

**XIX INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL**

**Gestión 2016**



## **ÍNDICE**

### **PRESENTACIÓN**

#### **CAPÍTULO I. MARCO JURÍDICO, ORGANIZATIVO Y FUNCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

1. Marco normativo
2. Visión y Misión 2016
3. Estructura funcional

#### **CAPÍTULO II.- AÑO DE CAMBIOS INSTITUCIONALES**

1. Nueva designación de Defensor del Pueblo
2. Nuevas líneas estratégicas
3. Reestructuración institucional
4. Cierre del Plan Estratégico Institucional 2012 - 2016 y nuevo Plan Estratégico 2016 - 2020
5. Nueva Ley N° 870 del Defensor del Pueblo

#### **CAPÍTULO III. RESULTADOS Y LOGROS DE GESTIÓN**

##### **1. DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES**

- 1.1. Mapa de feminicidios
- 1.2. Informe Defensorial contra la Publicidad Sexista: cosificación, objetivación, hipersexualización y explotación comercial de la imagen de la mujer
- 1.3. Verificación Defensorial sobre la sentencia del trabajo de violencia intrafamiliar
- 1.4. Protocolo de atención para parejas de policías víctimas de violencia intrafamiliar
- 1.5. Conformación de la Alianza sobre Acceso a la Justicia y Género

##### **2. DERECHOS HUMANOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

##### **3. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

- 3.1. Presentación, defensa y socialización de la propuesta del Anteproyecto de Decreto Presidencial sobre Amnistía, Indulto Parcial e Indulto
- 3.2. Salidas médicas de las Personas Privadas de Libertad
- 3.3. Límites a los abusos en los centros penitenciarios
- 3.4. Informe Defensorial sobre Vejeciones y Torturas en la Cárcel de Villa Busch

##### **4. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

- 4.1. Implementación del Observatorio de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (ODEPAM)
  - Campaña sobre Trato Digno a Personas Adultas Mayores y cumplimiento de los descuentos que les favorecen en terminales y aeropuertos
- 4.2. Ratificación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores

## **5. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- 5.1. Participación en la resolución del conflicto de las Personas con Discapacidad
- 5.2. Informe Defensorial sobre los hechos acaecidos el 25 de mayo de 2016, y tratamiento de la conflictividad en casos de Personas con Discapacidad
- 5.3. Desarrollo de base de datos sobre el grado de cumplimiento de la inserción laboral, del 4%, de Personas con Discapacidad en instituciones públicas
- 5.4. Modulación de jurisprudencia a favor de trabajadores provisorios con discapacidad o que se encuentren a cargo de otras personas con Discapacidad

## **6. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS LGBTI**

- 6.1. Informe Defensorial sobre donación de sangre
- 6.2. Socialización y gestiones para la implementación de la Ley N° 807 de Identidad de Género
- 6.3. Restitución de adolescente transgénero a su centro educativo
- 6.4. Revisión del Anteproyecto de Ley del Acuerdo de Vida en Familia
- 6.5. Seguimiento al Proyecto del Código del Sistema Penal sobre conductas de odio

## **7. NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO**

- 7.1. Sistematización de buenas prácticas en los procesos de consulta previa, libre e informada
- 7.2. Diagnóstico sobre Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad
  - Encuentro internacional en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra
  - Rearticulación de la Comisión Interinstitucional
  - Denuncias de existencia de un pueblo indígena originario en situación de no contacto en el norte de La Paz
- 7.3. Trabajo conjunto con el Consejo Nacional Afroboliviano (CONAFRO)  
Conversatorio internacional
  - Reconocimiento a la lucha histórica en la reivindicación de derechos humanos, en el Día Nacional de la Cultura y el Pueblo Afroboliviano

- Primer Encuentro Nacional de Mujeres Afrobolivianas
- Convenio interinstitucional
- Agenda de trabajo
- Campaña de difusión “Caminando hacia el Decenio”
- Plan del Decenio del Pueblo Afroboliviano 2016-2024

## **8. PARTICIPACIÓN EN EL COMITÉ CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN**

## **9. INFORME DEFENSORIAL SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN ENTIDADES FINANCIERAS**

### **CAPÍTULO IV. INVOLUCRAMIENTO EN MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**

#### **1. AGUA**

#### **2. TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS**

2.1 Estrategia Defensorial Andina para la Protección Integral de las Víctimas Sobrevivientes de la Trata de Personas

2.2 Como parte integrante del Consejo Plurinacional Contra la Trata y Tráfico

2.3 Acciones contra la trata y tráfico en las oficinas regionales

#### **3. SALUD**

3.1 Defensorías del Paciente

3.2 Verificaciones defensoriales a unidades de emergencia

3.3 Informe Defensorial Resultados de las Verificaciones Defensoriales sobre Dotación de Medicamentos en Centros de Salud del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto

#### **4. DERECHOS LABORALES**

**VERIFICACIONES E INFORME DEFENSORIAL SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES DE TRABAJADORES DE LA ZAFRA EN TARIJA**

#### **5. PRESENTACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE LA COMISIÓN DE LA VERDAD, JUSTICIA, MEMORIA Y REPARACIÓN**

### **CAPÍTULO V. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD**

#### **1. DATOS ESTADÍSTICOS DE CONFLICTIVIDAD**

- Cuadro N° 1 - Datos generales
- Cuadro N°2 - Conflictos por tipología establecida en el Sistema de Registro y Seguimiento de Conflictos Sociales (SICS)
- Cuadro N° 3 - Cantidad de conflictos registrados por departamento
- Cuadro N° 4 - Análisis mensual de la conflictividad

- Cuadro N° 5 - Comportamiento de la conflictividad 2016

## **2. CONFLICTOS DE RELEVANCIA SOCIAL**

- 1.1 Conflicto cooperativista minero
- 1.2 Conflicto municipio de Mapiri
- 1.3 Conflicto comunidad Entre Ríos

## **CAPÍTULO VI. SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO**

### **1. DENUNCIAS REGISTRADAS POR LA DEFENSORÍA**

- Casos registrados por oficina
- Casos denunciados a nivel nacional
- Casos gestionados por Delegación Departamental o Regional
- Recepción de casos por área de residencia de la persona denunciante
- Casos concluidos a nivel nacional
- Casos concluidos y subsanados por oficina
- Derechos vulnerados más denunciados
- Instituciones públicas más denunciadas
- Casos según sexo u orientación sexual

## **CAPÍTULO VII. EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

### **1. EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS**

#### **1.1 Diplomados**

- Diplomado en Valores y Derechos
- Diplomado en Derechos Humanos y Justicia Restaurativa en el Ejercicio Periodístico
- Diplomado en Derechos Humanos para la Prevención del Racismo y Discriminación

#### **1.2 Promotores voluntarios en Derechos Humanos**

#### **1.3 Procesos educativos en Derechos Humanos**

### **2. GESTIÓN EN COMUNICACIÓN**

#### **2.1 Información difundida**

#### **2.2 Cobertura informativa**

#### **2.3 Pronunciamientos**

#### **2.4 Redes Sociales**

#### **2.5 Campañas de comunicación**

## **CAPÍTULO VIII. GESTIÓN INTERNACIONAL**

## **1. ACTIVIDADES Y RELACIONES INTERNACIONALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

- 1.1 Gestión como Secretaría General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA)
- 1.2 Participación activa en el Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur
- 1.3 Participación en la Federación Iberoamericana del Ombudsman – FIO

## **CAPÍTULO IX. GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL**

- 1. **PRESUPUESTO Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2016**
- 2. **EJECUCIÓN FÍSICA Y FINANCIERA**
- 3. **ACUERDO CON EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS**
- 4. **PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (PLANTA Y CONSULTORES)**
- 5. **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA**

## **CAPÍTULO X. DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN 2017**

**VISIÓN**

**MISIÓN**

**NUEVO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 – 2020**

**LÍNEAS DE ACCIÓN DEL NUEVO PEI 2016 – 2020 Y POA 2017**

## **P R E S E N T A C I Ó N**



La Constitución Política del Estado dispone que: *“Cada año, la Defensora o el Defensor del Pueblo informará a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social sobre la situación de los derechos humanos en el país y sobre la gestión de su administración”*. Consiguientemente, es una satisfacción presentar el décimo noveno (XIX) informe anual, correspondiente a la gestión 2016 de la Defensoría del Pueblo.

El presente documento contiene información sobre las actividades que se realizaron durante la gestión 2016, caracterizada, fundamentalmente, por la

conclusión del periodo de funciones del ex Defensor del Pueblo, Rolando Villena Villegas (2010 – 13 de mayo 2016), y el inicio de un nuevo periodo defensorial de seis años (14 de mayo de 2016 - 2022).

Otra de las características de esta gestión, fue la finalización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012 - 2016 de la institución, situación que conllevó a la elaboración del nuevo PEI 2016 - 2020, que responde a la actual coyuntura a través de estrategias a ser implementadas en esta nueva etapa, para la defensa, cumplimiento y promoción de los derechos humanos.

La elaboración de lineamientos y estrategias, acordes a la nueva visión institucional, conllevan nuevos retos y una reestructuración institucional, según el mandato constitucional y la coyuntura política y social, ejecutando el programa de gestión anunciado en la postulación, coincidiendo, a su vez, con las recomendaciones realizadas en un primer diagnóstico trabajado el año 2011, que concluye en la necesidad de abordar una nueva estructura y, posteriormente, un segundo diagnóstico elaborado por el Instituto de Derechos Humanos de Costa Rica, en ocasión de la evaluación de medio término del PEI 2012 - 2016, identificándose falencias en la estructura institucional, que debían ser corregidas.



La reestructuración institucional determinó orientar cada Adjuntoría en función de las atribuciones constitucionales de la Defensoría del Pueblo, es decir, un área destinada a la Promoción y Difusión, otra a la Vigencia y Ejercicio y, finalmente, un área de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.

En esa misma línea, la Defensoría del Pueblo trabajó un Anteproyecto de Ley que abroga la Ley N° 1818, del Defensor del Pueblo, de 22 de diciembre de 1997, que fue presentado en el mes de junio de 2016 a la Asamblea Legislativa Plurinacional, como una propuesta normativa, destinada a fortalecer la prevención y gestión pacífica de la conflictividad, fundada en el trabajo coordinado e interinstitucional. Dicho Anteproyecto fue considerado dentro del Proyecto que trabajó la Cámara de Diputados; así, el 13 de diciembre del mismo año, fue promulgada, mediante la Ley N° 870, la Ley del Defensor del Pueblo, marco legal que define nuevos parámetros y lineamientos a ser implementados por esta institución.

En ese contexto, la institución defensorial, a pesar de contar con recursos económicos austeros, durante la gestión 2016, cumplió de manera fehaciente su labor constitucional en sus diferentes áreas de trabajo, participando en la atención de conflictos sociales con una mirada preventiva, no obstante la rápida escalada de violencia que se presentó en cada conflicto, así como velando por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de derechos humanos, individuales y colectivos.

El presente informe sintetiza las diferentes actividades realizadas, así como los resultados alcanzados por las distintas áreas de trabajo de la Defensoría, siendo una muestra palpable del compromiso crítico y constructivo de servicio que tiene esta institución para con el pueblo y su visión clara y precisa de ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos, para aportar hacia la transformación de realidades.

Respetuosamente,

**David Alonzo Tezanos Pinto Ledezma**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

## **CAPÍTULO I**

## **MARCO JURÍDICO, ORGANIZATIVO Y FUNCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

### **1. MARCO NORMATIVO**

La Constitución Política del Estado (CPE) establece el marco legal para todas las actuaciones de la Defensoría:

*Artículo 218.*

- I. La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.*
- II. Corresponderá asimismo a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.*
- III. La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la Ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado.*

Las actividades Defensoriales, durante la gestión 2016, se enmarcaron en los mandatos constitucionales, así como en la Ley N° 1818, del Defensor del Pueblo, de 22 de diciembre de 1997.

Sin embargo, dicha normativa fue abrogada y reemplazada por la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, nueva Ley del Defensor del Pueblo, marco legal que rigió y dispuso nuevas directrices para esta institución desde la fecha de su publicación.

### **2. VISIÓN Y MISIÓN**

La Visión y Misión de la Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2016, respondió a las directrices emanadas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012 - 2016, anteriormente trazado.

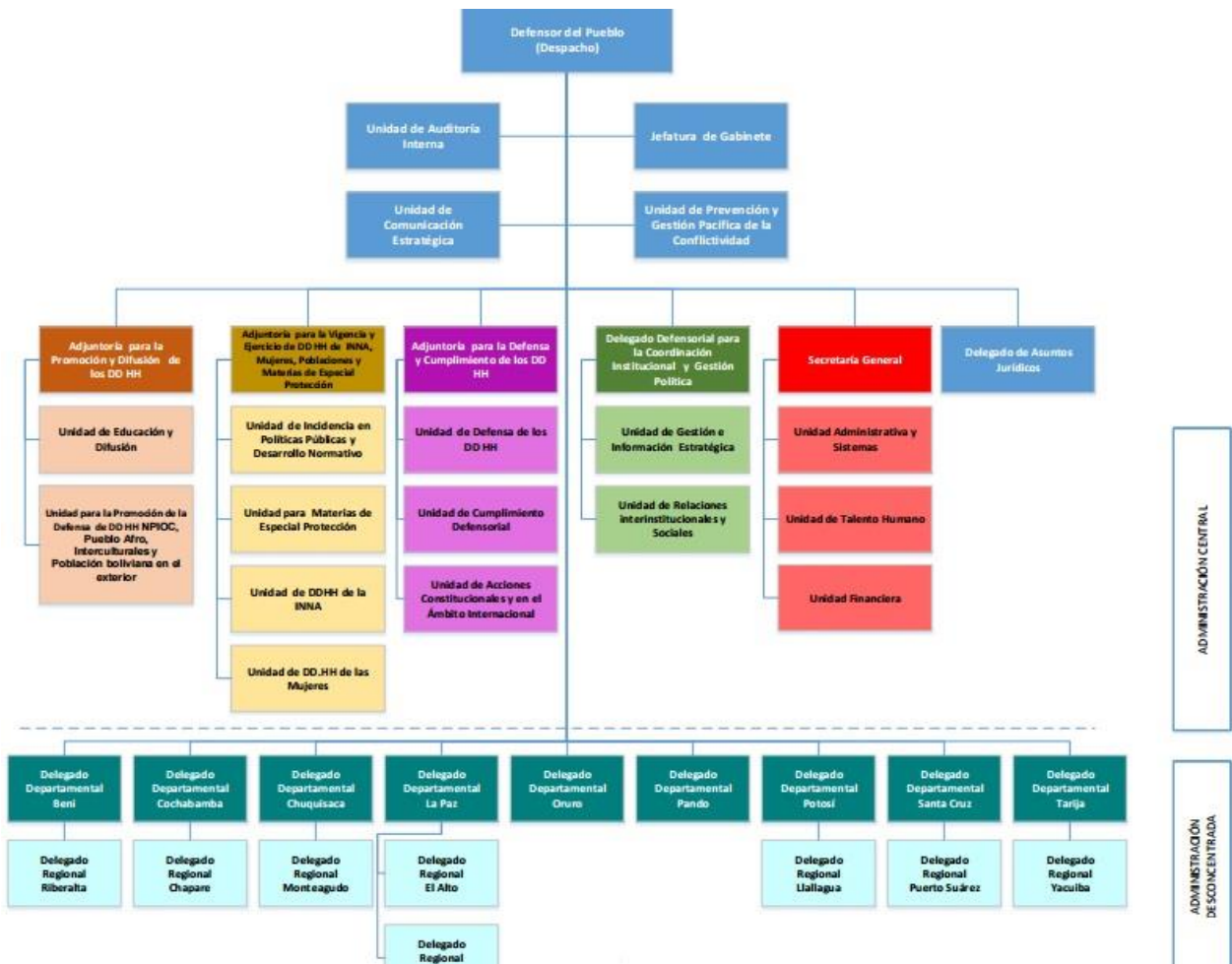
## VISIÓN

“Somos una institución pública al servicio del pueblo boliviano, referente de derechos humanos que contribuye a la construcción del Estado Plurinacional”

## MISIÓN

“Conciencia comprometida por los derechos humanos”

### 3. ESTRUCTURA FUNCIONAL



## CAPÍTULO II

## **AÑO DE CAMBIOS INSTITUCIONALES**

### **1. NUEVA DESIGNACIÓN DE DEFENSOR DEL PUEBLO**

Entre los meses de abril y mayo, la Asamblea Legislativa Plurinacional, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política del Estado y la entonces Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo, lanzó la convocatoria para elegir a la nueva Defensora o al nuevo Defensor del Pueblo.

El proceso de selección se efectuó a partir del 6 de abril al 7 de mayo de 2016. Luego de varias etapas de selección, calificación, evaluación, la Asamblea Legislativa Plurinacional eligió el viernes 13 de mayo, por mayoría absoluta, al cuarto Defensor del Pueblo de Bolivia y segundo del Estado Plurinacional de Bolivia, el abogado David Alonzo Tezanos Pinto Ledezma, quien tomó posesión de su cargo el sábado 14 de mayo de 2016.

### **2. NUEVAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

El inicio de un nuevo periodo defensorial implicó la definición preliminar de nuevos lineamientos y estrategias de trabajo institucional, que fueron planteados de manera inmediata. En ese marco, se definieron nueve lineamientos u orientaciones estratégicas que, sin modificar el PEI 2012 - 2016, establecieron la ruta estratégica y política que, a su vez, fue la base para la construcción del nuevo Plan Estratégico Institucional 2016 - 2020.

#### **LINEAMIENTOS U ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS**

- 1. La Defensoría del Pueblo incide en la generación de políticas públicas y normativa para las poblaciones y colectivos en situación de vulnerabilidad (en particular Mujeres y NNA).**
- 2. Se formulan informes orientados a cambiar la situación de vulneración de los DDHH (que no concluyen en meros informes).**
- 3. La Defensoría del Pueblo cambia su lógica de atención a la ciudadanía, a la de Servicio al Pueblo con nuevas estrategias de trabajo (salir al encuentro del pueblo, prioridad del área rural, periurbana, etcétera).**
- 4. La Defensoría del Pueblo trabaja con mayor énfasis en materias de especial protección sobre DDHH: Racismo y discriminación, acceso a la justicia, tortura, Observatorio Plurinacional de Derechos Humanos (Derechos económicos, sociales y culturales, y agua) y Madre Tierra.**

## **LINEAMIENTOS U ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS**


- 5. Gestión pacífica de la conflictividad y prevención (mediación y facilitación para el diálogo constructivo).**
- 6. La Defensoría del Pueblo no sólo genera antagonismo con el Estado, sino también coordina con el Estado Central y las Entidades Territoriales Autónomas para el cumplimiento de sus funciones.**
- 7. Reposicionamiento de la Defensoría en instancias internacionales de DDHH.**
- 8. Reestructuración de la Defensoría del Pueblo en el marco de sus nuevas líneas estratégicas.**
- 9. Educación popular y formación política en DD HH.**

### **3. REESTRUCTURACIÓN INSTITUCIONAL**

La Defensoría del Pueblo fue creada en la década de los años noventa con el nombre de Defensor del Pueblo, como parte de las incorporaciones a través de reformas a la Constitución Política del Estado de 1994, junto al Tribunal Constitucional y el Consejo de la Magistratura. Posteriormente, durante la Asamblea Constituyente del 2006 se discutió si esta institución debía seguir existiendo dentro del futuro Estado Plurinacional o debía desaparecer, definiéndose claramente que sí debía continuar con su rol fundamental de defensa, promoción y vigencia de los derechos humanos. De manera que su existencia fue consolidada definitivamente dentro de la Constitución Política del Estado Plurinacional.


A pesar de este nuevo contexto político y social, la estructura de funcionamiento de la institución, que respondió a las necesidades del momento, se mantuvo desde 2009, realizándose sólo algunas modificaciones parciales que fueron menores o coyunturales, ninguna apuntó hacia una reestructuración total que le permita cumplir adecuadamente su rol constitucional y sus prioridades institucionales.

Estas necesidades fueron identificadas, en anteriores gestiones, en dos documentos de evaluación que sirvieron como base para fundamentar los informes técnico, administrativo y jurídico de la reestructuración que se detalla a continuación.

-  **Diagnóstico Institucional Integral.**- Documento único en la historia institucional de la Defensoría del Pueblo, elaborado en 2011, que desarrolló un análisis completo y una evaluación del trabajo defensorial en todas sus áreas.

