bolivia, constituyen el 47% de la población total. Se tiene ratificado normativa internacional, como es la Convención de los Derechos del Niño, se encuentra constitucionalizado los derechos esta en proceso la adecuación el Código Niño, Niña y Adolescente y otras normativa nacional. Pero persiste el desarrollo de una cultura adulto centrista, que limita la participación y protagonismo de los niños, niñas y adolescentes en los nuevos escenarios del país.

Recomendaciones a nivel nacional

- a. A los cuatro órganos del Estado, el cumplimiento de la Convención de los derechos del niño, y de la Constitución Política del Estado y el Plan Nacional de Derechos Humanos.
- b. Al órgano ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, la consulta y aprobación del Plan Nacional de la Niñez, como política pública de protección.

- c. Incorporar los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en los procesos autonómicos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- d. El funcionamiento y cumplimiento de competencias del Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia.
- e. Funcionamiento y cumplimiento de competencias del Consejo Nacional de Trata y Tráfico, quien debería diseñar un plan de prevención y protección, a nivel nacional, en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- f. Fortalecer la implementación del Plan de erradicación progresiva de las Peores formas del Trabajo Infantil.
- g. g) Incorporar en la gestión pública en los diferentes ámbitos descentralizados del país los derechos humanos de la niñez y adolescencia.
- h. h) Incorporar en el Anteproyecto de Ley de Migración y Plan Nacional de Migración los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.

Recomendaciones al nivel de las gobernaciones

- a. Incorporar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes en los Planes de Desarrollo Departamental, garantizando el presupuesto para su implementación.
- b. Funcionamiento de los Consejos Departamentales de la Niñez y Adolescencia .
- c. Fortalecimiento institucional y cumplimiento de competencia en la protección de los derechos de niños, niñas, por los SEDEGES, SEDES , SEDUCAS y otras instancias estatales.
- d. Prioridad de atención a través de programas para la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo social (niños en cárceles, niños en situación de calle, niños/as trabajadores).

Recomendaciones a nivel de gobiernos municipales

- a. Las cartas orgánicas municipales deben incorporar los derechos humanos de la niñez, adolescencia.
- b. Los Municipios deben fortalecer la institucionalidad de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, a partir de la asignación de recursos económicos, para el cumplimiento de sus competencias.
- c. Los concejos municipales en el marco de sus competencias, deben conformar las comisiones de la niñez y adolescencia.
- d. Formulación de políticas públicas municipales en las problemáticas de violencia sexual, violencia escolar, peores formas de explotación infantil y otros.

- e. Institucionalizar la capacitación sistemática en derechos humanos de la niñez y adolescencia desde el enfoque de género, generacional étnico e interculturalidad a las Defensorías de la niñez y adolescencia.

1.4. Derechos humanos de las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad en el Estado Plurinacional de Bolivia, constituyen el 10 % de la población total, cuentan con normativa internacional y nacional, están constitucionalizados sus derechos. Por otro lado, está explícito en el Plan Nacional de Desarrollo y Plan Nacional de Derechos Humanos y la discapacidad está reconocida como asunto de política pública a partir del Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades de las Personas con Discapacidad. Por último, la problemática está incorporada en la estructura institucional del Estado.

Ante estos avances importantes, para el fortalecimiento de los mismos se recomienda :

- a. A los cuatro órganos del Estado el cumplimiento de la Convención sobre todas las formas de discriminación de las personas con discapacidad y la normativa nacional entre ellas la Constitución Política del Estado y el Plan Nacional de Derechos Humanos como política pública del Estado.
- b. Implementar el Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades, en los ámbitos descentralizados del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c. Coordinación intersectorial entre los Ministerios, para el cumplimiento de los derechos humanos y políticas públicas de las personas con discapacidad, determinadas en el Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades de las Personas con Discapacidad y la implementación del Fondo Social para las Personas con Discapacidad asignada por el TGN.
- d. Incorporar en los estatutos y cartas orgánicas municipales, los derechos de las personas con discapacidad.
- e. Incorporar en los planes de desarrollo departamental y municipal la protección de los derechos de las personas con discapacidad.
- f. Cumplimiento del Decreto Supremo 29608 referida a la inserción laboral del 4% de personas con discapacidad en la gestión pública.
- g. Incorporar los derechos humanos de las personas con discapacidad en el diseño del CENSO 2012.