Se extraen algunas conclusiones referidas a la estructura organizacional:

- *Se pudo evidenciar que la estructura organizacional actual no responde a la nueva realidad que vive el país y no responde a las distintas realidades regionales, esto debido a que fue organizada en función a otras realidades y otros contextos, diseñada acorde al anterior Plan Estratégico Quinquenal 2001-2006 y al actual Plan Estratégico 2007-2011, ya por culminar.*
- *Deberá existir necesariamente, una instancia que sea la responsable de la función sustantiva de protección y defensa del pueblo (en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo) incluyendo todas las acciones que operativicen estos mecanismos.*
- *(...) los equipos regionales de cada representación departamental, especial y mesas, son una réplica de la estructura organizacional de la oficina nacional, lo que dificulta el abordar problemáticas propias de cada región. Al existir una visión técnico-legalista de la institución, la especialidad en las representaciones era la recepción de quejas, en desmedro de problemas estructurales y coyunturales que, por la debilidad de los equipos regionales, no eran abordados de manera adecuada.*
- *Estas prioridades obligan a la Defensoría del Pueblo a utilizar todos sus recursos (humanos, financieros y de infraestructura), ubicados en todo el país, para encarar estos desafíos. Las oficinas regionales deben dejar de ser solamente replicadores de funciones recurrentes y pasar a convertirse en instrumentos del pueblo de cada región a la que representan.*
- *(...) todas las oficinas regionales involucradas deberían abordar el problema de una forma integral y con una mirada multidisciplinaria.*

 **Evaluación de Medio Término del PEI 2012 - 2016.-** Realizada en la gestión 2015 por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) de Costa Rica, institución internacional autónoma de carácter académico dedicada a la investigación, la promoción y la educación en derechos humanos, en la que se destaca los siguientes puntos:

- *El diseño del PEI por programas y proyectos temáticos no ha sido acorde a la estructura organizativa de la Defensoría en Adjuntorías, mismas que se caracterizan por tener a su cargo algún tipo de acción defensorial, más que de temas en particular. En consecuencia, para implementar el PEI se distribuyeron los diferentes proyectos a las diversas Adjuntorías, Áreas y*

*Unidades para su ejecución. Es decir, los proyectos de un mismo programa se ejecutan por diferentes Adjuntorías, Áreas y/o Unidades (...). Lo anterior, si bien ha generado un buen seguimiento y medición de resultados a nivel de “resultado institucional” (output) de los proyectos, ha sido menos claro y frecuente a nivel de efecto de programa, puesto que la visión de la Adjuntoría, Área y/o Unidad correspondiente, tiende a circunscribirse más al proyecto a su cargo, que a una visión global de programa al cual el proyecto responde. No obstante, se reconocen los esfuerzos y efectos positivos de la articulación, coordinación y gestión.*

- *También se observa, desde la mirada de diversos actores involucrados en la defensa de los derechos humanos y al interior de la estructura de la Defensoría, que existen temas urgentes en el proceso de construcción del Estado Plurinacional que no han sido abordados en el diseño de políticas públicas.*
- *El reto principal de la Defensoría es el de conseguir financiamiento para mantener una estructura operativa estable y continuar desarrollando su mandato enfrentando temas emergentes en materia de derechos humanos y adaptándose a la coyuntura nacional sin perder por ello su independencia política.*

Asimismo, la reorganización institucional respondió a la necesidad de la Defensoría del Pueblo de adecuar su estructura a la reducción de presupuesto, como consecuencia de la finalización del PEI 2012 - 2016 y la terminación de los recursos provenientes de la cooperación internacional (canasta de fondos de diferentes cooperantes europeos), que hasta ese momento financiaba casi el 50% del costo del personal de la Defensoría.

En este sentido, la institución se vio en la necesidad de replantear su plan de trabajo para dar cumplimiento al mandato constitucional.

El 4 de agosto de 2016 se aprobó la nueva reestructuración institucional, que entró en vigencia el 9 de septiembre. Esta nueva estructura es integral y tiene la premisa de la atención a los sectores más desfavorecidos, y otorgar un mejor servicio al pueblo.

El nuevo diseño se ajustó a los pilares de promoción, educación y difusión; vigencia y ejercicio; y defensa y cumplimiento de los derechos humanos, la construcción e implementación de políticas públicas, el desarrollo normativo y el servicio al pueblo a través de profesionales integrales.

#### **4. CIERRE DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2012 - 2016 Y CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO 2016 - 2020**

Durante la gestión 2016 se realizó el cierre del Plan Estratégico Institucional 2012 -2016 y, en consecuencia, se inició la construcción del nuevo Plan Estratégico Institucional 2016 - 2020, como marco político-estratégico y pilar de la nueva gestión, de la reciente estructura institucional, en el marco de la Ley del Defensor del Pueblo.

La construcción del PEI 2016 - 2020 se caracterizó por una lectura crítica del desempeño defensorial en el ejercicio de sus competencias y atribuciones, y se basó en un proceso ampliamente participativo, de manera que la orientación filosófica organizacional, así como el componente estratégico y operativo, respondan sobre todo a la realidad concreta y a las aspiraciones de la sociedad en su conjunto, dando mayor énfasis a las demandas y necesidades de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y a los sectores más desfavorecidos.

Se generaron espacios de discusión con diferentes actores sociales e institucionales en las 17 oficinas defensoriales de todo el país, para la concreción del nuevo PEI.

#### **5. NUEVA LEY N° 870 DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

La Defensoría elaboró y presentó un Anteproyecto de Ley del Defensor del Pueblo, documento que aportó al Proyecto de Ley elaborado en la Asamblea Legislativa Plurinacional.

La propuesta normativa fortalece los roles de la institución y amplía su trabajo al uso de acciones constitucionales señaladas por la norma suprema, que hasta entonces no habían sido un pilar fundamental del trabajo defensorial. Otro aspecto a destacar es la labor de prevención y gestión pacífica de la conflictividad, respondiendo a las necesidades reales de la población en cuanto al ejercicio de sus derechos humanos.

El Proyecto, finalmente, fue aprobado el 13 de diciembre de 2016 mediante Ley N° 870, del Defensor del Pueblo, que se constituye en el nuevo marco normativo que responde a un mandato constitucional, en vista de que la Ley N° 1818, de diciembre de 1997, se encontraba descontextualizada.

Por su importancia, se resaltan algunas de las características más relevantes de esta norma legal.

 **Naturaleza**



La nueva Ley del Defensor del Pueblo, acorde al texto constitucional, incorpora en su naturaleza el término “velar” para integrar el control jurídico para la denuncia y petición de tutela, para la protección de los derechos humanos, verbo que permite incluir nuevas atribuciones institucionales que complementan la visión de una instancia más abierta a una realidad social, incluyente y plural, conteniendo además, la promoción de la defensa de las bolivianas y bolivianos en el exterior, ante el alto índice de connacionales que se vieron obligados a migrar a diversas partes del mundo (Argentina, Brasil, España, Estados Unidos, entre otros) por razones de índole económica y que se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a su situación irregular.

#### **Coordinación con los Órganos del Estado**

Se incorpora la coordinación con los órganos correspondientes cuando se trata de la defensa de bolivianas y bolivianos en el exterior, lo cual permite la conexión a nivel nacional e internacional con otras instituciones, ya que una parte de las acciones de una institución nacional en el exterior, sólo puede hacerse mediante la representación diplomática del Estado, y donde se incorporarán mecanismos (convenios) que permitan llevar a cabo el rol encomendado por la Constitución, es decir, identificación de hechos y derechos vulnerados para la mejor ejecución de acciones de promoción y defensa.

Asimismo, se tiene prevista de forma extraordinaria, la posibilidad de que la Defensoría del Pueblo pueda realizar actuaciones por violaciones de derechos humanos, emitiendo las recomendaciones correspondientes. Claro que el carácter extraordinario de dichas intervenciones estaría enmarcado a dos condiciones, como son la gravedad de los hechos y que éstas sean de carácter sistemático.

#### **Alcance**

La Ley toma en cuenta que la Defensoría del Pueblo ejerce un control no jurisdiccional o administrativo, exterior e independiente de cualquier órgano de poder del Estado, que se diferencia de otros controles internos y externos que se ejercen sobre la misma, no sólo por el tipo (de control), sino por la naturaleza jurídica de la institución. En ese sentido, en lo que hace a la competencia en razón a los sujetos sobre los que recae el control, quedan con la redacción siguiente: la administración pública, en todas sus formas de constitución y conformación, centralizada, descentralizada, autónoma, autárquica, desconcentrada, gobiernos autonómicos, así como los gobiernos municipales, además de cualquier otro organismo estatal e inclusive las instituciones privadas que prestan servicios públicos tales como concesionarios de servicios básicos, unidades educativas, hospitales, instituciones financieras y bancarias, transporte, etc.

Cabe destacar que, sobre este último sujeto, la discusión redundaría en limitar la competencia en cuanto a los actos del servicio *per se* y no de aquellos en los que actúa como sujeto de derecho privado. No obstante, analizada la competencia desde el punto de vista de los derechos humanos de la víctima, no sólo los actos de *iure imperio* serán susceptibles de control defensorial.

Por otra parte, se tiene competencia contra los actos u omisiones de instituciones políticas, sociales, económicas y jurídicas de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano, siempre y cuando éstas actúen como sujetos de Derecho público, es decir, realicen actos de imperio.

Cabe destacar que la Ley introduce como atribución, la adopción de medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos, lo cual permite la elaboración *ex ante*, de invocatorios previos a la investigación y resolución defensorial a manera de medida cautelar sobre derechos y bienes jurídicos que puedan ser gravemente afectados o destruidos de forma inminente o grave.

#### **Proceso de selección**

Uno de los aspectos novedosos de la Ley es la determinación de un plazo para la iniciación del proceso de selección, lo que no tenía la Ley N° 1818. Dispone que: *“Cuarenta y cinco (45) días antes de la finalización del mandato de la Defensora o el Defensor del Pueblo, la Asamblea Legislativa Plurinacional iniciará el proceso de selección aprobando la convocatoria pública respectiva, estableciendo los criterios de evaluación, valoración de impugnación ciudadana, establecidas en la reglamentación de la Asamblea Legislativa Plurinacional”*.

Establece el sistema de control cruzado con la información y con registros públicos oficiales a efectos de compulsar la trayectoria en la defensa de los derechos humanos y la idoneidad de las y los postulantes.

#### **Cese de funciones**

En lo que hace al cese de funciones, la Ley adiciona la incompatibilidad sobreviniente y el reemplazo como interino por cualquier Delegada o Delegado Defensorial Adjunto, el mismo que será nombrado por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en tanto se realice un nuevo proceso de elección, selección y designación.

#### **Deber de informar**

Otro aspecto a destacar es el deber de informar de la Defensora o el Defensor del Pueblo a la Asamblea Legislativa Plurinacional, a través de sus Cámaras o

Comisiones, para temas específicos, que se realizará de acuerdo a la competencia. Lo cual incide positivamente a la especificidad y especialidad de la fiscalización.

#### **✚ Delegación Especial de Niñez y Adolescencia**

Se dispone expresamente que el Defensor del Pueblo designará, para la gestión 2017, una Delegada o un Delegado Defensorial Especial en materia de Niñez y Adolescencia.

#### **✚ Estrategias de intervención**

La Ley N° 870 elimina el procedimiento de investigación por quejas e incorpora un artículo sobre estrategias de intervención como la orientación y asesoría ciudadana, recordatorios ante omisión de respuesta, la facilitación, la investigación por denuncias, de oficio, el monitoreo y alertas tempranas, el seguimiento a denuncias, las audiencias públicas y la interposición de acciones tutelares.

#### **✚ Resoluciones y Censura Pública**

En lo que respecta a las resoluciones, el cambio que introduce la Ley N° 870 es la censura en caso de que la autoridad o servidor público no hubiera adoptado la recomendación, recordatorio o sugerencia, o las razones que estime para no adoptarlas no sean justificadas, la Defensora o el Defensor del Pueblo emitirá Censura Pública. Para ello, la Ley determina que la Censura Pública consistirá en incluir en el Informe Anual Especial del Defensor del Pueblo, la mención de los nombres de las autoridades o servidores públicos, así como los hechos y las pruebas bajo el principio de motivación de los actos.

#### **✚ Acciones de defensa**

Un nuevo aspecto de la Ley es la incorporación de la atribución sobre la interposición del recurso de revisión extraordinaria de sentencia, que era propiamente una atribución prevista en el Código de Procedimiento Penal y que no corresponde a una acción tutelar en materia constitucional.

## **CAPÍTULO III**

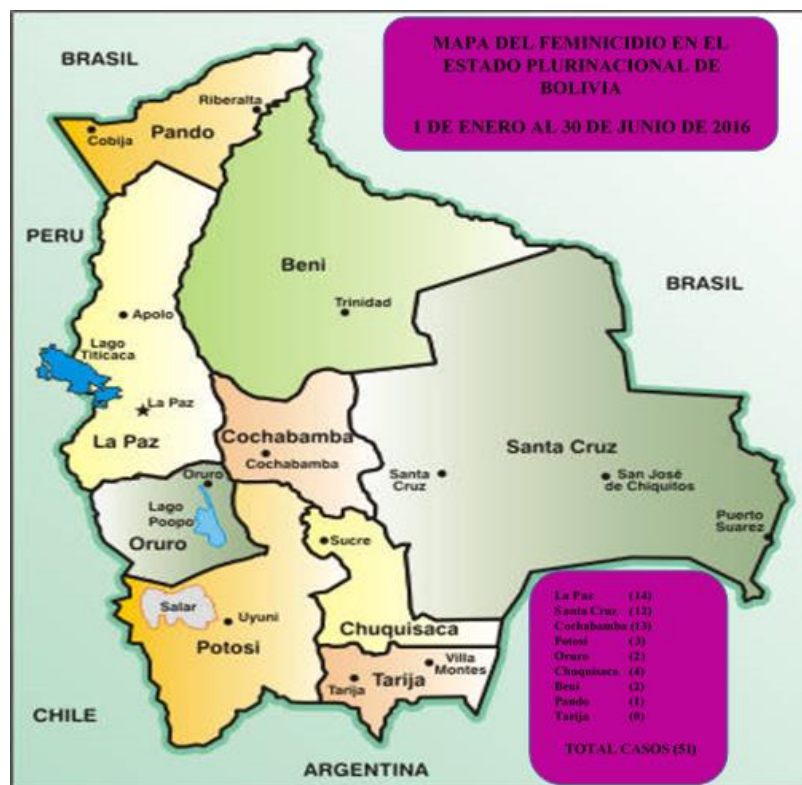
### **RESULTADOS Y LOGROS DE GESTIÓN**

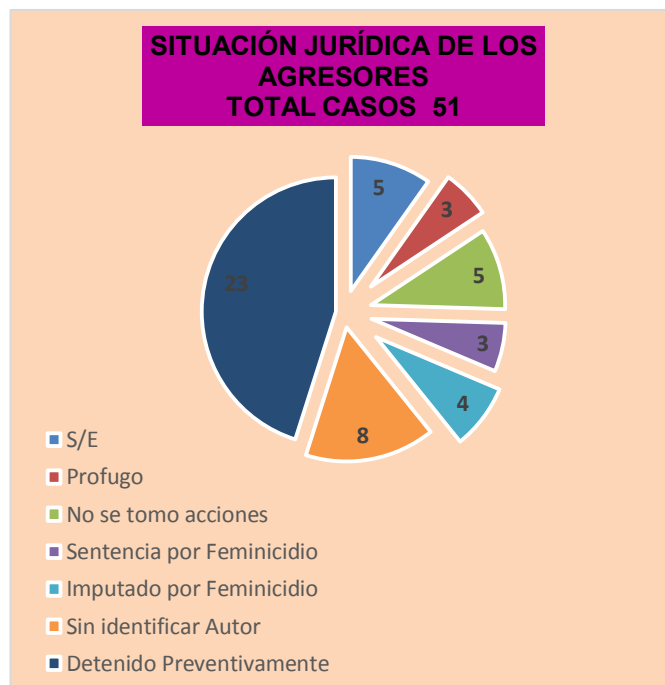
#### **1. DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES**

##### **1.1. Mapa de feminicidios**

La Defensoría del Pueblo realizó, en 2014, el estudio *Feminicidio en Bolivia*, que recogió los resultados de una investigación desarrollada en las nueve ciudades capitales del país y en 30 ciudades intermedias y provinciales. Dicho documento contiene hallazgos y datos relevantes que sirvieron en el debate que llevó adelante la Asamblea Legislativa Plurinacional, para la inclusión de la figura del feminicidio en la legislación penal.

Con esos objetivos y teniendo como base lo elaborado anteriormente, se trabajó el Mapa de Feminicidios del Estado Plurinacional de Bolivia del primer semestre de la gestión 2016, con datos segmentados por departamento, edad de las víctimas, relación de las víctimas con sus agresores, consumo de alcohol, situación de hijas e hijos de las víctimas y condición jurídica del agresor, que se detalla en el siguiente cuadro:





## **1.2. Informe Defensorial contra la Publicidad Sexista: Cosificación, Objetivación, Hipersexualización y Explotación Comercial de la Imagen de la Mujer**

En septiembre de 2016, una empresa de muebles tapizados en cuero lanzó una campaña publicitaria en la que mostraba a una mujer semidesnuda y luego desnuda, que realizaba paseos y diversas poses sobre los productos sujetos a la venta (sofás, sillas, sillones y otros) y que terminaba con el eslogan “cien por ciento cuero”, en una evidente atracción a los telespectadores.

La Defensoría del Pueblo desarrolló un análisis de dicha publicidad que concluyó en el Informe Defensorial “Contra la Publicidad Sexista: Cosificación, Objetivación, Hipersexualización y Explotación Comercial de la Imagen de la Mujer”, en el cual develó la clara intencionalidad de obtener un beneficio económico a través del uso del cuerpo de una mujer, explotando su atractivo sexual sin que existiera relación alguna entre el producto ofrecido y las partes exhibidas de la mujer; lo cual se configuraba como publicidad sexista, clasificada en las categorías de publicidad que utilizaba a la mujer como señuelo y que perpetuaba un estereotipo femenino.

Asimismo, se desarrolló un análisis semiótico, simbólico, gráfico y sexista del discurso manejado en el anuncio publicitario, que utilizaba imágenes de una mujer en posiciones de pasividad, disponibilidad y subordinación sobre los productos comercializados; de

mercantilización de la imagen hipersexualizada para la satisfacción de los intereses y fantasías de los consumidores; y como señuelo para la perpetuación de un estereotipo de desigualdad femenina de violencia mediática y de violencia simbólica o encubierta. Violencia capaz de ser reproducida por medios masivos de comunicación, como las redes sociales, promoviendo la sumisión y/o explotación de mujeres, discriminándolas y atentando contra su dignidad.

La Defensoría del Pueblo recomendó la necesidad de elaborar una propuesta de estrategia interinstitucional, para crear conciencia sobre el enfoque de género a ser utilizado por las trabajadoras y los trabajadores de los medios de comunicación públicos y privados, con el principal fin de evitar reforzar los estereotipos de género en los medios y en los anuncios publicitarios. Además, se instó al Órgano Ejecutivo a desarrollar mecanismos de prevención y sanción ante una violación de derechos humanos de las mujeres por acciones de uso y explotación sexista de su imagen.

En este contexto, se identificó como contravención del medio de comunicación que difundió este tipo de publicidad, hecho que, afortunadamente, fue sancionado por las instancias correspondientes.

El Informe tuvo como fundamento los principios de dignidad e igualdad, el derecho a la integridad y el derecho a vivir una vida libre de violencia.

Entre otras recomendaciones, el Informe sugirió:

- Al Viceministerio de Políticas Comunicacionales, el inicio de acciones, en el marco de sus competencias, contra las empresas que vulneraron el ordenamiento vigente. Asimismo, el desarrollo de normativa adecuada de prevención, control y sanción de acuerdo a la gravedad de la falta, en el lineamiento del inciso d) del Artículo 129 de la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing: *“Alentar a los medios de información a que examinen las consecuencias de los estereotipos basados en el género, incluidos los que se perpetúan en los avisos comerciales que promueven la violencia y las desigualdades basadas en el género, así como también la manera en que se transmiten durante el ciclo vital, y a que adopten medidas para eliminar esas imágenes negativas con miras a promover una sociedad sin violencia”*.
- Llamar a las comunicadoras, comunicadores, periodistas, presentadoras y presentadores de medios de comunicación y población en general, a adherirse al rechazo de la difusión, reproducción, cobertura y producción de publicidad, campañas o producciones basadas en estereotipos con características sexistas

sobre las mujeres. En el lineamiento del inciso g) del Artículo 8 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belém do Pará": *“Alentar a los medios de comunicación a elaborar directrices adecuadas de difusión que contribuyan a erradicar la violencia contra la mujer en todas sus formas y a realzar el respeto a la dignidad de la mujer”*.

### **1.3. Verificación Defensorial sobre la situación del trabajo sexual en Bolivia**

Durante la gestión 2016, la Defensoría del Pueblo, en coordinación con las organizaciones de personas que ejercen el trabajo sexual, dio inicio a la verificación sobre la situación de esta actividad en Bolivia. Para este cometido se fijaron dos objetivos.

El primero, recoger la percepción, información y grado de sensibilización que la ciudadanía boliviana tiene con respecto al trabajo sexual y la trata de personas, y si se lograba diferenciar el trabajo sexual consentido, del trabajo sexual por subsistencia o de la explotación sexual comercial.

El segundo, dirigido a los servidores públicos frente al servicio sexual, al sector que trabaja en la regulación, control y verificación de establecimientos donde se ofrecen servicios sexuales y servidores públicos que trabajan en las diferentes instituciones del Estado, en el control del funcionamiento de establecimientos donde se ejercen trabajos sexuales relacionados con el delito de trata y tráfico de personas.

Todos los insumos e información obtenida, como resultado de esta acción defensorial, se constituyen en documento para la discusión de propuestas legislativas para la protección de los derechos humanos de las personas en situación de trabajo sexual o de prostitución, la cual tiene como finalidad responder a la necesidad de proteger a esas personas y llenar los vacíos legales identificados.

### **1.4. Protocolo de atención para parejas de policías víctimas de violencia intrafamiliar**

La Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de un caso en el que una mujer fue golpeada, amenazada de muerte y víctima de violación por parte de su ex pareja, un policía de profesión.

Debido a la tensión de lo ocurrido, la mujer sufrió un ataque de epilepsia, luego de recuperarse, acudió a la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV) para denunciar el hecho, encontrándose con su propio agresor.

Luego de varias horas de espera sin que se le tome su denuncia, se produjo un hecho insólito, vulneratorio de derechos y revictimizador, se detuvo a la mujer bajo el argumento de que ella había sido quien causó las agresiones a su ex pareja, las cuales fueron, lógicamente producidas, para evitar que fuera violada y estrangulada.

Mientras guardaba detención, las hermanas del agresor, también policías, ingresaron a la celda a fotografiar, agredir y amenazar a la víctima. Ante ello, el Director de la FELCV, Tcnl. Desp. JRVG, manifestó que su unidad recibía muchos reclamos de sus camaradas policías, debido a que eran detenidos por agresiones a sus parejas, que luego no prosperaban porque eran asuntos entre particulares.

Conocidos los hechos, la Defensoría del Pueblo interpuso y logró la tutela por la vía de una acción de libertad de carácter innovativo, en la cual, además de la protección del derecho a la libertad personal, se logró una orden para que en el futuro no se vuelvan a cometer este tipo de actos ni otros similares, con relación a la misma persona que activó la justicia constitucional o con otras que se encuentren en similares circunstancias.

A tal efecto, el Tribunal de Garantías Constitucionales ordenó que la Policía Boliviana implemente medidas inmediatas para la atención urgente y efectiva a víctimas de violencia, especialmente, cuando los agresores formen parte de la institución policial.

### **1.5. Conformación de la Alianza sobre Acceso a la Justicia y Género**

La Defensoría del Pueblo conformó la Alianza sobre Acceso a la Justicia y Género junto a diversas organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas como el Servicio Plurinacional de la Defensa Pública, con el principal objetivo de realizar gestiones institucionales que permitan a mujeres acceder a una justicia con equidad y perspectiva de género.

El primer caso abordado por la Alianza fue el de una mujer que fue condenada, a sus 17 años, por tráfico de sustancias controladas debido a la portación de una cantidad mínima, pero mayor a la establecida para el consumo, destacando además que esta persona contrajo el VIH-SIDA en el penal, lo que motivó una serie de otras violaciones a sus derechos y la estigmatización por su condición de salud.

Ante tal situación, la Defensoría del Pueblo realizó una serie de gestiones frente a las autoridades de Régimen Penitenciario y planteó una acción de libertad condicional, la cual fue admitida y sirvió para lograr la libertad de la mujer víctima de estas vulneraciones a sus derechos.



## 2. DERECHOS HUMANOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

La Defensoría del Pueblo, a través de sus representaciones departamentales, gestionó la implementación del Defensor Estudiantil en diferentes unidades educativas del país, como parte de la estrategia de fortalecimiento de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes.

De igual manera, en el marco del Código Niña, Niño y Adolescente, se coadyuvó en la implementación de centros de reintegración y centros de orientación, incidiéndose, además, en la responsabilidad de los Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales en esta temática.

La labor de la Defensoría del Pueblo, de igual forma, se focalizó en la socialización del alcance de la justicia restaurativa, así como la capacitación de los operadores en cuanto a sus competencias y responsabilidades dentro de este sistema.

Se realizó el seguimiento y estado de avance en la implementación de los centros especializados para personas adolescentes en el Sistema Penal, llegando a las siguientes conclusiones:

- 1.- Las gobernaciones departamentales no han asumido su responsabilidad dentro del Sistema Penal para adolescentes, establecida en la Ley N° 548. No existen políticas departamentales ni planes referidos a esta población.
- 2.- No existe ningún programa con modelo socioeducativo restaurativo que se esté implementando de forma real en los centros dependientes de las gobernaciones.
- 3.- A pesar de identificar la violación, robo agravado y homicidio, como los delitos con más incidencia en la población privada de libertad, no se implementa ningún tipo de terapia especializada que permita la rehabilitación de los adolescentes y su posterior reinserción social.
- 4.- El presupuesto asignado a estos centros es insuficiente, no permite la implementación de programas de reinserción social.
- 5.- El personal asignado a los centros es completamente insuficiente, la cantidad de adolescentes bajo su responsabilidad supera el máximo admisible, no existen los suficientes profesionales en psicología o trabajo social que permitan un acompañamiento individualizado.
- 6.- A pesar de haber cambiado el paradigma de atención a adolescentes con responsabilidad penal con la implementación de un sistema especializado, no se ha avanzado en la especialización, no existen fiscales especializados, el personal de los centros de reinserción social no cuenta con herramientas ni capacidades para la atención de esta población.

### 3. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

Las distintas Representaciones Departamentales, durante la gestión 2016, constataron a través de periódicas visitas a los centros penitenciarios del país, que las personas privadas de libertad vivían hacinadas y habían sobrepasado la capacidad inicial de esos recintos, confirmando que el sistema penitenciario no brinda las condiciones necesarias para que esta población sobrelleve, con dignidad, la pena impuesta o la detención preventiva, negando así el derecho a vivir en condiciones de detención compatibles con su dignidad personal y a no ser objeto de tratos inhumanos.

Se pudo establecer que, si bien existía un importante cambio en la intervención de los ministerios cabezas de sector, Entidades Territoriales Autónomas y otras instituciones, si no se cuenta con una nueva infraestructura penitenciaria, acompañada de medidas alternativas al uso de la detención preventiva, no se lograrán las transformaciones necesarias en el régimen penitenciario.

<b>POBLACIÓN PENITENCIARIA</b>			
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>SENTENCIADOS</b>	<b>PREVENTIVOS</b>	<b>TOTAL</b>
Santa Cruz	1.828	3.673	<b>5.501</b>
La Paz	774	1.938	<b>2.712</b>
Cochabamba	855	1.622	<b>2.477</b>
Beni	166	589	<b>755</b>
Tarija	201	554	<b>755</b>
Potosí	139	508	<b>647</b>
Oruro	162	433	<b>595</b>
Chuquisaca	179	329	<b>508</b>
PANDO	110	109	<b>219</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.414</b>	<b>9.755</b>	<b>14.169</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>31,15%</b>	<b>68,85%</b>	

Fuente: Dirección General de Régimen Penitenciario.

Según los datos proporcionados por la Dirección General de Régimen Penitenciario, a marzo de 2016, se registraron aproximadamente 14.169 personas privadas de libertad, de las cuales 4.414 (31,15%) contaban con sentencia ejecutoriada y 9.755 (68,85%) con detención preventiva. Todos debían ocupar una infraestructura penitenciaria calculada para albergar sólo a 3.986 personas privadas de libertad, a nivel nacional.

Las verificaciones defensoriales evidenciaron que en la mayoría de las cárceles del país no se cuenta con espacios adecuados de reinserción social, talleres de capacitación, atención penitenciaria en salud, espacios de convivencia familiar, espacios para el personal de seguridad y personal penitenciarios, por lo que, el uso abusivo e ilegal de la detención preventiva, haciendo caso omiso al principio de excepcionalidad, sumado a la falta de presupuesto asignado al régimen penitenciario, llevarían a un colapso del sistema, acarreando problemas colaterales en la seguridad, atención, tratamiento y supervisión de los centros penitenciarios.

<b>Capacidad de los centros penitenciarios</b>					
<b>Departamento</b>	<b>Nº</b>	<b>Tipo de cárcel</b>	<b>Recinto</b>	<b>Año de creación</b>	<b>Capacidad</b>
<b>La Paz</b>	<b>1</b>	Urbano	San Pedro	1895	400
	<b>2</b>	Urbano	Chonchocoro	1992	103
	<b>3</b>	Urbano	Qalauma	2011	150
	<b>4</b>	Urbano	C.P.F. Miraflores	1997	100
	<b>5</b>	Urbano	C.O.F. Obrajes	1957	245
<b>Santa cruz</b>	<b>6</b>	Urbano	Palmasola V.	1989	600
			Palmasola M.		200
<b>Cochabamba</b>	<b>7</b>	Urbano	San Sebastián V.	1935	250
	<b>8</b>	Urbano	San Sebastián M.	1935	130
	<b>9</b>	Urbano	San Antonio	1988	240
	<b>10</b>	Urbano	El Abra	1999	360
	<b>11</b>	Urbano	San Pablo V. M. Quillacollo	-	110
	<b>12</b>	Urbano	San Pedro Sacaba V. M.	-	110
<b>Beni</b>	<b>13</b>	Urbano	Mocoví varones	1994	150
	<b>14</b>	Urbano	Mocoví mujeres	1994	50
<b>Pando</b>	<b>15</b>	Urbano	Villa Busch V. M.	2002	128
<b>Tarija</b>	<b>16</b>	Urbano	Morros Blancos	1990	200
<b>Chuquisaca</b>	<b>17</b>	Urbano	SAN ROQUE	1900	60
<b>Potosí</b>	<b>18</b>	Urbano	Cantumarca	2001	150
<b>Oruro</b>	<b>19</b>	Urbano	San Pedro	1940	250
<b>TOTAL</b>					<b>3.986</b>

Frente a este panorama, la Defensoría del Pueblo elaboró un “Protocolo de Seguimiento y Cumplimiento de Medidas de Control en Recintos Penitenciarios del País”, instrumento que será implementado en las siguientes gestiones con carácter preventivo, con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales.

### **3.1 Presentación, defensa y socialización de la propuesta del Anteproyecto de Decreto Presidencial sobre Amnistía, Indulto Parcial e Indulto**

En la gestión 2016 se presentó, al Órgano Ejecutivo, el Informe Defensorial “Situación de los Centros Penitenciarios de Bolivia y Proyecto de Decreto Presidencial de Concesión de Amnistía, Indulto Parcial e Indulto”, para atender la problemática de hacinamiento y crisis estructural del sistema penal en los centros penitenciarios del país. La propuesta estuvo respaldada por un informe crítico sobre la realidad penitenciaria del país, así como una crítica a las visiones punitivistas, no integrales, retributivas o con un enfoque sancionador represivo, que dista del corte social de la Constitución Política del Estado.

El Informe determinó la necesidad de generar políticas contra el hacinamiento, hacia un mayor impacto y alcance en pos de reducir los índices de hacinamiento en los centros penitenciarios en el país y apartarse de visiones retributivas punitivistas que consideran que la situación de las personas privadas de libertad es un asunto de seguridad antes que de derechos humanos.

Las personas a beneficiarse con la amnistía pertenecerían a aquellos procesados por delitos cuya pena fuera menor o igual a cinco años; o procesadas por más de un delito y que su permanencia haya excedido el tiempo mínimo de la pena más grave del delito presuntamente atribuido.

El indulto parcial, por su parte, estaría pensado para beneficiar a diferentes grupos en situación de vulnerabilidad, personas no reincidentes y otros, en ese orden. De manera que se pueda acercar a diferentes personas al cumplimiento de su sentencia, al indulto total o a los beneficios del sistema progresivo (redención, extramuro o libertad condicional).

Se llevaron a cabo reuniones interinstitucionales para la presentación, defensa y socialización de la propuesta de la Defensoría del Pueblo, aprobándose mediante Decreto Presidencial N° 3030, de 24 de diciembre de 2016, de concesión de Amnistía, Indulto Total e Indulto Parcial a personas que se encuentren privadas de libertad.

### **3.2. Salidas médicas de las Personas Privadas de Libertad**

La Defensoría del Pueblo identificó que muchos privados de libertad no podían obtener la autorización para las salidas a los diferentes centros médicos por la excesiva burocracia del Órgano Judicial, vulnerándose, evidentemente, los derechos de este grupo.

En este marco, se realizaron gestiones ante la Presidencia del Tribunal Departamental de Justicia La Paz, recomendando que se aplique la normativa establecida en la Constitución Política del Estado y en la Ley de Ejecución Penal.

Fruto de estas gestiones se logró que ese Tribunal emita el Instructivo No. 003/2016-S.P.T.D.J., de 12 de julio de 2016, que instruye a todas y todos los Jueces de Tribunal de Sentencia en lo Penal, Jueces de Instrucción Penal, así como Juez de Ejecución Penal, que toda salida médica, salida judicial o cualquier otra salida que sea de interés vital de una persona que se encuentra privada de libertad, sea notificada personalmente por el auxiliar 2 de cada Tribunal del Juzgado, en el día de la emisión de dicha orden judicial o médica, siendo responsabilidad del Secretario su incumplimiento.

### **3.3. Límites a los abusos en los centros penitenciarios**

En Santa Cruz, luego de evidenciar los tratos abusivos del personal de seguridad de los centros de detención, hacía las personas privadas de libertad, además de extorsiones del personal policial, e incluso de otros detenidos, se impulsó la emisión del **Memorándum Circular N° 009/2016** para los directores de centros de privación de libertad del Departamento, para recordarles que estos hechos serían sancionados y que debían evitarse al interior de todo centro penitenciario.

### **3.4. Informe Defensorial sobre Vejaciones y Torturas en la Cárcel de Villa Busch**

Producto de la denuncia recibida de los delegados de diferentes pabellones del Centro Penitenciario de Villa Busch en Cobija - Pando, así como de la Vicecónsul de Brasil en Bolivia, Rosángela María Vanderlei, y de la Senadora Carmen Eva Gonzales, la Defensoría del Pueblo realizó una investigación por la violación de los derechos humanos de personas privadas de libertad.

En horas de la madrugada del 19 de junio de 2016, internas e internos de ese recinto fueron golpeados, gasificados y algunos torturados con choques eléctricos por funcionarios policiales, quiénes al ver oposición para cumplir una orden de traslado de tres privados de libertad a otro centro penitenciario, recurrieron al uso excesivo de la fuerza.

Tras la investigación de estos hechos se elaboró el Informe Defensorial “Sobre Vejaciones y Torturas en el Centro Penitenciario de Villa Busch - Cobija”, como Represalia por Miembros de la Policía Boliviana”, en el que se señaló que ningún funcionario encargado de hacer cumplir la ley puede infligir, instigar o tolerar ningún acto de tortura, penas crueles u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, ni

invocar la orden de un superior o circunstancias especiales, como estado de guerra, amenaza de guerra, amenaza a la seguridad nacional, estabilidad política interna, o cualquier otra emergencia pública, como justificación de la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.



Centro Penitenciario de Villa Busch.

El Informe Defensorial signado como DP/PAN/ N° 055/2016, de 12 de septiembre de 2016, emitió las siguientes recomendaciones:

- **PRIMERA:** Al Ministerio Público, para que realice las investigaciones que correspondan por los delitos de “vejaciones y torturas”, y “lesiones” respecto de los hechos contenidos en el presente informe.
- **SEGUNDA:** Recomendar al Comandante Departamental de la Policía Boliviana en Pando, Cnl. Desp. Juan Carlos Arauco Encinas, la aplicación del régimen disciplinario en contra de los funcionarios policiales involucrados en el inicio de los procesos respectivos por faltas tipificadas en el inciso 5, del Artículo 14 de la Ley de Régimen Disciplinario de la Policía Boliviana y la normativa vigente.
- **TERCERA:** Al Comando General de la Policía Boliviana, la instrucción a sus servidoras y servidores sobre los instrumentos internacionales que regulan el tratamiento a las personas privadas de libertad, entre ellos: Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas; Conjunto de Principios para la Protección de todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión; y las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos.

- **CUARTA:** Recordar al Comandante Departamental de Policía, Cnl. Desp. Juan Carlos Arauco Encinas; al Sub Comandante Departamental de Policía, Cnl. Desp. Daniel Tito Quintanilla Montero, y al Director del Centro penitenciario de Villa Busch, Cap. Jhon Fuentes García, el deber legal de respetar el derecho a la integridad física de las personas privadas de libertad en el desempeño de sus funciones, conforme a la normativa nacional e internacional precedentemente citada.

#### **4. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

##### **4.1. Implementación del Observatorio de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (ODEPAM)**

En conmemoración del Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores, la Defensoría del Pueblo presentó oficialmente el Observatorio Nacional de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (ODEPAM), cuyo propósito es realizar el seguimiento a las políticas públicas de atención, protección y apoyo a las personas adultas mayores de Bolivia, desde el nivel municipal, regional, departamental y nacional; asimismo, el ODEPAM tiene por objeto socializar información e investigaciones sobre la temática, que permita a estudiantes, autoridades y población en general conocer acerca del estado situacional de las personas adultas mayores, sus derechos, beneficios, espacios e instancias de atención, protección, coordinación y construcción de políticas públicas para esta población.

El ODEPAM cuenta con una plataforma virtual alojada en el portal institucional de la Defensoría del Pueblo, que incluye:

- Investigaciones respecto al estado de situación de los Centros de Orientación Socio Legal para Adultos Mayores (COSLAM), como también un estudio respecto al trato preferente para personas adultas mayores y seguimiento a la política pública.
- Normativa nacional e internacional respecto a las personas adultas mayores.
- Datos estadísticos respecto la Renta Dignidad, salud, los avances alcanzados en el Consejo de Coordinación Sectorial “Por una vejez digna”.
- Un monitoreo de noticias nacionales e internacionales.
- Información de organizaciones nacionales y departamentales que trabajan con personas adultas mayores.
- Buenas prácticas municipales.



<http://www.defensoria.gob.bo/sp/odepam1.asp>

✚ **Campaña sobre trato digno a personas adultas mayores y cumplimiento de los descuentos que les favorecen en terminales y aeropuertos**

La institución, preocupada por la situación de las personas adultas mayores, impulsó permanentemente estrategias para prevenir el maltrato, gestionar leyes y políticas efectivas y más rigurosas que apunten a disminuir los índices de violencia contra este sector que es víctima, principalmente, de despojo, abandono y violencia física y psicológica.

En esa línea, se lanzó la campaña “Construyamos una cultura de envejecimiento con buen trato” para sensibilizar y promover los derechos de las personas adultas mayores y se convocó a instituciones públicas y privadas, gobiernos departamentales y municipales, organizaciones sociales y a la sociedad en su conjunto, a sumarse en este objetivo.

La campaña se lanzó el 15 de junio, en el marco del “Día Mundial de Toma de Conciencia de Abuso y Maltrato en la Vejez”, de forma simultánea en las 16 oficinas de la Defensoría del Pueblo de los nueve departamentos, concluyó el 26 de agosto, fecha en que se conmemora el “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores” en Bolivia.

Durante este tiempo se realizaron caravanas “del buen trato”, organizadas por diferentes instituciones y organizaciones que trabajan con personas adultas mayores, para exigir el cumplimiento de las disposiciones legales que benefician



a este grupo como el descuento del 20% en el transporte, trato preferente, habilitación de ventanillas únicas, prioridad en filas, celeridad en procesos administrativos y judiciales, y atención de calidad y calidez humana.

Se buscó que los municipios y gobernaciones, en cumplimiento de la Ley N° 369, prioricen la construcción de leyes en el marco de sus competencias, para que los derechos y privilegios de las personas adultas mayores, acordes a su región, reflejen y den respuesta a las demandas de esta población; la aprobación del Reglamento de la Ley del Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores y su posterior socialización e implementación.

Otro de los objetivos buscó que las gobernaciones y municipios trabajen en campañas de sensibilización dirigidas a las empresas de transporte terrestre, aéreas y otras, para generar una cultura de respeto hacia estas personas para contribuir a la construcción de una sociedad más equitativa y con enfoque de envejecimiento digno; que la Autoridad de Transporte y Telecomunicaciones (ATT) realice mayor control y difusión para el cumplimiento del descuento en el servicio del transporte.

Esta campaña también tuvo como fin lograr el compromiso de las empresas de servicio de transporte terrestre y aéreo, luz, agua, telefonía y gas, además de los Servicios General de Identificación Personal (SEGIP), de Registro Cívico (SERECÍ), Nacional de Sistema de Reparto (SENASIR), Derechos Reales, entre otros, a que incorporen en sus políticas institucionales la difusión de carteles, afiches, letreros y otros para promocionar los derechos de las personas adultas mayores.