1. 5. Derechos humanos de las personas privadas de libertad

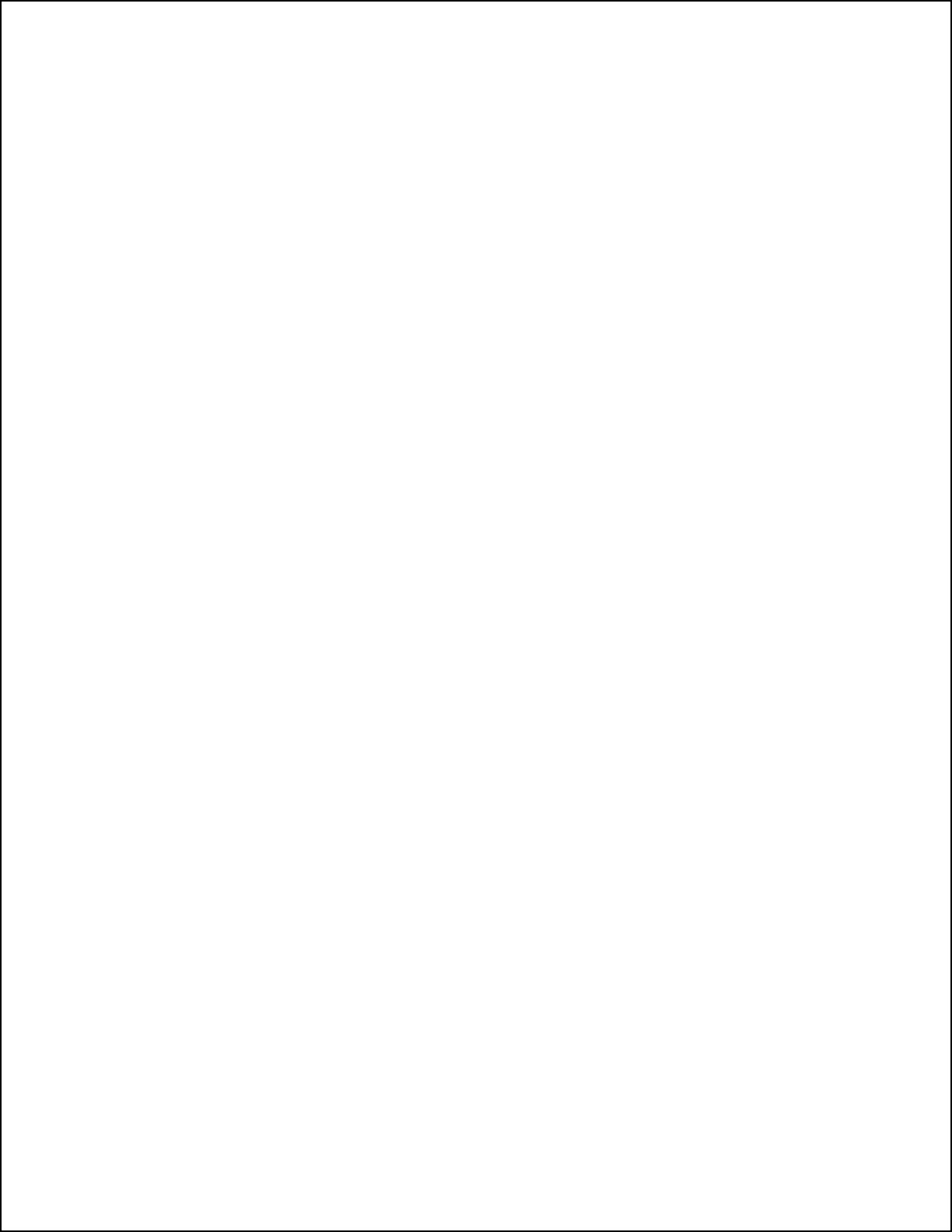
La problemática de las personas privadas de libertad, es estructural, al no resolverse demandas permanentes en derechos humanos , estas se convierten en conflictos.

Si bien existe normativa internacional y nacional, los derechos de esta población son explícitos en la Constitución Política del Estado y en el Plan Nacional de Derechos Humanos. Aún existe ausencia de una política pública de Estado, la misma que debe ser diseñada en el marco de una política criminal. Por otro lado, es importante

el cumplimiento de la normativa nacional, en cuyo marco legal la problemática de las personas privadas de libertad debe ser transferida al Ministerio de Justicia.

En este marco, se recomienda :

- a. A los cuatro órganos del Estado, el cumplimiento de normativa internacional, nacional y el Plan Nacional de Derechos Humanos.
- b. Al órgano ejecutivo, la formulación de una política criminal, en el marco del diseño de un Plan Nacional de Personas Privadas de Libertad, como política pública de largo plazo evitando que la misma sea coyuntural.
- c. Incorporar en la ingeniería presupuestaria del Estado Plurinacional, los derechos humanos de las personas privadas de libertad, para la asignación de recursos económicos.
- d. Los estatutos y cartas orgánicas deben incorporar los derechos humanos de las personas privadas de libertad.
- e. Aprobar el Anteproyecto de Justicia Juvenil Penal, formulada por la Mesa técnica, la misma que es entregada al Ministerio de Justicia.
- f. En cumplimiento a la ley de ejecución penal y supervisión, promover centros socio educativos, para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley, en los ámbitos departamentales, bajo la responsabilidad de las gobernaciones.
- g. Institucionalización en la estructura del Estado, en Régimen Penitenciario del Centro de Rehabilitación de Qalauma, en el marco de las competencias institucionales.
- h. Al Estado, proceder a la conformación del mecanismo de prevención de la tortura en el marco del Protocolo Facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos y Degradantes, cuyo carácter será de independencia funcional y cuya misión principal será prevenir actos constitutivos de tortura y otras penas crueles, inhumanas y degradantes. Para tal fin, se deberá realizar visitas periódicas a lugares de detención y emitir recomendaciones para mejorar el trato y las condiciones reservadas a las personas privadas de libertad.
- i. A las Universidades públicas del país, programas de extensión de educación superior, en los centros penitenciarios, en cumplimiento al derecho a la educación.
- j. A los Ministerios, la coordinación para la incorporación de los derechos humanos de las personas privadas de libertad en sus planes estratégicos institucionales.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Línea gratuita
800 10 8004
www.defensoria.gob.bo