No obstante que existe la normativa legal que protege los derechos de las personas adultas mayores, hay resistencia a un cumplimiento real. De acuerdo al estudio “Seguimiento a Políticas Públicas de Personas Adultas Mayores”, realizado por la Defensoría del Pueblo, un 83% de los transportistas interdepartamentales y provinciales cumplen con el descuento del 20% en el pasaje a este sector, pero este beneficio es procedente sólo cuando el pasaje está en su límite señalado por la ATT.

Este estudio mostró también, que el 58% de las entidades financieras contaban con ventanillas especiales de atención a personas adultas mayores; mientras que el 42% restante habilitaban un cajero ante la demanda de esta población.

El cien por ciento de las empresas de transporte aéreo realizaba el descuento del 40% en los pasajes, pero el personal de aerolíneas no había pasado cursos de capacitación en la temática y sólo un 11% tenían desplegados letreros de información para orientar a este grupo etario; en tanto que sólo un 26% de las empresas de transporte terrestre contaban con anuncios sobre los beneficios y derechos de este grupo.

## **4.2 Ratificación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**

El 9 de junio de 2016, el Representante Permanente del Estado Plurinacional de Bolivia ante la Organización de Estados Americanos (OEA) suscribió la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”.

A partir de ello, se desarrollaron una serie de gestiones defensoriales para la ratificación de dicho instrumento normativo en favor de las personas adultas mayores, lográndose la promulgación de la Ley N° 872, de 21 de diciembre de 2016.

Este es el primer instrumento regional de su tipo en el mundo, contiene 41 artículos específicos para promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

## **5. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **5.1. Participación en la resolución del conflicto de las personas con discapacidad**

Dos asociaciones de personas con discapacidad del departamento de Cochabamba, AKIPERDIS y 4 de junio, de manera previa a una marcha de protesta iniciaron una vigilia en puertas de la Gobernación Departamental de Cochabamba, demandando una renta mensual de Bs. 500,00 para todas las personas con discapacidad.

La Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en esa región, contribuyó en la búsqueda de atención de parte del Ejecutivo, inicialmente a nivel local y luego a nivel nacional; sin embargo, al no ser solucionadas las demandas, la movilización adquirió carácter nacional al sumarse a esta protesta, representantes de asociaciones de personas con discapacidad de los departamentos de La Paz, Potosí, Chuquisaca, Santa Cruz, Beni, Pando, Oruro y Tarija.

Las personas con discapacidad movilizadas demandaron la atención de tres puntos:

1. Renta mensual de Bs. 500,00 para todas las personas con discapacidad.
2. Conformación y capacitación de un equipo de personas con discapacidad, peritos en el manejo de los baremos que califican la discapacidad.
3. Carnet de discapacidad con carácter indefinido para las personas con discapacidad grave y muy grave.

A partir del 5 de marzo de 2016, y en reiteradas ocasiones, la Defensoría del Pueblo solicitó al Órgano Ejecutivo la apertura de una mesa de diálogo, con la finalidad de prevenir posibles daños en la integridad física de las personas con discapacidad que se encontraban en conflicto, cuyas demandas fueron reconocidas, no sólo como legales, sino como legítimas y factibles de cumplimiento.



Después de varios intentos de entablar un diálogo con las personas con discapacidad movilizadas, el 11 de julio de 2016 se realizó la reunión con el Comité Ejecutivo de la Caravana Nacional de Personas con Discapacidad. La Defensoría del Pueblo logró la firma de un compromiso en el que se estableció que la institución se constituiría en una instancia de seguimiento a los acuerdos que, hasta la fecha, fueron consensuados con el Ejecutivo, entre ellos, el de los 42 puntos del 29 de abril de 2016, y el seguimiento al cumplimiento de las normas, decretos y disposiciones legales que fueron aprobadas en beneficio de esta población, como el cupo laboral del 4% para personas con discapacidad en instituciones públicas.

El acuerdo posibilitó que las personas con discapacidad de los diferentes departamentos retornen a sus lugares de origen el 29 de julio de 2016.

## **5.2. Informe Defensorial sobre los hechos acaecidos el 25 de mayo de 2016 y Tratamiento de la Conflictividad en casos de Personas con Discapacidad**

No obstante la solución del conflicto con las personas con discapacidad, el 25 de mayo de 2016 se produjo uno de los hechos más lamentables en la marcha, cuando las personas con discapacidad y sus familiares intentaron ingresar a la plaza Murillo por el acceso ubicado entre las calles Yanacocha y Comercio de la ciudad de La Paz. Estos sucesos tuvieron un desenlace lamentable por el uso excesivo de gases lacrimógenos y agua del carro antidisturbios “Neptuno”, por parte del personal policial contra las personas con discapacidad movilizadas.

Ante ello, la Defensoría del Pueblo emitió el Informe Defensorial sobre “Los hechos acaecidos el 25 de Mayo de 2016 y Tratamiento de la Conflictividad, que permitió la apertura de una investigación disciplinaria ante la Fiscalía Departamental Policial de La Paz, signada con el N°. 491-16.

El Informe recomendó:

- Al Comando Departamental de La Paz de la Policía Boliviana, emitir un lineamiento institucional referido a casos de conflictividad, a fin de agotar todos los recursos de persuasión; tome en cuenta la normativa constitucional e internacional que prohíbe el ejercicio de cualquier acción que exprese violencia contra este grupo vulnerable, por la condición de desigualdad en que se encuentran y, finalmente, iniciar el proceso de investigación sobre el uso de carros Neptuno en los hechos del 25 de mayo de 2016.
- A los representantes del movimiento de las personas con discapacidad y familiares, para que no se afecten derechos de otros ciudadanos que no se encuentran directamente vinculados con sus demandas.
- Al Gobierno Central, agotar los esfuerzos para el cumplimiento efectivo de los acuerdos arribados con las dirigencias de las personas con discapacidad.

## **5.3. Desarrollo de base de datos sobre el grado de cumplimiento de la inserción laboral del 4%, de personas con discapacidad en instituciones públicas**

En el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, probablemente, el derecho a un trabajo digno se constituye en uno de los más emblemáticos porque permite su inserción plena en la sociedad y posibilita mejorar sus condiciones de vida y la de su

familia. Por ello, el Decreto Supremo N° 29608, de 18 de junio de 2008, es un hito en la lucha histórica de este grupo, al obligar a las instituciones públicas la contratación preferente de personas con discapacidad o de padres y/o tutores de personas con discapacidad, en un mínimo del 4% del total de su personal.

En ese marco, la Defensoría del Pueblo solicitó a las instituciones públicas información respecto al cumplimiento de esta disposición. Se recibió respuesta de 32 instituciones y se creó una base de datos, en la que se constató que sólo el 41,6% de las instituciones públicas cumplían con la contratación preferente. Asimismo, se identificó que ocho instituciones, es decir, el 25% incluían a padres o tutores de personas con discapacidad.

Cabe destacar que cinco (5) instituciones sobrepasaban el 4% requerido legalmente. De las cuales, el Gobierno Autónomo Municipal de Sucre llevaba el primer lugar al contar con un 7,7% de personas con discapacidad, seguida de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua y Saneamiento Básico con el 6%.

La Defensoría del Pueblo programó acciones para la gestión 2017, para la coordinación con el Ministerio de Trabajo a fin de hacer seguimiento y viabilizar la inserción laboral de personas con discapacidad en las instituciones públicas que no cumplen con el mínimo de 4% de inserción obligatoria, dispuesto por el Decreto Supremo N° 29608.

#### **5.4. Modulación de jurisprudencia a favor de trabajadores provisorios con discapacidad o que se encuentren a cargo de otras personas con discapacidad**

A partir de un caso presentado en la institución, se logró la tutela, mediante una acción de amparo constitucional, en favor de una persona que fue despedida de su fuente laboral a pesar de ser padre de una niña con una discapacidad del 67%, por ser funcionario de carácter provisorio.

El Tribunal Constitucional Plurinacional, además de aprobar la resolución del Tribunal de Garantías Constitucionales, emitió una Sentencia Constitucional (SCP), mediante la cual amplió la protección respecto a los funcionarios provisorios, al manifestar que *“(…) la limitación a la inamovilidad laboral, fue establecida para funcionarios electos, designados y de libre nombramiento, pero en el caso presente ninguna de estas condiciones incluye al ahora accionante -JOPR-, pues como se evidencia del Memorando de designación es un funcionario provisorio, que ocupa un puesto de la carrera administrativa, y por tanto su inamovilidad no representa un riesgo a la continuidad del servicio público o a la metas institucionales, ya que no desempeña funciones jerárquicas; tampoco su cargo es de especialidad o confianza de la MAE, circunstancia frente a la cual no puede realizarse una excepción a la inamovilidad laboral y por el contrario corresponde en favor del*

*accionante la inamovilidad. No obstante, debe quedar establecido que al ser un funcionario provisorio, ocupa un puesto de la carrera administrativa que de acuerdo al Estatuto del Funcionario Público debe ser institucionalizada, en procura de la especialización y el cumplimiento de las metas y fines institucionales del servicio público, por lo cual la inamovilidad relacionada a la discapacidad, en cualquiera de las circunstancias establecidas por Ley; es decir, beneficio directo del trabajador por su condición de discapacitado, o porque tenga bajo su dependencia a personas con discapacidad, en funcionarios que tengan la condición de provisorios, será únicamente hasta que la administración inicie y concluya el proceso de selección de personal e institucionalización, proceso del cual, por supuesto podrá ser participe la persona discapacitada que ocupa el puesto o aquella que tiene bajo su directa dependencia una persona con discapacidad”.*

Sin duda, para la Defensoría del Pueblo esta sentencia se constituyó en un importantísimo precedente y en una herramienta para las personas con discapacidad, que ven ampliados sus derechos.

## **6. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS LGBTI**

### **6.1 Informe Defensorial sobre donación de sangre**

Ante las reiteradas denuncias por discriminación contra varias personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Transgéneros e Intersexuales (LGBTI), en casos de donación de sangre, la Defensoría del Pueblo realizó un investigación que concluyó con un Informe Defensorial a través del cual recomendó al Ministerio de Salud revertir la aplicación del Decreto Supremo N° 24547, de 1997, que prohíbe a las personas con diferente orientación sexual o identidad de género, donar sangre, lo cual constituía un flagrante acto de discriminación que atenta contra la dignidad de esta población.

En ese marco, se pidió a la Máxima Autoridad de ese Ministerio que instruya, a través de un instrumento administrativo jerárquico de ámbito nacional, la recepción de donaciones de sangre de toda persona sin ningún tipo de discriminación. Asimismo, se pidió que el personal de salud de cualquier centro médico, público o privado, reciba donaciones de sangre sin que existan de por medio obstáculos indebidos de orden legal, por cuanto la Ley contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación establece claramente las acciones de orden penal ante actos discriminatorios y, más aún, cuando estos provienen de parte de servidores públicos, sin que esto signifique que no se apliquen los protocolos correspondientes.

Con esta recomendación se resguardó el derecho a la igualdad y a la no discriminación de la población LGBTI, para que, al momento de donar sangre, no se les niegue bajo el

argumento de la aplicación del Artículo 16.1.d. del Decreto N° 24547, que los excluía de ser donantes por estar señalados como “promiscuos”.

## **6.2. Socialización y gestiones para la implementación de la Ley N° 807 de Identidad de Género**

El 21 de mayo de 2016 se promulgó la Ley N° 807, de Identidad de Género, tras lo cual la Defensoría del Pueblo trabajó activamente con la población LGBTI, en su socialización y orientando a la población trans, respecto al cambio de nombre.

Se logró la sensibilización, en materia de diversidades sexuales y genéricas, de 409 servidoras y servidores públicos de la Policía Nacional Boliviana, Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), Dirección General Régimen Penitenciario y Fuerzas Armadas.

Por otra parte, se consiguió el apoyo psicoterapéutico a la población trans y la orientación respecto de los pasos que debían seguirse, los trámites necesarios para presentar, las instituciones con las cuales se requiere coordinar, entre otros aspectos, para el cambio de nombre.

La Defensoría del Pueblo mantuvo un contacto permanente con todas las instituciones para la construcción del reglamento de la Ley. De esta manera, se impulsó en las instituciones públicas participantes, la posibilidad de adecuar la Ley a sus normas y procedimientos internos y facilitar el proceso de ajuste de reglamentos, procurando la participación del SEGIP en las siguientes instituciones: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Dirección General de Migración (DIGEMIG), Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), Derechos Reales, Registro Judicial de Antecedentes Penales (REJAP), Sistema Nacional de Registro de Antecedentes Policiales (SINARAP), Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV), Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN), Dirección General de Régimen Penitenciario, Contraloría General de Estado (CGE), Ministerios de Educación y Defensa, Cajas de Salud Pública, Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS).

Adicionalmente, se hizo el seguimiento a las acciones desarrolladas por las instituciones estatales, que deben incorporar en sus reglamentos internos los contenidos de la Ley N° 807, logrando que 12 de 14 instituciones estatales adecúen su normativa a los contenidos de la ley.

Hasta diciembre de 2016, según datos proporcionados por el Servicio de Registro Cívico (SERECÍ), 54 personas trans realizaron exitosamente el cambio de nombre y sexo en su documentación (partida de nacimiento).

### **6.3. Restitución de adolescente transgénero a su centro educativo**

En la ciudad de Sucre, se conoció de un adolescente trans que sufrió discriminación luego de que él pidiera utilizar el uniforme escolar para varones, género con el que se identificaba. No obstante que este pedido fue aceptado por la Dirección de la unidad educativa, no se le permitió practicar deporte con sus compañeros o participar de desfiles escolares junto a los varones, situación que le afectó y derivó en reiteradas ausencias a clases y bajo rendimiento escolar, además de aflicción y pérdida de sentido de existencia, lo que llevó a que sus padres decidieran retirarlo del colegio.

Anoticiada de estos hechos, a través de la Fundación Diversencia, la Delegación Departamental Defensorial de Chuquisaca realizó varias verificaciones defensoriales y acciones correspondientes para viabilizar su retorno a clases, lo cual finalmente se consiguió.

El adolescente, acompañado por personal de la Defensoría del Pueblo, retornó a la unidad educativa luego de un acuerdo al que arribaron autoridades de la institución defensorial y de la Dirección Departamental de Educación de Chuquisaca, para garantizar la restitución de sus derechos y su plena vigencia y respeto. Además, se firmó un acta en el que se estableció que el plantel docente, las y los alumnos de esa unidad educativa participarían de talleres donde recibirían información sobre la Ley N° 045, Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación y la Ley 807 de Identidad de Género.

El estudiante trans, que en 2016 debía egresar del nivel secundario, recibió su título de bachiller con el nombre que él definió. Las gestiones defensoriales también posibilitaron el compromiso de las autoridades educativas del departamento para trabajar, conjuntamente con la Defensoría del Pueblo y la Fundación Diversencia, en la elaboración de un protocolo de prevención y atención de casos por discriminación en razón de orientación sexual e identidad de género.

El hecho marcó una reivindicación emblemática y trascendente para las personas altamente discriminadas, como lo es la población LGBTI.

### **6.4. Revisión del Anteproyecto de Ley de Acuerdo de Vida en Familia**



Luego de haberse presentado, en gestiones pasadas, propuestas para abordar el tema de la unión entre dos personas del mismo sexo en el Código de Familias, organizaciones LGBTI acudieron a la Defensoría del Pueblo para que se proceda a la revisión de la propuesta de Ley del Acuerdo de Vida en Familia, como figura jurídica alternativa, siempre en el marco del ejercicio pleno de derechos de la población de personas de las diversidades sexuales.

Acorde con ello, se realizaron encuentros de socialización de la propuesta con representantes de la población LGBTI, dándoles a conocer los contenidos de la mencionada propuesta.

## **6.5 Seguimiento al Proyecto del Código del Sistema Penal sobre conductas de odio**

La Defensoría del Pueblo identificó la necesidad de trabajar y promover ante la Asamblea Legislativa Plurinacional que se contemple en el sistema penal boliviano la sanción de las conductas de odio. Así, junto a organizaciones en situación de vulnerabilidad se discutieron propuestas a ser consideradas en el Proyecto de Código del Sistema Penal Boliviano.

Esta propuesta fue debatida en un taller que organizó la institución defensorial en coordinación con organizaciones de personas adultas mayores, adolescentes, población LGBTI y personas con discapacidad. El objetivo del encuentro fue identificar y conocer las percepciones y vivencias de estas poblaciones en relación a los crímenes fundados en el odio y que afectan el ejercicio pleno de derechos, entre ellos los de la población LGBTI, personas adultas mayores, personas que profesan una religión, víctimas de xenofobia o discriminadas por su condición socioeconómica.

El debate generado en el taller permitió unificar criterios, sistematizar vivencias de las poblaciones en situación de vulnerabilidad, conocer desde diferentes esferas, casos emblemáticos de crímenes de odio que repercutieron en la discriminación, inequidad y justicia en el tratamiento y atención de denuncias.

## **7. PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO**

### **7.1. Sistematización de buenas prácticas en los procesos de consulta previa, libre e informada**

En el marco de los acuerdos del Consejo Andino de Defensores del Pueblo y de las decisiones tomadas en el III Taller Regional sobre Consulta Previa, realizado en la ciudad de Cartagena de Indias (Colombia) en septiembre de 2015, se avanzó, de manera conjunta entre las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, en la

identificación y sistematización de sus buenas prácticas en los procesos de consulta previa libre e informada.

Estas experiencias fueron compartidas en una jornada de trabajo realizada entre el 3 y 4 de noviembre de 2016 en la ciudad de Lima (Perú), a la que asistieron representantes de las cuatro Defensorías, así como representantes de las instituciones de derechos humanos de Argentina, Brasil y Guatemala, en calidad de invitados.

Se consensuaron preliminarmente los estándares regionales de actuación defensorial en procesos de consulta previa libre e informada, con la finalidad de mejorar su desempeño en la supervisión a los procesos de consulta previa y de reforzar sus competencias para la elaboración de recomendaciones. En 2017 se concluirá con este trabajo.

## **7.2. Diagnóstico sobre Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad**

En 2016, se elaboró el “Diagnóstico Situacional de las Naciones y Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad, en específico los no contactados”. Este documento se formuló a partir de varias acciones impulsadas por la Defensoría con el propósito de defender la vigencia de los derechos de esta población.

### **✚ Encuentro internacional en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra**

Una de las primeras actividades, fue la realización del Encuentro Internacional: Naciones y Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad y Políticas Públicas de Prevención, Protección y Fortalecimiento, realizado el 31 de octubre en coordinación con el Grupo Internacional de Trabajo sobre Asuntos Indígenas (IWGIA) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), cuyo objetivo fue propiciar un espacio de análisis y reflexión sobre la situación de esta población, además de generar acuerdos a nivel interinstitucional que permitan la realización de acciones de prevención, protección y fortalecimiento.

En el encuentro, el Defensor del Pueblo fijó claramente la posición institucional al respecto, manifestando que: “(...) *una tarea urgente es trabajar en la reglamentación de la Ley N° 450 de Protección a Naciones y Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad, a fin de poder implementar las medidas de protección para estos grupos*”. Por otra parte, manifestó que “*no se puede afirmar ni negar la existencia de naciones y pueblos indígena originarios en situación de no contactados, sin que exista un estudio previo que confirme o descarte esta situación, ya que eso es lo que establecen los instrumentos internacionales en materia de*

*derechos de los pueblos indígenas y la Ley 450, y que precisamente hay que trabajar con una mirada de prevención”. Y finalmente que: “Las empresas estatales que desarrollen actividades en territorios de las naciones y pueblos indígena originarios, deben cumplir con los estándares internacionales de derechos de los pueblos indígenas, a fin de evitar posibles vulneraciones de derechos humanos, así como cumplir con los protocolos rectores para que exista equilibrio entre las realidades de desarrollo y los derechos de los pueblos indígenas”.*

#### **✚ Rearticulación de la Comisión Interinstitucional**

Como consecuencia del mencionado encuentro y un cronograma de trabajo previamente establecido, la Defensoría del Pueblo impulsó la rearticulación de la Comisión interinstitucional para la atención integral de las naciones y pueblos indígena originarios en situación de alta vulnerabilidad y la urgente necesidad de reglamentar la Ley N° 450.

En esta línea, en fecha 18 de noviembre de 2016, se sostuvo una reunión con varias instituciones públicas y organizaciones indígenas que concluyó con una acta que destaca: *“El Viceministerio de Tierras, el Servicio Nacional de Áreas Protegidas, el Viceministerio de Medicina Tradicional, el Instituto de Reforma Agraria, la Central de Pueblos Indígenas de La Paz, manifestaron su predisposición en coadyuvar, en el marco de sus competencias y atribuciones, con el Ministerio de Justicia en relación de la propuesta de reglamentación de la Ley N° 450, a convocatoria del Ministerio Projectista”.*

#### **✚ Denuncias de existencia de un pueblo indígena originario en situación de no contacto en el Norte de La Paz**

A partir de las denuncias presentadas, entre los meses de septiembre y octubre, por autoridades indígenas de la Central Indígena Tacana II - Madre de Dios (CITMRD), sobre indicios de la existencia de un pueblo indígena originario en situación de no contacto, en un área en la que Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB) y *British Gas Petroleum* (BGP) se encontraban realizando actividades de exploración sísmica 2d, la Defensoría del Pueblo requirió información escrita al Ministerio de Hidrocarburos y Energía, a YPFB, al Servicio Nacional de Áreas Protegidas, al Ministerio de Justicia, al Ministerio de Relaciones Exteriores y al Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras, entre otros.

Las instituciones señalaron, de manera general, que el Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental, Analítico y Estratégico del proyecto observado incluía medidas de mitigación, en observancia a la Ley N° 450 de Protección a Naciones y Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad.

A fin de contrastar las respuestas recibidas y obtener información sobre esta situación, la institución defensorial visitó las comunidades de Puerto Pérez, Las Mercedes y Toromona, que realizaron las denuncias.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo pudo establecer que una eventual visita al lugar donde se hallaron indicios, podría generar el riesgo de contacto, vulnerando las Directrices de Protección para los Pueblos Indígenas en Aislamiento y en Contacto Inicial de la Región Amazónica, el Gran Chaco y la Región Oriental del Paraguay, que establece que **“no debe buscarse ningún contacto con estos posibles pueblos indígenas en situación de no contacto”**.

La institución presentará un informe defensorial en la gestión 2017.

### **7.3. Trabajo conjunto con el Consejo Nacional Afroboliviano (CONAFRO)**

La Defensoría del Pueblo y el CONAFRO tuvieron un prolífico trabajo conjunto en favor de los derechos de este colectivo.

#### **✚ Conversatorio internacional**

En septiembre, la Defensoría del Pueblo en coordinación con el Viceministerio de Descolonización y la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Bolivia (OACNUDH), realizó el Conversatorio Internacional “Decenio internacional de los Afrodescendientes”, que contó con la participación del Director General de Lucha Contra el Racismo, expertos de la OACNUDH y panelistas internacionales.



En el conversatorio se abordó el manejo de la información y el uso de herramientas útiles para los miembros del CONAFRO, que puedan servir para la elaboración de políticas públicas.

#### **✚ Reconocimiento a la lucha histórica en la reivindicación de derechos humanos, en el Día Nacional de la Cultura y el Pueblo Afroboliviano**

Los días 23 y 24 de septiembre, la Defensoría del Pueblo hizo un reconocimiento a la lucha histórica del Pueblo Afroboliviano en la reivindicación de sus derechos, su valor y gran aporte en la consolidación del Estado Plurinacional; expresó su compromiso institucional para acompañar, permanentemente, en la ejecución de políticas que vayan a favorecer al Pueblo Afroboliviano y trabajar de manera cercana para la implementación del Decenio Afrodescendiente.

#### **✚ Primer Encuentro Nacional de Mujeres Afrobolivianas**

En fecha 23 de septiembre, la institución defensorial y el CONAFRO, en alianza con ONU Mujeres, la OACNUDH y el Ministerio de Educación, propiciaron el Primer Encuentro Nacional de Mujeres Afrobolivianas. En la jornada se evaluó y analizó la realidad de los avances logrados en diferentes ámbitos, las proyecciones y los desafíos pendientes de las mujeres afrobolivianas.

#### **✚ Convenio interinstitucional**

El 2 de octubre se suscribió un convenio interinstitucional entre el CONAFRO y la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de llevar adelante un trabajo conjunto para la promoción, difusión, vigencia, ejercicio, defensa y cumplimiento de los derechos humanos del Pueblo Afroboliviano y avanzar en su verdadero reconocimiento y efectiva participación en el ámbito político, económico y social en el país.

#### **✚ Agenda de trabajo**

En el marco del Convenio, en el mes de noviembre, la Defensoría del Pueblo y el CONAFRO definieron llevar adelante una agenda conjunta para la vigencia y ejercicio de derechos del Pueblo Afroboliviano, principalmente, para la implementación de la Ley N° 848 que declara el “Decenio del Pueblo Afroboliviano” y manda a reforzar la adopción de medidas y la cooperación a nivel nacional, regional e internacional, para lograr que las y los afrodescendientes disfruten a plenitud sus derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos, y participen plenamente y en igualdad de condiciones en todos los ámbitos de la sociedad.

Dicha agenda también definió actividades de difusión y socialización de la normativa con las gobernaciones departamentales y los municipios del país; además de otras

acciones como la realización de investigaciones y análisis sobre la lengua, la cultura y derechos políticos.

#### **✚ Campaña de difusión “Caminando hacia el decenio”**

Como parte de los acuerdos, entre los meses de noviembre y diciembre, se desarrolló la campaña de difusión de la Ley N° 848, Decenio del Pueblo Afroboliviano: Reconocimiento, Justicia y Desarrollo, para informar y sensibilizar sobre todo, a las autoridades del Órgano Ejecutivo, Ministros y Viceministros; a las entidades territoriales autónomas (nueve gobernaciones departamentales y los 339 gobiernos municipales); y como público secundario, al Pueblo Afroboliviano y a la sociedad civil en general, sobre la importancia y la obligación que conlleva la implementación de esta normativa.

Como parte de la campaña se reprodujeron copias de la Ley N° 848 y de la Resolución 68/237 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Asimismo, se diseñó y difundió un tríptico explicativo sobre el Pueblo Afroboliviano “Caminando hacia el Decenio”; de la misma forma, se desarrollaron múltiples sesiones informativas sobre sus derechos, con apoyo de material didáctico magnético.

*El mensaje difundido estuvo orientado a “Despertar la conciencia de que los afrodescendientes han sido sujetos históricos de la vulneración de derechos humanos, cuyas consecuencias se han plasmado en las profundas brechas de desigualdades políticas, económicas, culturales y sociales, entre otras, que marcan hoy, la realidad de las/os afrobolivianas/os y que es deber del Estado, en todos sus niveles de gobierno, trabajar en las justas reparaciones”.*

#### **✚ Plan del Decenio del Pueblo Afroboliviano 2016 - 2024**

En este marco, se concluyó una versión preliminar del Plan del Decenio del Pueblo Afroboliviano 2016 - 2024, cuyo objetivo central es identificar las acciones que diversas entidades del Estado, en los diferentes niveles de gobierno, llevarán a cabo en el marco de la Ley N° 848, para dar cumplimiento a las actividades establecidas por el Programa de Actividades de Naciones Unidas para el Decenio Internacional de los Afrodescendientes.

## **8. PARTICIPACIÓN EN EL COMITÉ CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN**

La Defensoría del Pueblo también acompañó de forma activa el trabajo del Comité Nacional contra el Racismo y toda forma de Discriminación, a nivel nacional y departamental.

Fruto de este trabajo conjunto con instituciones de la sociedad civil, Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y otros, se logró la aprobación del Plan Plurinacional Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación 2016 - 2020, que tiene como objetivo general mejorar la calidad de vida de poblaciones vulneradas a través de la superación de prácticas y actitudes racistas o discriminatorias, como mecanismo fundamental para eliminar la pobreza extrema del país.

Asimismo, con esta misma instancia se aprobó un protocolo para la sanción y prevención de actos de racismo y discriminación en la administración pública, como herramienta destinada a proporcionar a la autoridad sumariante de toda institución pública, lineamientos para atender denuncias de racismo y toda forma de discriminación. Dicho protocolo, además, es un referente que permite al sumariante conocer definiciones adoptadas en normativas nacionales e internacionales.

## **9. INFORME DEFENSORIAL SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE ENTIDADES FINANCIERAS**

Por primera vez, en la institución se elaboró un informe integral sobre la situación de víctimas de entidades financieras, en el cual se desarrolló la teoría de la inversión de la posición del agresor, referida a la situación en la cual el sindicato o agente vulnerador del derecho aprovecha circunstancias ajenas al proceso o situación principal, para victimizarse y convertir al agredido en el violador de derechos tangenciales o de menor relevancia, con el objetivo de desviar la atención pública para tomar el control del proceso en su contra y sobre todo, para menoscabar las fuerzas de la contraparte.

Esto, precisamente, sucedió con el caso atendido por la Defensoría, en el cual una entidad bancaria, que incurrió en infracciones a la normativa que regula el mercado de valores al haber utilizado de forma irregular el dinero de su cliente, aprovechó una circunstancia como la publicación y difusión de una separata informativa realizada por la víctima, en la que públicamente denunciaba la grave situación económica que atravesaba por causa del banco. Esto sirvió para que esta entidad, en una estrategia perversa, asumiera ficticiamente que era la agredida y sostener que dicha publicación constituía una vulneración a su honorabilidad y reputación, por lo que inició un proceso penal a la víctima.

Situación que se agravó aún más, debido a que como consecuencia del citado proceso penal, la víctima fue privada de libertad por más de cinco años, sin una sentencia condenatoria, la misma que además contemplaría el máximo de la pena aplicable de ocho años.

A partir de lo indicado, la “inversión de posición del acusado frente a la víctima”, provocaría que los temas centrales y medulares, como la devolución del dinero del ciudadano denunciante, así como la responsabilidad de la jueza por introducir ilegalmente documentos al expediente, pasen a segundo plano, convirtiendo a las víctimas en objetos de persecución por la comisión de una serie de delitos, que se generaban en la forma y expresión de su reclamo ante la injusticia o ilegalidad que vienen atravesando, tanto por la ineficacia del sistema judicial como por la posición desigual de las partes.

## **CAPÍTULO IV**

### **INVOLUCRAMIENTO EN MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**

Uno de los cambios más significativos de la reestructuración realizada en la gestión, fue la creación de una Unidad de Materias de Especial Protección, que asume como tarea sustantiva trabajar en los derechos económicos, sociales y culturales (DESC), vinculados al acceso a la educación, vivienda, alimentación, agua, atención de la salud, educación y una vida digna y libre de todo tipo de violencia; derechos que representan la base esencial para que el ser humano pueda vivir en forma digna, libre y con acceso a los servicios básicos necesarios para tener un adecuado nivel de vida.



## 1. AGUA

El Estado Plurinacional de Bolivia reconoce el acceso al agua, no sólo como un servicio o un bien de dominio público, sino como un derecho humano, tal como establece la Constitución Política del Estado, en su Artículo 16.I “*toda persona tiene derecho al agua y a la alimentación*”, en el Artículo 20.III “*el acceso al agua y al alcantarillado constituyen Derechos Humanos...*” y el Artículo 20.I “*toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable*”.

El racionamiento del agua, el año 2016, marcó la agenda nacional y se convirtió en una problemática de grandes dimensiones, afectando a cinco de los nueve departamentos del país.

La Defensoría del Pueblo, amparada en la Ley N° 1818, vigente en ese entonces, se manifestó sobre esta problemática a través de acciones continuas a fin de velar por el cumplimiento del derecho de acceso al agua de los diferentes barrios afectados en cinco ciudades del país.

Dichas acciones estuvieron encaminadas a lograr un efectivo abastecimiento del agua potable a la población, en los horarios determinados por las entidades de administración de éste servicio, y efectuar un control a la calidad del líquido elemento, que llegaba a la población para su consumo.

En tal sentido se efectuaron las siguientes acciones:

- ✓ 25 requerimientos de información escrita a: la Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento (EPSAS); Autoridad de Control y Fiscalización de Agua Potable y Saneamiento (AAPS); Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP); Ministerios de Salud, Medio Ambiente y Agua, y Minería y Metalurgia; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB); Instituto Nacional de Laboratorios en Salud (INLASA); Viceministerio de Defensa del Consumidor; y Gobiernos Autónomos Municipales de Palca, Mecapaca, Achocalla, Batallas y Pucarani.
- ✓ 133 verificaciones defensoriales sobre el cumplimiento del cronograma de dotación de agua por red a vecinos de La Paz.
- ✓ 273 verificaciones defensoriales sobre el suministro de agua a vecinos en las capitales de departamento (Sucre, Oruro, Cochabamba, Tarija, La Paz y Potosí).

- ✓ 31 verificaciones a unidades educativas y centros de salud sobre el suministro de agua en los seis (6) departamentos afectados por el racionamiento del líquido elemento.
- ✓ verificaciones defensoriales a las cuatro (4) represas de las ciudades de La Paz y El Alto.
- ✓ verificaciones a cada una de las represas, pozos, plantas de tratamiento de agua en los nueve (9) departamentos de Bolivia.
- ✓ verificación del suministro de agua en el Hospital Obrero, especialidad hemodiálisis.
- ✓ Se promovió la mesa de diálogo por el agua en Chuquisaca.
- ✓ verificación defensorial sobre el cuidado y el tiempo de duración de la máquina de bombeo del agua en Oruro.

Todas las acciones efectuadas fueron sistematizadas en un documento base, para la elaboración de un informe defensorial que será presentado en 2017, con el objetivo de determinar claramente los factores estructurales y coyunturales de la crisis del agua, así como efectuar un análisis integral (político, técnico, normativo y socioeconómico) de esta problemática, con el fin de presentar al Estado las sugerencias y recomendaciones pertinentes.

## **2. TRATA Y TRÁFICO**

### **2.1. Estrategia Defensorial Andina para la Protección Integral de las Víctimas Sobrevivientes de la Trata de Personas**

En el marco del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, a través de la Red Temática sobre Migrantes y Trata de Personas, con la colaboración de la Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit - GIZ, se coadyuvó en la elaboración del “Diagnóstico sobre las Políticas Públicas y la Respuesta Institucional de los Estados contra la Trata de Personas en la Región Andina”.

A partir de ello, se construyó la “Estrategia Defensorial Andina para la Protección Integral de las Víctimas Sobrevivientes de la Trata de Personas” en Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. De este trabajo y resultado de los análisis, así como de las conclusiones emergentes, actualmente se cuenta con:

- a) Un Plan de Trabajo para la implementación de la “Estrategia Regional Andina 2016 – 2020” en la materia, que de darle la continuidad y atención, tanto de gestión como propiamente analítica, podrá materializarse en el ámbito de todos los países que constituyen la Región Andina.

- b) Un Sistema de Indicadores que servirán de línea base de partida para la evaluación y el monitoreo de las Políticas Públicas sobre trata de personas.

Como resultado de las acciones efectuadas, se aseguró la cooperación entre las Defensorías del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, de la República de Colombia, de la República de Ecuador, de la República del Perú y de la República Bolivariana de Venezuela, a través de la aprobación del Sistema de Indicadores que tienen la función de evaluar y monitorear las políticas públicas dirigidas a la atención, asistencia, así como la reintegración de las víctimas sobrevivientes de la trata y tráfico de personas.

## **2.2. Como parte integrante del Consejo Plurinacional Contra la Trata y Tráfico**

La Defensoría del Pueblo, en el marco de las responsabilidades asumidas como parte del Consejo Plurinacional contra la Trata y Tráfico de Personas (Secretaría Técnica), durante la gestión 2016, realizó las siguientes actividades:

- a) Un informe analítico conjunto, cuyo objetivo permitió la aprobación, seguida de la negociación, del Proyecto de “Convenio Bilateral con Paraguay para combatir los delitos de Trata y Tráfico de Personas”.
- b) La elaboración conjunta de la “Hoja de Ruta Bolivia – Perú contra la Trata y el Tráfico de Personas”, que es un instrumento de planificación que permite coordinar trabajos entre ambos países.
- c) La actualización de los indicadores para el conocimiento y el monitoreo del Derecho a una Vida Libre de la Trata y el Tráfico de Personas, que posibilitarán a la población en su conjunto, contar con datos estadísticos oficiales y actualizados.
- d) La construcción de las matrices para conocimiento, análisis y seguimiento, así como el diseño y la ejecución de los Planes de Actividades del Consejo Plurinacional Contra la Trata y Tráfico, a objeto de organizar las tareas a ser ejecutadas en cada gestión, en particular en la de 2016, garantizando que las mismas sean concordantes y consistentes con las políticas en la materia, así como con el Plan Nacional de Lucha Contra la Trata y el Tráfico de Personas.

## **2.3. Acciones contra la trata y tráfico realizadas por las oficinas regionales de la Defensoría del Pueblo**

En Riberalta se verificó el funcionamiento de los controles en frontera y en las terminales terrestres, por ser los lugares de mayor afluencia de gente que viaja con niñas, niños y adolescentes. En Tarija se realizaron verificaciones a los campamentos zafreiros, donde se recomendó la eliminación del trabajo de niñas, niños y adolescentes en la zafra y, por

último, en Cochabamba se desplegaron operativos sorpresa en diferentes lugares del municipio.

Asimismo, se coordinó con las delegaciones de Potosí y Chuquisaca, la socialización de un comunicado referido a la obligatoriedad de portar la documentación correspondiente en el caso de NNAs que se desplacen en tiempo de zafra. Como resultado de esta actividad, se logró la difusión de la determinación en Potosí, a través de medios televisivos; mientras que en Chuquisaca, se difundió a través de todas la Defensorías de la Niñez y Adolescencia de ese departamento, especialmente en Yamparaez, al ser una zona de mayor movilización. También se socializó en el programa radial “Respetos guardan respetos por la vigencia de nuestros derechos”.

Además, se realizaron dos programas en las radios Aclo y Universitaria, para incidir en la prevención de la trata y tráfico de niñas, niños y adolescentes y alertar sobre situaciones de riesgo, de modo que la población se informe oportunamente y se sensibilice sobre esta problemática para trabajar en acciones de prevención.

La Delegación Departamental de La Paz elaboró un diagnóstico sobre niñas, niños y adolescentes víctimas de trata y tráfico, que fue presentado al Gobernador, como cabeza del Consejo Departamental de La Paz. Cabe destacar que el diagnóstico propició la elaboración del Plan Departamental Contra la Trata y Tráfico de Personas 2016 – 2020; además, permitió identificar seis programas de prevención, atención, protección y restitución.

### **3. SALUD**

La Defensoría del Pueblo cuenta con una estrategia institucional en salud, que tiene como finalidad coadyuvar al logro del ejercicio pleno del derecho a la salud; comprende lineamientos que permitirán ordenar y direccionar de manera general los esfuerzos de la institución para desarrollar acciones específicas, a través de planes de acción inherentes a sus atribuciones, a fin de prevenir las vulneraciones.

Esta estrategia ha sido puesta en marcha a través de planes de acción que se emiten cada año y que permiten la intervención defensorial a nivel nacional y de manera integral. La Defensoría del Pueblo tiene como prioridad el proyecto Defensores del Paciente, que fue incorporado en el anterior quinquenio y, actualmente, se encuentra inscrito en el Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021, para continuar con su ejecución.

#### **3.1. Defensorías del Paciente**

En el marco de la estrategia institucional en salud, la Defensoría del Pueblo vino impulsando la creación, a nivel nacional, de las oficinas del Defensor del Paciente en hospitales públicos, de la seguridad social y privados, a través de la suscripción de convenios interinstitucionales.

Los Defensores del Paciente nacen de la necesidad de contar con una instancia que solucione las problemáticas que se dan en hospitales y centros de salud, se constituyen en espacios de defensa de derechos que tienen por objeto mejorar la calidad en el servicio que presta el personal en salud a pacientes y familiares, y evitar la vulneración de sus derechos.

La institución promueve e impulsa la creación de oficinas del Defensor del Paciente y brinda apoyo técnico, a fin de fortalecer y mejorar la atención al paciente o familiares, a través de reglamentos de funcionamiento y un sistema informático de gestión de reclamos, para el registro correspondiente.

En la gestión 2016, se realizaron evaluaciones a estas oficinas con el objeto de ajustar sus procedimientos y mejorar la atención de los reclamos. Las mismas permitieron realizar recomendaciones puntuales a las direcciones de los hospitales en cuanto a las condiciones de funcionamiento de las oficinas y la atención de reclamos.

Durante 2016 se crearon seis (6) nuevas oficinas del Defensor del Paciente en:

- Hospital Benigno Sánchez en Quillacollo, Cochabamba.
- Centro de Investigación, Educación y Servicio (CIES - Salud Sexual -Salud Reproductiva) en Tarija.
- Centro de Investigación, Educación y Servicio (CIES - Salud Sexual -Salud Reproductiva) en Potosí.
- Hospital del Seguro Social Universitario, en La Paz.
- Hospital Virgen de Chaguaya, en Bermejo, Tarija.
- Hospital Básico en Villamontes, Tarija.

Junto a las 14 ya existentes, sumaron un total de 20 oficinas del Defensor del Paciente a nivel nacional, hasta el 31 de diciembre de 2016, en los siguientes hospitales: Roberto Galindo Terán (Pando); Hospital Regional San Juan de Dios, Hospital Básico de Villa Montes y Hospital Virgen de Chaguaya de Bermejo (Tarija); Germán Busch y Materno Infantil Boliviano Japonés (Beni); Hospital General San Juan de Dios (Oruro); Hospital San Pedro Claver Lajastambo, Hospital del Niño, Hospital Cristo de las Américas “San Juan de Dios” e Instituto Nacional de Psiquiatría Gregorio Pacheco (Chuquisaca); Hospital Arco Iris, CIES Regional La Paz y Seguro Social Universitario (La Paz); Hospital

Manuel Ascencio Villarroel del Municipio de Punata, Hospital San Francisco de Asís de Villa Tunari, Hospital México de Sacaba y Hospital Benigno Sánchez de Quillacollo (Cochabamba); CIES Regional Tarija; y CIES Regional Potosí.

Asimismo, se trabajó en una norma que regule las actividades de las Defensorías del Paciente, que fue remitida al Ministerio de Salud y se espera que en la gestión 2017 sea aprobada.

### **✚ Presencia institucional del Defensor del Pueblo y sus Delegados Departamentales en hospitales públicos y de la Seguridad Social**

El 16 de noviembre de 2016, la Defensoría del Pueblo por primera vez realizó, de manera simultánea, visitas a 21 hospitales y centros de salud del sector público y de la Seguridad Social. El operativo estuvo encabezado por el Defensor del Pueblo y sus Delegados Departamentales en los nueve departamentos del país.

La actividad obtuvo gran cobertura por medios de comunicación televisivos, impresos y radiales a nivel nacional y local, logrando un impacto y aceptación en la población por el acercamiento de la Máxima Autoridad defensorial con los pacientes, familiares y usuarios del servicio.

El operativo tuvo como propósito tener un contacto directo con la población que acude a estos espacios en busca de atención médica y conocer de su propia voz los problemas, necesidades o preocupaciones que enfrentan, o la posible vulneración de derechos, e incidir para que estas sean atendidas por las autoridades llamadas por Ley.

En este contexto, se logró detectar, como un problema generalizado en los diferentes hospitales verificados, la distribución de fichas para la atención en las especialidades, advirtiendo “largas filas” desde tempranas horas del día; asimismo, se observó que las unidades de emergencias no cuentan con espacios físicos adecuados para la atención a los pacientes, aspectos recurrentes que fueron identificados en intervenciones realizadas anteriormente y que merecieron recomendaciones específicas que se encuentran en proceso de seguimiento.

### **3.2 Verificaciones defensoriales a unidades de emergencia**

En atención a la deficiencia en los servicios de salud, se realizaron verificaciones defensoriales a los servicios de emergencias de hospitales de segundo y tercer nivel, con el propósito de verificar las condiciones de funcionamiento en cuanto a recursos humanos, materiales y procedimientos.

Las verificaciones se desarrollaron entre abril, mayo y junio, a 24 hospitales públicos y de la Seguridad Social, 22 de tercer nivel y dos de segundo en la ciudad de El Alto. Con los datos recogidos se elaboró el “Informe de Resultados de la Intervención Defensorial”. Se pusieron en evidencia los problemas más acuciantes como la saturación de pacientes en los hospitales de tercer nivel, tanto públicos como de la Seguridad Social, debido, fundamentalmente, a que la población no acude en primera instancia a los primeros niveles de atención, sino directamente se dirige a los hospitales de tercer nivel. De manera que éstos deben atender patologías que pueden ser resueltas en los centros de salud de primer y segundo nivel.

Este hecho afectó la aplicación de la Ley N° 475 de Prestaciones de Servicios de Salud, por lo que se vio la necesidad de que las autoridades fomenten la atención del primer y segundo nivel de las redes de atención en salud, y que los centros hospitalarios de tercer nivel puedan atender sólo casos de emergencia.

Los resultados de esta intervención establecieron lo siguiente: recursos humanos insuficientes, falta de un plan de capacitación específico, capacidad física rebasada por la excesiva demanda de pacientes; espacios físicos limitados; insumos y medicamentos insuficientes; ausencia de planes de contingencia e insuficientes mecanismos de información al paciente.

El informe fue notificado a las autoridades nacionales y departamentales en agosto de 2016, sus recomendaciones fueron objeto de seguimiento a través de mesas de trabajo en salud organizadas por las Delegaciones Departamentales y por la Oficina Nacional, obteniendo compromisos de mejoras en cuanto a infraestructura y recursos humanos.

Como resultado del seguimiento, se trabajó el proyecto de ampliación del Servicio de Emergencias del Hospital Santa Bárbara de Chuquisaca, que se ejecutará en 2017. En Pando, la Caja Nacional de Salud elaboró un plan de capacitación que abordará el tema de emergencias; en El Alto, el Hospital Municipal Boliviano Holandés proyectó la ampliación de la infraestructura del servicio de emergencias.

En el Hospital de la Mujer de La Paz se creó la Jefatura del Servicio de Emergencias, instancia que elaboró un plan de reingeniería que proyecta una ampliación y readecuación de ambientes físicos, además de la implementación de modelos de procedimientos de atención a través de “códigos” y la dotación de movilidades con equipos de paro respiratorio para emergencias y urgencias ambulatorias. Se tiene programada la conclusión de la remodelación y entrega de los nuevos ambientes de la Unidad de Emergencias durante la gestión 2017.

### **3.3. Informe: Resultados de las verificaciones defensoriales sobre dotación de medicamentos en centros de salud del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto**

A raíz de los conflictos originados en la falta de dotación de medicamentos, insumos y otros, por parte del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto a 54 centros de salud, en el mes de septiembre de 2016, la Defensoría del Pueblo realizó verificaciones defensoriales a 14 centros de salud de primer nivel, donde evidenció la falta de dotación oportuna de medicamentos, insumos y reactivos o, en algunos casos, la entrega de cantidades incompletas o mínimas, que ponen en riesgo la salud de la población alteña.

Los hallazgos de la verificación fueron sistematizados en el Informe Defensorial “Resultados de la verificación defensorial sobre dotación de medicamentos en centros de salud del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto”, en el que se efectuaron recomendaciones destinadas a ajustar los procedimientos establecidos en el Decreto Municipal N° 033, sobre la adquisición de medicamentos. De la misma forma, se recomendó al Concejo Municipal de El Alto realizar acciones de fiscalización, así como la necesidad de una auditoría especial.

Como consecuencia del informe, el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ajustó el procedimiento para la adquisición de medicamentos, derogando el Artículo 14 del Decreto Municipal N° 033, que establecía el procedimiento de compra de medicamentos, cambiando el trámite para que las redes de salud realicen directamente las adquisiciones por ítems.

Se procedió a la contratación de 22 profesionales farmacéuticos con conocimientos especializados en el manejo de las “Farmacias Institucionales Municipales”, para disponer del necesario control, resguardo y requerimiento oportuno de medicamentos, así como la alimentación al sistema de almacenamiento de medicamentos y el seguimiento a las prestaciones de salud.

### **4. DERECHOS LABORALES VERIFICACIONES E INFORME DEFENSORIAL SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES DE TRABAJADORES DE LA ZAFRA EN TARIJA**

En fecha 28 de octubre se realizaron verificaciones defensoriales a los campamentos de Porcelana y Pampa Grande, acantonamientos zafreiros en la zona de Bermejo, Tarija, con el objetivo de identificar los problemas que afectan la permanencia de trabajadores durante el periodo que dura la zafra, y que éstos puedan ser subsanados y, además, que los productores cañeros, dueños de estos espacios, garanticen la estadía de las personas que llegan para esta actividad de zonas expulsoras de Tarija, Potosí y Chuquisaca.



La verificación constató que centenares de familias que habitan esos lugares y que trabajan en la recolección de caña de azúcar, se encontraban en condiciones de extrema precariedad, situación que evidentemente vulneraba sus derechos, principalmente, de niñas, niños y adolescentes que ayudan a sus padres y madres en esa labor.

Se identificó también, la vulneración del derecho a la salud, a la educación y derechos laborales, fundamentalmente. Los trabajadores de la zafra no contaban con un contrato de trabajo o garantías para la cancelación oportuna de los salarios comprometidos.

Si bien el Ministerio de Trabajo realizó inspecciones a los campamentos zafreiros de Bermejo, no tenía la capacidad coercitiva para que los cañeros cumplan con sus obligaciones. La Defensoría del Pueblo coordinó reuniones con la Federación Sindical de Trabajadores Zafreiros y la Jefatura Regional del Trabajo de Bermejo, para evaluar y hacer un seguimiento a los compromisos asumidos, en este tema, al inicio de la gestión 2016.

## **5. PRESENTACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE COMISIÓN DE LA VERDAD, JUSTICIA, MEMORIA Y REPARACIÓN**

Acorde a los mandatos constitucionales y a las recomendaciones del Sistema de Protección Universal de Derechos Humanos, para garantizar a las víctimas de las dictaduras el derecho a la verdad, justicia y reparación, se presentó el “Anteproyecto de Ley para la Creación de la Comisión de la Verdad, Memoria, Justicia y Reparación” para esclarecer las graves violaciones de derechos humanos, persecución político-sindical, prisión, detenciones arbitrarias, lesiones e incapacidades calificadas, tortura, ejecuciones extrajudiciales, desapariciones forzadas, violencia sexual, exilio, destierro, residenciamiento político, muerte por violencia política y todo hecho de intimidación acontecido del 4 de noviembre de 1964 al 10 de octubre de 1982.

La propuesta fue presentada el 1 de julio, su contenido fue consensuado con la Asociación de Detenidos Desaparecidos y Mártires por la Liberación Nacional (ASOFAMD), el Movimiento de Mujeres Libertad y la Plataforma de Luchadores Sociales contra la Impunidad por la Justicia y la Memoria Histórica del Pueblo Boliviano - Sobrevivientes del Periodo Dictatorial, como resultado de la discusión que se produjo desde el año 2012.

La Defensoría del Pueblo acompañó el tratamiento legislativo de la propuesta legal, hasta su aprobación, mediante Ley N° 879, en diciembre de 2016.

## **CAPÍTULO V**

### **PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD**

#### **1. INTERVENCIÓN DEFENSORIAL EN CONFLICTOS SOCIALES**

Si bien la atención y gestión de conflictos no fue establecida en la anterior Ley N° 1818 del Defensor del Pueblo, el papel de mediación y facilitación en los conflictos se ejerció desde el ámbito de la prevención.

Este nuevo periodo definió un nuevo enfoque en la atención de conflictos, a partir de la gestión pacífica de la conflictividad y, sobre todo, de la prevención. Este enfoque se planteó en el Anteproyecto y posteriormente se materializó en la nueva Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, que señala:

Art. 14 (FUNCIONES)

1. *Promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención.*
7. *Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan tener mayor beneficio a los fines tutelados.*

A partir de la promulgación de esta Ley, se ampliaron las funciones para la actuación de la Defensoría del Pueblo en conflictos sociales, generándose el marco normativo que le permite promover la gestión pacífica y la cultura del diálogo en tareas de prevención y en la gestión misma de los conflictos sociales.

Adicionalmente, le faculta para servir como un ente facilitador en el proceso de resolución de conflictos, pero además, para generar acciones dirigidas a la prevención tales como alertas tempranas.

Por otra parte, al reconocerse legalmente su participación como una instancia que puede mediar y convocar al diálogo entre las partes, se podrá tener un mayor alcance de participación en los procesos de resolución, siempre con el objetivo de hacer prevalecer el respeto de los derechos humanos.

En este marco, la Defensoría del Pueblo definió como objetivos:

- Generar alertas tempranas de forma eficiente y oportuna ante escenarios de posible conflictividad, y hacer conocer a las partes sobre los riesgos del/los escenario/s conflictivo/s, con el fin de prevenir el conflicto violento.
- Gestionar y coordinar acciones para la generación de espacios de diálogo y, de ser necesario, mediar en el conflicto, siempre bajo el consentimiento de los actores.



Acuerdos en conflicto de Achacachi.

Durante la gestión 2016, la Defensoría del Pueblo registró 325 conflictos sociales, de los cuales gestionó 165, es decir, el 50,77% en los que se habría evitado la vulneración de derechos humanos. Varios conflictos tuvieron relevancia nacional, como el conflicto cooperativista minero; el conflicto de las personas con discapacidad; el conflicto de pobladores de Entre Ríos en Cochabamba, donde fue secuestrado el Viceministro de Régimen Interior y oficiales de la Policía Boliviana; el conflicto en el municipio de Mapiri, con la Empresa Minera “La Deseada”.

**CUADRO N° 1  
DATOS GENERALES DE CONFLICTIVIDAD**

CONFLICTOS	CANTIDAD	%
Conflictos registrados en el periodo 2016	325	100,00
Conflictos con <b>intervención de la Defensoría del Pueblo</b>	165	50,77
Conflictos <b>monitoreados</b>	325	100,00
Conflictos nuevos	192	59,08
Conflictos reactivados	133	40,92

**CUADRO N° 2  
CONFLICTOS POR TIPOLOGÍA ESTABLECIDA EN EL  
SISTEMA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CONFLICTOS SOCIALES (SICS)**

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
-----------	----------	---

Tierra/territorio	19	5,85
Laboral/salarial	93	28,62
Situación /medidas económicas	39	12,00
Recursos naturales/ medio ambiente	16	4,92
Límites	1	0,31
Servicios y obras públicas	85	26,15
Coca excedentaria	2	0,62
Gobernabilidad	18	5,54
Seguridad ciudadana	18	5,54
Vivienda	2	0,62
Educación	12	3,69
Otro	18	5,54
Étnico cultural	2	0,62
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100,00</b>

El presente cuadro muestra que, en la gestión 2016, el tipo de conflicto más recurrente, con un 28,6%, fue el relacionado con las medidas laborales. En segundo lugar, se encuentran los servicios y obras públicas, con el 26,15%, que refieren a la calidad del servicio y las obras públicas que otorgan los gobiernos locales y el gobierno nacional; en tercer lugar, se tiene la tipología de situación y medidas económicas con el 12%, que está relacionado con las protestas contra medidas económicas que afectan a sectores con derechos más vulnerables.

**CUADRO N° 3**  
**CANTIDAD DE CONFLICTOS REGISTRADOS POR DEPARTAMENTO**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
Beni	6	1,85
Chuquisaca	26	8,00
Cochabamba	43	13,23
La Paz	101	31,08
Oruro	24	7,38
Pando	1	0,31
Potosí	44	13,54
Santa Cruz	55	16,92
Tarija	25	7,69
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100,00</b>

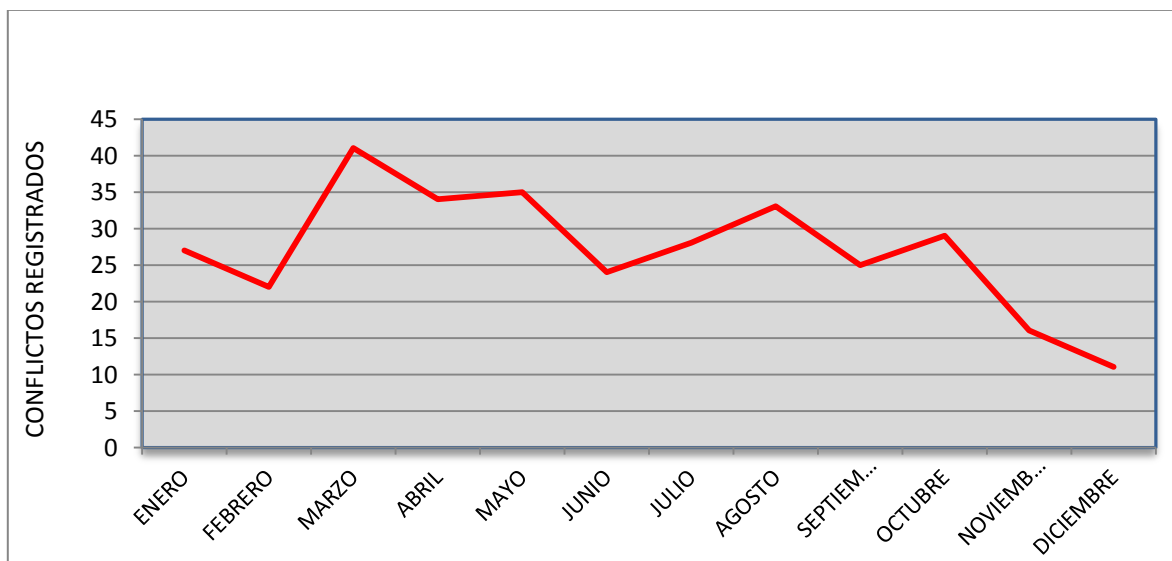
El cuadro 3 muestra que los departamentos con mayor índice de conflictividad registrado por el sistema SICS de la Defensoría del Pueblo fueron: en primer lugar, La Paz 31%; en segundo, Santa Cruz con el 17%; y, en tercer lugar, Potosí con el 13,54% seguido de Cochabamba con el 13,23%, por una diferencia mínima.

**CUADRO N° 4**

## ANÁLISIS MENSUAL DE LA CONFLICTIVIDAD

MES	CANTIDAD	%
Enero	27	8,31
Febrero	22	6,77
Marzo	41	12,62
Abril	34	10,46
Mayo	35	10,77
Junio	24	7,38
Julio	28	8,62
Agosto	33	10,15
Septiembre	25	7,69
Octubre	29	8,92
Noviembre	16	4,92
Diciembre	11	3,38
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO N° 5**  
**COMPORTAMIENTO DE LA CONFLICTIVIDAD 2016**



## 2. CONFLICTOS DE RELEVANCIA SOCIAL

Durante la gestión 2016, la Defensoría del Pueblo atendió múltiples conflictos sociales que se presentaron con diferentes características. Se resaltan, por su relevancia social, los siguientes:

### **1.1. Conflicto cooperativista minero**

#### **▪ Primera etapa**

En agosto de 2016, la Federación Nacional de Cooperativas Mineras (FENCOMIN) inició el bloqueo de las carreteras en los tramos Cochabamba - Oruro, La Paz - Oruro y Potosí - Oruro, en demanda de atención a su pliego petitorio, acción que derivó en enfrentamientos entre policías y mineros, y agresiones físicas de ambas partes; por una parte, varios efectivos policiales fueron desarmados, golpeados y reducidos por los cooperativistas, y por otro, cooperativistas mineros también denunciaban haber sufrido agresiones físicas.

Frente a esta situación, personal de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad (UPGPC) de la Defensoría del Pueblo, realizó gestiones para promover el diálogo, logrando acercar a las partes.

En fecha 11 de agosto de 2016, los mineros cooperativistas continuaron con los bloqueos cerca de la población de Mantecani, generándose nuevamente enfrentamientos con la Policía Boliviana. Una gran cantidad de mineros logró emboscar y reducir a efectivos policiales, razón por la que se conformó un equipo encabezado por el Defensor del Pueblo para intervenir, logrando arribar a un acuerdo. Se consiguió la liberación de todos efectivos policiales retenidos a las cinco de la mañana del día siguiente.

#### **▪ Segunda etapa**

El 23 de agosto de 2016, los mineros cooperativistas reactivaron las movilizaciones. En ese contexto, efectivos policiales se desplazaron para prevenir el bloqueo de caminos. El 24 de agosto, la Defensoría del Pueblo sostuvo una reunión con los representantes de FENCOMIN, quienes comprometieron levantar el bloqueo una vez instalada la mesa de diálogo con el Gobierno. El 25 de agosto de 2016, alrededor de las 10:00 a.m., en la localidad de Panduro, cooperativistas mineros secuestraron al Viceministro de Régimen Interior, Rodolfo Illanes. El Defensor del Pueblo coordinó acciones para resguardar la vida e integridad física del Viceministro; ese mismo día, empero, las circunstancias de los hechos imposibilitaron la pacificación del lugar.

#### **▪ Intervención defensorial y resultados**

Se desarrollaron acciones de mediación, verificación, facilitación y contacto entre los dirigentes cooperativistas mineros, autoridades nacionales y la Policía Boliviana. El Defensor del Pueblo, los tres Delegados Adjuntos y el equipo de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad coordinaron los momentos de intervención defensorial, conjuntamente con las Delegaciones Defensoriales de La Paz, Oruro, Cochabamba y Potosí.

Mediante Informe Defensorial, de fecha 27 de octubre de 2016, se ha establecido la violación a los derechos humanos de los actores del conflicto. Asimismo, se han hecho las gestiones respectivas ante las autoridades competentes. Actualmente, existen procesos judiciales instalados en virtud de las verificaciones *in situ*.

## **1.2. Conflicto municipio de Mapiri**

El 8 de diciembre de 2016, el Defensor del Pueblo, el Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y el Representante Defensorial en Caranavi se constituyeron en la localidad de Mapiri, a raíz de una información sobre enfrenamientos armados entre pobladores de la zona y trabajadores de la Empresa Minera “La Deseada”. Las partes expusieron sus demandas y la causa de la situación tensa, identificando como tal, el incumplimiento de acuerdos por parte de los representantes de la empresa.

En el marco de las negociaciones, se entabló una mesa de diálogo en la que participaron representantes de la Empresa Minera “La Deseada”, autoridades locales y dirigentes. La reunión se desarrolló por el lapso ininterrumpido de ocho horas, en las que se discutieron los temas álgidos entre los pobladores de Mapiri y los trabajadores de la empresa.

Finalmente, gracias a la mediación del Defensor, se llegó a un acuerdo el mismo que fue socializado con los pobladores del municipio y, luego de renegociar con ellos, se acordó levantar las medidas de presión, para lo cual, de manera pacífica, se procedió al repliegue de los movilizadores. Asimismo, se acordó la conformación de mesas técnicas para reunirse en la oficina nacional de la Defensoría del Pueblo y discutir temas estructurales.

### **▪ Intervención defensorial y resultados**

A través de las gestiones de mediación, pacificación y diálogo del Defensor del Pueblo y su equipo, se arribó a un acuerdo que permita la pacificación del municipio de Mapiri, logrando firmar documentos que refrendan el mismo; el primero, el 9 de diciembre de 2016, y otro, nuevo y mejorado, el 14 de diciembre, el mismo que fue revisado por la Defensoría del Pueblo y firmado por el señor Crisólogo Sánchez, propietario de la Empresa Minera “La Deseada”, representantes de organizaciones sociales, alcaldía y organizaciones territoriales de base (OTB's), dando una solución inmediata al conflicto.



### **1.3. Conflicto Comunidad Entre Ríos**

El Defensor del Pueblo, David Tezanos Pinto, el sábado 25 de diciembre de 2016, se dirigió a la población de Entre Ríos para mediar en el conflicto originado por comunarios del lugar, quienes bloquearon la carretera Cochabamba - Santa Cruz demandando la liberación de tres personas detenidas por un caso de linchamientos y privando de libertad al Viceministro de Régimen Interior, Pedro Villa. Como resultado de las negociaciones, se acordó que las tres personas detenidas se defenderían en libertad. También se logró el compromiso de suspender el bloqueo de caminos.

En horas de la mañana del 24 de diciembre, el Viceministro y un grupo de nueve coroneles fueron retenidos por los pobladores de Entre Ríos, que exigían la liberación de dos dirigentes vecinales y un comunario, quienes fueron imputados por la muerte de un supuesto delincuente. La Defensoría del Pueblo, en coordinación con la Policía Boliviana, tuvo un rol como mediadora para intervenir en caso que se viera comprometida la libertad del Viceministro Villa. Asimismo, coordinó con la Directora Nacional de Defensa Pública, Jhenny Vaca, para la tramitación de la cesación de la detención preventiva de los tres imputados y se agradeció el apoyo del Ministro de Defensa, Reymi Ferreira y de miembros de la Fuerza Aérea.

#### **▪ Intervención defensorial y resultados**

Se desarrollaron acciones de mediación, facilitación y contacto entre los actores del conflicto, autoridades nacionales y la Policía. El Defensor del Pueblo coordinó personalmente las acciones, conjuntamente con la Delegación de Cochabamba y la Coordinación del Chapare. Se ha establecido la violación del derecho a la libertad de locomoción del Viceministro Villa, asimismo, se han hecho las gestiones respectivas ante las autoridades competentes para que se atienda los pedidos de los pobladores de Entre Ríos. Actualmente, los que estaban detenidos se encuentran defendiéndose, en libertad, ante instancias judiciales.

## **CAPÍTULO VI**

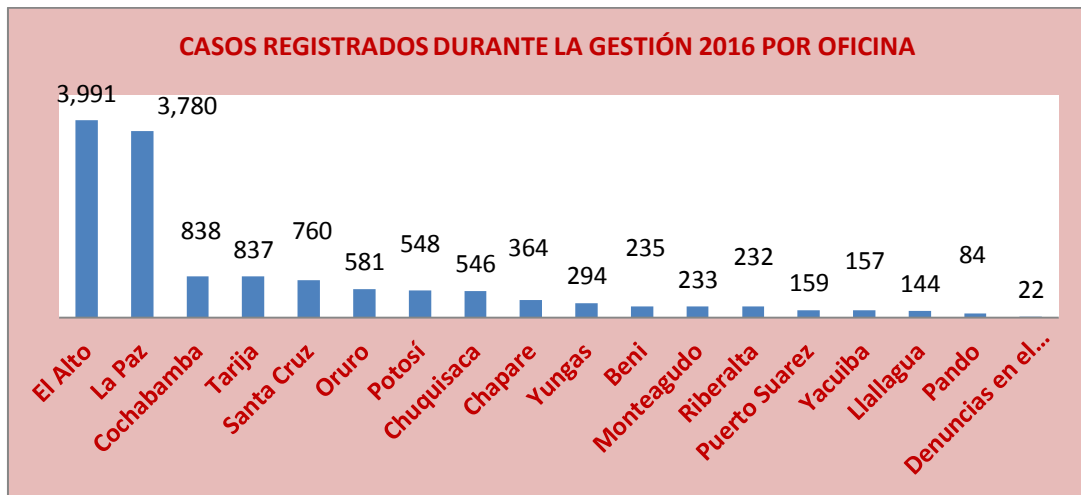
### **SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO**

#### **1. DENUNCIAS REGISTRADAS POR LA DEFENSORÍA**

El punto medular de la Defensoría del Pueblo lo constituye el Sistema de Servicio al Pueblo, que durante esta gestión 2016 se enfocó en la prestación de un servicio de calidad. En 2016, la Defensoría del Pueblo, a través de sus 17 oficinas defensoriales atendió un total de 13.805 casos, cantidad que suma también las causas atendidas en el exterior. Del total de casos atendidos, El Alto, nuevamente, se convierte en la oficina que más causas registró: 3.991, que equivalen al 28,91% del total; seguido por La Paz con 3.780 casos, equivalentes al 27,38%. La suma de casos de ambas oficinas alcanza al 56,29%, con lo cual se mantiene una tendencia.

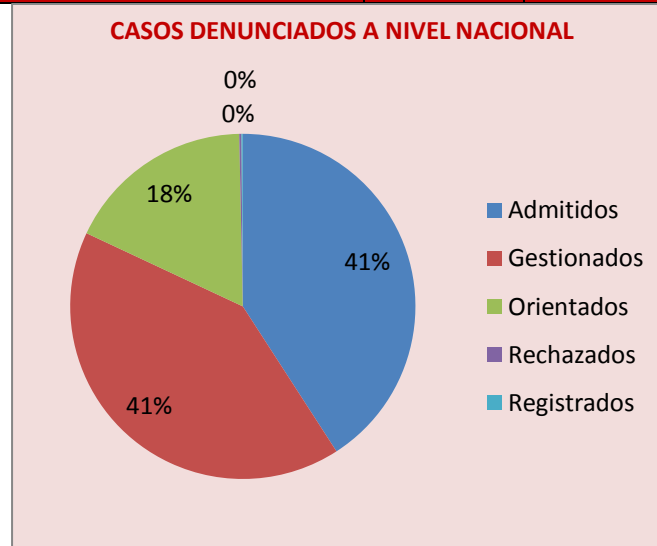
**DENUNCIAS REGISTRADAS EN 2016  
POR OFICINA DEFENSORIAL**

<b>OFICINA</b>	<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
El Alto	3.991	28,91%
La Paz	3.780	27,38%
Cochabamba	838	6,07%
Tarija	837	6,06%
Santa Cruz	760	5,51%
Oruro	581	4,21%
Potosí	548	3,97%
Chuquisaca	546	3,96%
Chapare	364	2,64%
Yungas	294	2,13%
Beni	235	1,70%
Monteagudo	233	1,69%
Riberalta	232	1,68%
Puerto Suárez	159	1,15%
Yacuiba	157	1,14%
Llallagua	144	1,04%
Pando	84	0,61%
Denuncias en el exterior	22	0,16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13.805</b>	<b>100,00%</b>



### CASOS REGISTRADOS POR PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA EN 2016

Procedimiento de denuncia	Cantidad	Porcentaje
Admitidos	5.642	40,87%
Gestionados	5.674	41,10%
Orientados	2.443	17,70%
Rechazados	28	0,20%
Registrados	18	0,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13.805</b>	<b>100,00%</b>



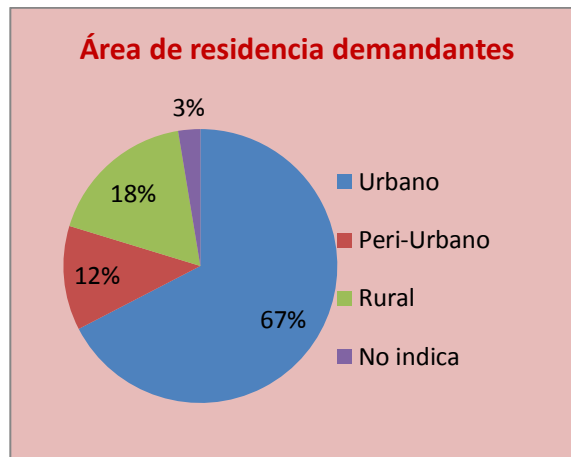
La suma entre casos admitidos y gestionados (81,97%), muestra el alto nivel de atención de las distintas oficinas defensoriales, donde la regla es la atención del caso y su eventual solución o gestión en las instancias competentes. Los casos rechazados, se establecieron en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

#### CASOS GESTIONADOS POR DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL O REGIONAL

Oficina	Admitidos	Gestionados	Orientados	Rechazados	Registrados	Total
El Alto	927	2.480	581	2	1	3.991
La Paz	1.663	1.044	1.049	18	6	3.780
Cochabamba	568	169	101			838
Tarija	417	293	125	1	1	837
Santa Cruz	439	216	100	2	3	760
Oruro	392	172	16	1		581
Potosí	190	222	133	2	1	548
Chuquisaca	243	228	75			546
Chapare	110	118	136			364
Yungas	26	229	39			294
Beni	132	91	11		1	235
Monteagudo	42	159	30		2	233
Riberalta	131	91	7	1	2	232
Puerto Suárez	77	62	20			159
Yacuiba	141	13	2	1		157
Llallagua	88	53	3			144
Pando	55	18	10		1	84
Denuncias exterior	1	16	5			22
<b>TOTAL</b>	<b>5.642</b>	<b>5.674</b>	<b>2.443</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>13.805</b>

#### RECEPCIÓN DE CASOS POR ÁREA DE RESIDENCIA DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Área de residencia	Cantidad de casos registrados	Porcentaje
Urbano	9.004	67,40%
Peri-Urbano	1.646	12,32%
Rural	2.361	17,67%
No indica	348	2,60%
<b>Total</b>	<b>13.359</b>	<b>100,00%</b>



### CASOS CONCLUIDOS A NIVEL NACIONAL

Tipo de casos	Total	Tipo de Conclusión			Total casos conclusión	Total casos conclusión
		Archivo	Conclusión Gestión Defensorial	Conclusión Investigación		
Admitidos	5.642	3.781		132	3.913	69,35%
Gestionados	5.674	5.482	52		5.534	97,53%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.316</b>	<b>9.263</b>	<b>52</b>	<b>132</b>	<b>9.447</b>	

### CASOS CONCLUIDOS Y SUBSANADOS POR OFICINA

Delegación	Admitidos y gestionados	Casos concluidos	Porcentaje	Hecho subsanado	% subsanados de admitidos y gestionados
El Alto	3.407	3.120	91,58%	2.089	61,31%
La Paz	2.707	2.101	77,61%	1.393	51,46%
Cochabamba	737	588	79,78%	464	62,96%
Tarija	710	633	89,15%	398	56,06%
Santa Cruz	655	440	67,18%	301	45,95%
Oruro	564	549	97,34%	418	74,11%
Chuquisaca	471	409	86,84%	248	52,65%
Potosí	412	369	89,56%	287	69,66%
Yungas	255	241	94,51%	175	68,63%
Chapare	228	175	76,75%	115	50,44%

Beni	223	147	65,92%	108	48,43%
Riberalta	222	44	19,82%	31	13,96%
Monteagudo	201	195	97,01%	155	77,11%
Yacuiba	154	138	89,61%	53	34,42%
Llallagua	141	131	92,91%	86	60,99%
Puerto Suárez	139	107	76,98%	70	50,36%
Pando	73	46	63,01%	31	42,47%
Denuncias exterior	17	14	82,35%	11	64,71%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.316</b>	<b>9.447</b>	<b>83,48%</b>	<b>6.433</b>	<b>56,85%</b>

### DERECHOS MÁS DENUNCIADOS O VULNERADOS

DERECHOS DENUNCIADOS O VULNERADOS	CASOS	%
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	1.875	15,37%
Derechos laborales	1.435	11,76%
Petición y respuesta	1.022	8,38%
Propiedad privada individual y patrimonio	871	7,14%
Derechos de las mujeres	817	6,70%
Derechos de las personas adultas mayores	736	6,03%
Derechos de la niñez y adolescencia	710	5,82%
Derecho a la identidad	691	5,66%
Derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública	527	4,32%
Derecho a la comunicación y a la información	526	4,31%
Educación	430	3,52%
Derechos en la familia	392	3,21%
Derecho a la salud	330	2,70%
Integridad (tortura, tratos o penas crueles, inhumanas, humillantes o degradantes)	313	2,57%
Derechos de las personas privadas de libertad	199	1,63%
Derechos de las personas con discapacidad	146	1,20%
Seguridad Social	137	1,12%
Derecho al hábitat y la vivienda	129	1,06%
Libertad y seguridad	97	0,79%
Acceso a los servicios básicos	94	0,77%
Derecho a un nivel de vida adecuado	68	0,56%
Derecho al agua	67	0,55%
Igualdad y no discriminación	66	0,54%

Acceso a la información pública	65	0,53%
Dignidad	63	0,52%
Tierra – NPIOC	40	0,33%
Personas en proceso de instrucción en centros castrenses o policiales	31	0,25%
Privacidad, intimidad, honra, honor y propia imagen	29	0,24%
Derecho a la vida	29	0,24%
Libertad de residencia, permanencia y circulación	22	0,18%
Derecho a la reparación	19	0,16%
Derecho a la alimentación	17	0,14%
Derecho de participar en la formación, ejercicio y control del poder político	17	0,14%
Derechos de las personas migrantes	16	0,13%
Jurisdicción IOC	15	0,12%
Derecho a la libertad de pensamiento y opinión	13	0,11%
Juventud	11	0,09%
No ser sometida a servidumbre, esclavitud y trabajo forzoso. (CPE. Art. 15, V), (PIDCP. Art. 8), (CADH. Art. 6).	10	0,08%
No ser sometida a trata ni tráfico de personas.	10	0,08%
Derecho a un medio ambiente sano	10	0,08%
Derecho a la fiscalización de los actos públicos y control social	10	0,08%
No ser sometida a desaparición forzada	9	0,07%
Inviolabilidad del domicilio y secreto de comunicación privada	8	0,07%
Derecho al desarrollo	8	0,07%
Derecho a identidad cultural, cosmovisión, prácticas, costumbres, símbolos y vestimentas	7	0,06%
Libertad de pensamiento, espiritualidad, religión y culto	6	0,05%
Derechos de personas con diferente orientación sexual o identidad de género	6	0,05%
Sin derecho 2do. nivel	5	0,04%
Libre determinación, autonomía y territorialidad - NPIOC	5	0,04%
Derecho a definir prioridades y formas de desarrollo (o no desarrollo) - NPIOC	5	0,04%
Conductas lesivas del Estado – MT	5	0,04%
Derechos de personas que viven con VIH-Sida	5	0,04%
Derechos del usuario y consumidor	4	0,03%
Libertad de reunión y asociación	4	0,03%
Derechos sexuales y reproductivos	3	0,02%
Recursos naturales – NPIOC	3	0,02%

Nacionalidad y ciudadanía	2	0,02%
Vida cultural	2	0,02%
Derecho a espiritualidad o religiosidad– NPIOC	2	0,02%
Salud	2	0,02%
Sistemas políticos – NPIOC	1	0,01%
Sistemas económicos – NPIOC	1	0,01%
Derecho a existir libremente – NPIOC	1	0,01%
Derecho a vivir libre de contaminación – MT	1	0,01%
Derecho al agua – MT	1	0,01%
Derecho a consulta – NPIOC	1	0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>100,00%</b>

En primer término, es preciso aclarar que un caso puede involucrar más de un derecho. En la gestión 2016, el debido proceso y acceso a la justicia ocupó el primer lugar de los derechos más denunciados con 15,47%. Lo que da cuenta de un grave problema en este derecho, el cual involucra las siguientes conductas vulneratorias: igualdad en un proceso, acceso a la jurisdicción, a la defensa, a un tribunal imparcial, a ser juzgado en un plazo razonable, de recurrir y/o a la publicidad del proceso.

En segundo lugar, quedan ubicados los derechos laborales con el 11,83%, que involucra el salario justo, límite de la jornada, inamovilidad, descanso y vacación, acoso, derechos sindicales y de huelga.

#### **INSTITUCIONES PÚBLICAS MÁS DENUNCIADAS**

<b>AGENTE DENUNCIADO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Gobiernos Autónomos Municipales	1.329	22,45%
Direcciones Departamentales de Educación	636	10,75%
Policía Boliviana	515	8,70%
Órgano Judicial	514	8,68%
Ministerio Público	470	7,94%
Servicio Departamental de Salud (SEDES)	265	4,48%
Organización Indígena Originaria Campesina	175	2,96%
Ministerio de Educación	154	2,60%
Servicio de Registro Cívico (SERECI)	141	2,38%
Dirección General de Régimen Penitenciario	114	1,93%
Caja Nacional de Salud (CNS)	112	1,89%
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	112	1,89%



Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	101	1,71%
Ministerio de Salud	84	1,42%
Ministerio de Justicia	72	1,22%
Fuerzas Armadas	70	1,18%
Ministerio de Gobierno	59	1,00%
Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA)	56	0,95%
Servicio Plurinacional de Defensa Pública	52	0,88%
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones y Seguros (AP)	41	0,69%
Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)	39	0,66%
Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES)	35	0,59%
Caja Petrolera de Salud (CPS)	29	0,49%
Ministerio de Defensa	29	0,49%
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda	25	0,42%
Empresa de Servicio de Agua y Alcantarillado	23	0,39%
Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)	23	0,39%
Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras	22	0,37%
Universidad Pública de El Alto (UPEA)	21	0,35%
Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)	21	0,35%
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)	21	0,35%
Aduana Nacional de Bolivia (ANB)	19	0,32%
Universidad Mayor de San Andrés (UMSA)	17	0,29%
Administradora de Fondos de Pensiones Previsión (AFPs)	15	0,25%
Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (UAJMS)	14	0,24%
La Vitalicia	14	0,24%
Universidad Mayor de San Simón (UMSS)	14	0,24%
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	14	0,24%
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)	14	0,24%
Corporación del Seguro Social Militar (COSSMIL)	13	0,22%
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	13	0,22%
Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	13	0,22%
Universidad Técnica de Oruro (UTO)	13	0,22%
Ministerio de Medio Ambiente y Agua	13	0,22%
Ministerio de Relaciones Exteriores	13	0,22%
Tribunal Departamental Electoral	12	0,20%
Universidad Nacional Siglo XX (UNSEX)	12	0,20%
Ministerio de Minería y Metalurgia	10	0,17%

Unidad de Titulación - Fondo Nacional de Vivienda Social - En Liquidación (FONVIS)	10	0,17%
Tribunal Supremo Electoral (TSE)	9	0,15%
Universidad Mayor de San Francisco Xavier (UMSFX)	8	0,14%
Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado Sucre (ELAPAS)	8	0,14%
Dirección General de Migración	8	0,14%
Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL)	8	0,14%
Mutual de Servicios al Policía (MUSERPOL)	8	0,14%
Universidad Privada	8	0,14%
Autoridad Indígena Originaria Campesina	8	0,14%
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra (ABT)	7	0,12%
Instituto Nacional de Seguros en Salud	7	0,12%
Empresa Nacional de Electricidad - Residual (ENDE)	7	0,12%
Caja de Salud CORDES	7	0,12%
Agencia Estatal de Vivienda (AEVIVIENDA)	7	0,12%
Administradora Boliviana de Carreteras (ABC)	7	0,12%
Ministerio de la Presidencia	7	0,12%
Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba (ELFEC)	6	0,10%
Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía plural	6	0,10%
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE)	6	0,10%
Asamblea Legislativa Plurinacional	6	0,10%
Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia	6	0,10%
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	6	0,10%
Tribunal Constitucional Plurinacional (TCP)	6	0,10%
Caja Bancaria Estatal de Salud (CBS)	6	0,10%
Ministerio de Culturas y Turismo	5	0,08%
Institución Bancaria o Financiera	5	0,08%
Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNAP)	5	0,08%
Caja de Salud del Servicio Nacional de Caminos y Ramas Anexas (CSSNCRA)	5	0,08%
Universidad Autónoma Tomás Frías (UATF)	4	0,07%
Ministerio de Planificación del Desarrollo	4	0,07%
Agencia Nacional de Hidrocarburos	4	0,07%
Fundación Cultural del Banco Central de Bolivia (FC – BCB)	4	0,07%
Servicio Departamental de Caminos	4	0,07%
Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (UAGRM)	3	0,05%
Empresa Estatal de Televisión Bolivia TV	3	0,05%
Asamblea Legislativa Departamental	3	0,05%

Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea (AASANA)	3	0,05%
Unidad Educativa Privada	3	0,05%
Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego (AJ)	3	0,05%
Empresa de Servicio Eléctrico	3	0,05%
Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria	3	0,05%
Entidad Ejecutora de Medio Ambiente y Agua (EMAGUA)	3	0,05%
Instituto Nacional de Salud Ocupacional (INSO)	3	0,05%
Instituto Nacional de Innovación Agropecuaria y Forestal (INIAF)	2	0,03%
Universidad Técnica del Beni Mariscal José Ballivián (UTB)	2	0,03%
Ministerio de Comunicación	2	0,03%
Empresa de Transporte Terrestre	2	0,03%
Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana	2	0,03%
Consejo Nacional de Vivienda Policial	2	0,03%
Autoridad General de Impugnación Tributaria (AGIT)	2	0,03%
Empresa Municipal Prestadora de Servicio de Agua y Alcantarillado	2	0,03%
Ministerio de Deportes	2	0,03%
Contraloría General del Estado Plurinacional	2	0,03%
Honorable Cámara de Senadores	2	0,03%
Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL)	2	0,03%
Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SEMAPA)	2	0,03%
Empresa Tarijeña del Gas (EMTAGAS)	2	0,03%
Administración Autónoma para Obras Sanitarias Potosí (AAPOS)	2	0,03%
Fondo de Desarrollo para los Pueblos Indígenas Originarios y Comunidades Campesinas	2	0,03%
Ministerio de Autonomías	2	0,03%
Seguro Social Universitario de Oruro (SSUORU)	2	0,03%
Centros Integrado de Justicia Plurinacional (CIJPLU)	2	0,03%
Servicio de Defensa de la Víctima (SEDAVI)	2	0,03%
Clínica Privada	2	0,03%
Banco Central de Bolivia (BCB)	2	0,03%
Vicepresidencia del Estado Plurinacional	2	0,03%
Corporación Minera de Bolivia (COMIBOL)	2	0,03%
Servicio General de Licencias de Conducir (SEGELIC)	2	0,03%
Cooperativa de Ahorro y Crédito	1	0,02%
Universidad Indígena Boliviana Comunitaria Intercultural Productiva Tupak Katari (UNIBOL-TK)	1	0,02%
Seguro Social Universitario de La Paz (SSULPZ)	1	0,02%

Conservatorio Nacional de Música	1	0,02%
Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual (ENFE)	1	0,02%
Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)	1	0,02%
Lotería Nacional de Beneficencia y Salubridad	1	0,02%
Orquesta Sinfónica Nacional	1	0,02%
Seguro Social Universitario de Potosí (SSUPTS)	1	0,02%
Comité Nacional de la Persona con Discapacidad	1	0,02%
Empresa Boliviana de Almendra y Derivados (EBA)	1	0,02%
Fondo de Inversión Productiva y Social - Para Vivir Bien – (FPS)	1	0,02%
COFADENA Oficina Central	1	0,02%
Instituto Boliviano de la Ceguera	1	0,02%
Depósitos Aduaneros Bolivianos (DAB)	1	0,02%
Servicio Nacional de Caminos	1	0,02%
Ministerio de Autonomía	1	0,02%
Dirección General de Cooperativas	1	0,02%
Empresa Papeles de Bolivia (PAPELBOL)	1	0,02%
Presidencia del Estado Plurinacional	1	0,02%
Empresa Azucarera San Buenaventura (EASBA)	1	0,02%
Autoridad General Jurisdiccional Administrativa Minera	1	0,02%
Servicio Autónomo Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SAMAPA)	1	0,02%
Seguro Social Universitario de Beni (SSUBENI)	1	0,02%
Empresa Boliviana de Aviación (BOA)	1	0,02%
Transportes Aéreos Bolivianos (TAB)	1	0,02%
Empresa de Lácteos de Bolivia (LACTEOSBOL)	1	0,02%
Tribunal Agroambiental	1	0,02%
Ministerio de Hidrocarburos y Energía	1	0,02%
Seguro Social Universitario de Cochabamba (SSUCBBA)	1	0,02%
Escuela Militar de Ingeniería (EMI)	1	0,02%
Dirección General del Servicio Civil	1	0,02%
Tribunal Permanente de Justicia Militar	1	0,02%
Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado Oruro (SELA)	1	0,02%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.919</b>	<b>100,00%</b>

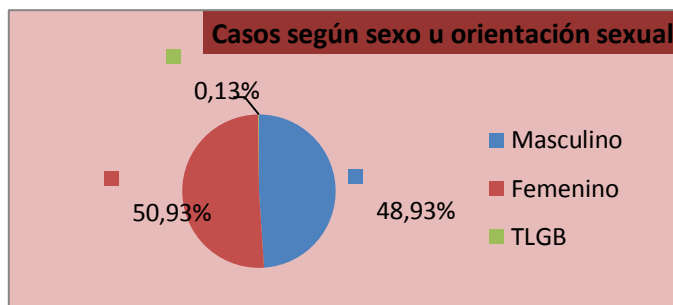
Los Gobiernos Autónomos Municipales agrupados ocupan el primer lugar de las instituciones más denunciadas. De este grupo, los Gobierno Municipales de El Alto y de La Paz son los más denunciados. En segundo lugar, como instituciones más denunciadas, se encuentran las Direcciones Departamentales de Educación, entre ellas,

La Paz y Oruro ocupan los primeros lugares. El tercer lugar lo ocupa la Policía Boliviana, que agrupa a todos los comandos departamentales, regionales y otros.

#### CASOS DENUNCIADOS POR RANGO DE EDAD

EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Hasta 17 años	1.185	8,78%
18 a 30 años	1.965	14,56%
31 a 59 años	6.553	48,54%
60 años o más	3.123	23,14%
No indica	673	4,99%
<b>TOTAL</b>	<b>13.499</b>	<b>100,00%</b>

Se mantiene un aspecto, en el que gran parte de los peticionarios se encuentra en el rango de edad de los 31 a 59 años.



## **CAPÍTULO VII**

### **EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

#### **1. EDUCACIÓN MASIVA EN DERECHOS HUMANOS**

La Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2016, desarrolló procesos de educación y formación en materia de Derechos Humanos, priorizando temáticas sobre poblaciones en situación de vulnerabilidad, con el único fin de fortalecer la educación integral desde la vida y para la vida, coadyuvando de esta manera a un ejercicio efectivo de los derechos humanos.

Estos procesos educativos fueron dirigidos a diferentes públicos, como profesionales del área de la comunicación y el periodismo, del sistema educativo, servidores públicos, y población en general.

##### **1.1. DIPLOMADOS**

###### **▪ Diplomado en Valores y Derechos Humanos**

En convenio y coordinación entre la Universidad Salesiana Boliviana y la Defensoría del Pueblo, se desarrollaron y concluyeron exitosamente dos diplomados en Valores y Derechos Humanos, dirigido a directores y maestros de unidades educativas de las ciudades de Trinidad y Oruro. El diplomado inicio el mes de enero y duró hasta la primera semana de mayo de la gestión 2016.

Contó con la participación de 37 alumnos en la ciudad de Trinidad y 55 en la ciudad de Oruro, haciendo un total de 92 diplomantes en Valores y Derechos.

Como parte del diplomado, se diseñaron e implementaron 34 proyectos socio comunitario productivos con la comunidad educativa, integrada por maestros, estudiantes y padres de familia, quienes replicaron sus conocimientos respecto a los valores y derechos humanos en sus núcleos escolares y en otros espacios, realizando capacitaciones entre docentes, encuentros de socialización respecto a una problemática identificada en cada una de las unidades educativas con los estudiantes y padres de familia para, finalmente, plantear alternativas de solución.

De esta manera, los conocimientos adquiridos en el diplomado se pusieron en práctica y se obtuvo un total de 12.642 personas beneficiadas, aproximadamente, de manera directa e indirecta.

El Diplomado en Valores y Derechos Humanos se desarrolló en las ciudades de Oruro y Trinidad de manera exitosa, donde a su vez se tuvo como resultado la identificación de las problemáticas que afectan a las unidades educativas, que son la violencia entre estudiantes, violencia intrafamiliar, discriminación, falta de ejercicio de valores, entre otros.

<b>DIPLOMADO VALORES Y DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>Deptos.</b>	<b># de diplomantes</b>	<b># de maestros a los que se replicó el aprendizaje por los diplomantes</b>	<b># de estudiantes a los que se replicó el aprendizaje por parte de los diplomantes y maestros</b>	<b># de padres de familia sensibilizados con los proyectos presentados por los diplomantes</b>
Trinidad	37	68	2.930	3.885
Oruro	55	70	4.893	8.757
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>138</b>	<b>7.823</b>	<b>12.642</b>

▪ **Diplomado en Derechos Humanos y Justicia Restaurativa en el Ejercicio Periodístico**

En convenio y coordinación entre la Universidad Salesiana Boliviana, Progettomondo MLAL y la Defensoría del Pueblo, se desarrollaron y concluyeron con éxito el Diplomado Derechos Humanos y Justicia Restaurativa en el Ejercicio Periodístico, el que inició el mes de marzo y concluyó a finales del mes de mayo de la gestión 2016, en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Oruro. Dicha actividad académica contó con la participación de 34 profesionales del área de la comunicación en la ciudad de La Paz; 28 en la ciudad de Cochabamba y 42 en Oruro, alcanzando a 104 periodistas y comunicadores participantes. Como resultado del diplomado, los cursantes produjeron 291 productos periodísticos entre notas, entrevistas, crónicas y reportajes multimedia con enfoque en derechos humanos, de los cuales varios fueron publicados en diversos medios de comunicación. Los periodistas y comunicadores participantes del diplomado, tras el curso desarrollado, cuentan con un enfoque en derechos humanos que se materializa en las diferentes labores que realizan en sus fuentes de trabajo y en el ejercicio de su profesión.

<b>Diplomado en derechos humanos y justicia restaurativa en el ejercicio periodístico</b>		
<b>Deptos.</b>	<b># de diplomantes</b>	<b>Proyectos periodísticos, con enfoque en justicia restaurativa, presentados</b>
La Paz	34	105
Cochabamba	28	80
Oruro	42	106
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>291</b>

## ▪ **Diplomado en Derechos Humanos para la Prevención del Racismo y Discriminación**

En coordinación con el Viceministerio de Descolonización del Ministerio de Culturas y Turismo, el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (OACNUDH) y la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), se desarrolló la 3ª Versión del Diplomado en Derechos Humanos para la prevención del Racismo y Discriminación. El curso se realizó en la ciudad de La Paz, en predios de la EGPP, y contó con la participación de 44 servidores públicos de distintas entidades como:

- ✓ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
- ✓ Ministerio de la Presidencia
- ✓ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
- ✓ Ministerio de Gobierno
- ✓ Ministerio de Defensa
- ✓ Ministerio de Educación
- ✓ Viceministerio de Descolonización
- ✓ Defensoría del Pueblo
- ✓ Activista – Feminismo Comunitario
- ✓ Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM)
- ✓ Policía Boliviana

Como resultado del diplomado, los participantes elaboraron 44 monografías bajo la temática de prevención del racismo y discriminación. En algunos casos sobre actualización de reglamentos y, en otros, proyectos de modificaciones a la Ley N° 045. La capacitación a las servidoras y servidores públicos, permitió que sean sensibilizados y transformados en agentes activos para prevenir el racismo y la discriminación.

### **1.2. Promotores en derechos humanos**

Durante la gestión 2016, se conformaron 15 grupos de voluntarios a nivel nacional, con formación sistemática y metodológica en temáticas de valores en derechos humanos, quienes a su vez se constituyen en agentes de transformación social que coadyuvan activamente en las actividades de promoción y difusión de los derechos humanos.

Los 15 grupos de promotores, por departamento y localidad, están integrados de la siguiente manera: 121 promotores en La Paz, 48 en Cochabamba, 20 en Santa Cruz, 25 en Pando, 65 en Chuquisaca, 33 en Beni, 13 en Tarija, 142 en Oruro -dividido en dos grupos-, 17 en Potosí, 10 en la localidad de Llallagua, 8 promotores en el Chapare, 60 en Riberalta, 17 en El Alto y 14 en Puerto Suárez. Haciendo un total de 593 promotores a nivel nacional.





Capacitación a niñas y niños del GACIP.

### PROMOTORES VOLUNTARIOS POR DEPARTAMENTO Y LOCALIDAD

OFICINA		# de Grupos	# de Promotores
1	La Paz (nacional)	1	121
2	Cochabamba	1	48
3	Santa Cruz	1	20
4	Pando	1	25
5	Beni	1	33
6	Chuquisaca	1	65
7	Tarija	1	13
8	Oruro	2	142
9	Potosí	1	17
10	El Alto	1	17
11	Chapare	1	8
12	Riberalta	1	60
13	Puerto Suárez	1	14
14	Llallagua	1	10
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>593</b>

### 1.3. Procesos educativos en derechos humanos

Se desarrollaron capacitaciones a nivel nacional en materia de derechos humanos, que suman un total de 471 eventos educativos, con 27.001 participantes, en coordinación con las oficinas departamentales y regionales de la Defensoría del Pueblo, dirigidas a distintos beneficiarios del sistema educativo, Fuerzas Armadas, Policía Boliviana, NPIOCs, profesionales de la comunicación y ciudadanía en general.

Como resultado de estas actividades, se logró sensibilizar a todos los participantes en la construcción de una cultura de vida, donde se practiquen los valores y se respeten los derechos humanos, instándoles, a su vez, a realizar acciones conjuntas de socialización de los derechos humanos.

<b>Jornadas educativas por población beneficiaria</b>	
Servidores públicos	65
Policía	24
Fuerzas Armadas	43
Sistema educativo	219
Comunicadoras/es	3
Ciudadanía	97
NPIOCAS	20
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>

<b>Jornadas a eventos educativos por población</b>	
Servidores públicos	1.889
Policía	971
Fuerzas Armadas	3.553
Sistema educativo	12.527
Comunicadoras/es	54
Ciudadanía	7.253
NPIOCAS	754
<b>TOTAL</b>	<b>27.001</b>

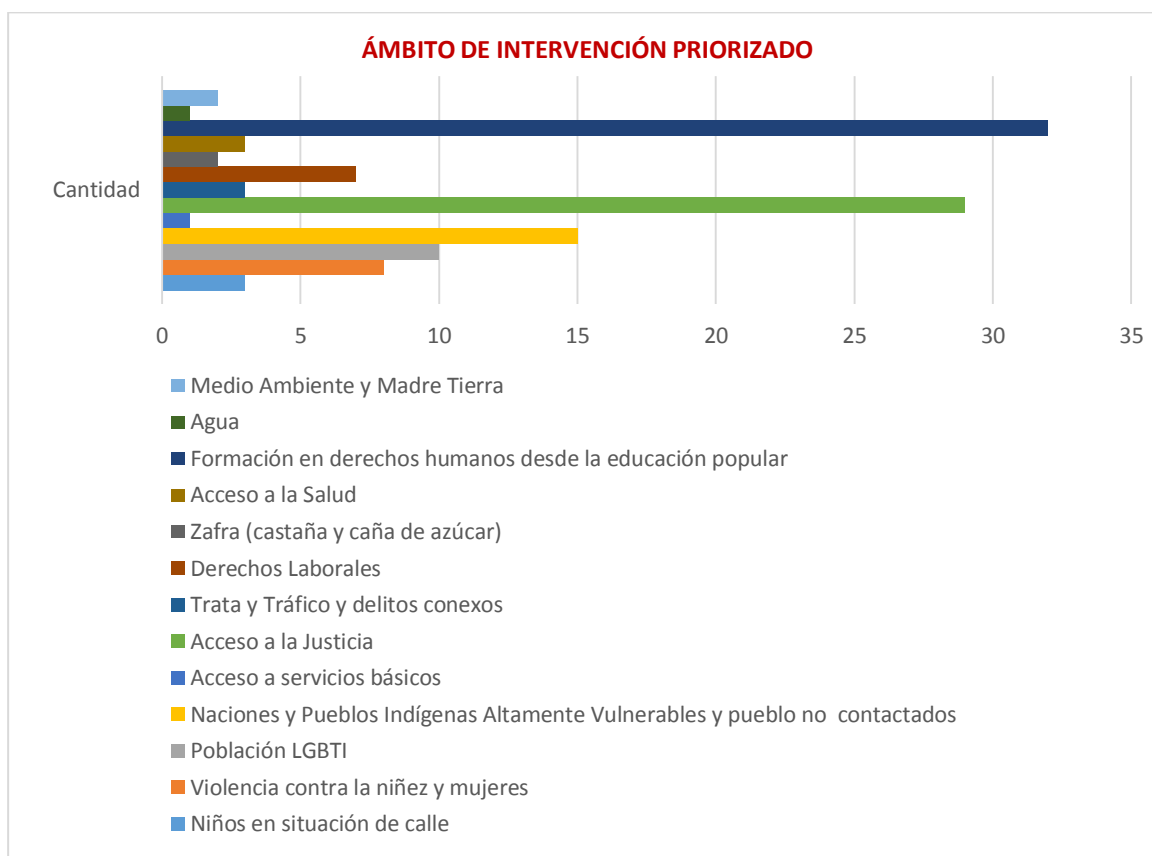
## **2. GESTIÓN EN COMUNICACIÓN**

### **2.1. Información difundida**

La actividad de comunicación de la Defensoría del Pueblo ha permitido visibilizar la acción que realiza la institución en la promoción y defensa de los derechos humanos y las

poblaciones en situación de vulnerabilidad, además de actividades de sensibilización con la población en general y tomadores de decisión.

Entre mayo y diciembre de 2016, se elaboraron 12 comunicados de prensa y 116 notas de prensa, todos estos documentos se difundieron a los medios de comunicación a nivel nacional y fueron compartidos en la página web de la institución y las redes sociales.



Como se observa en el cuadro, la tendencia de la acción defensorial en medios de comunicación, fue el abordaje de temáticas de formación en derechos humanos desde la educación popular. Esta tendencia respalda el trabajo de difusión y promoción de derechos humanos que, constantemente, realiza la Defensoría para lograr, no solo que las poblaciones vulnerables conozcan los mismos, sino también para sensibilizar a la población en general.

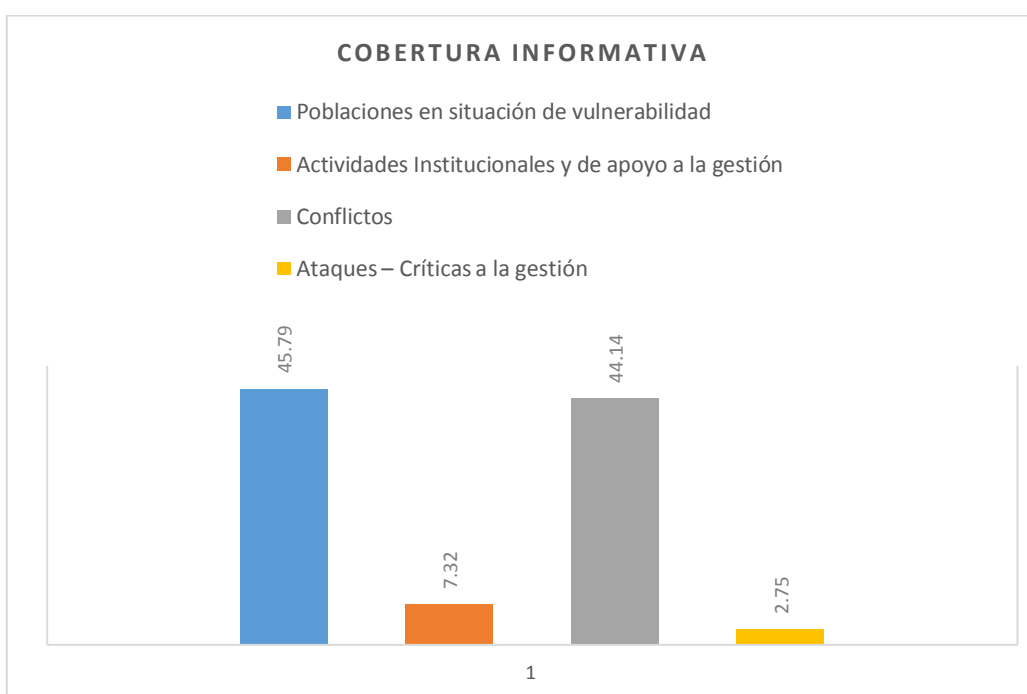
Como segunda tendencia, se encuentra el acceso a la justicia, que se ha vuelto, a lo largo de los últimos años, un clamor de la población y que coincidentemente es también uno de los temas en los que se tiene mayores denuncias en las representaciones a nivel

nacional. Así también, se ve que otros temas, como el de grupos en situación de vulnerabilidad y violencia contra niñez y mujeres tomaron la atención defensorial. Respecto a la población LGBTI, la promulgación de la Ley N° 807 de Identidad de género, ocasionó una gran polémica, ya que esta población venía solicitando esta apertura no sólo a nivel legislativo sino también a nivel social, por lo que las actuaciones fueron de información y sensibilización a la población en general.

El trabajo defensorial enfatizó, principalmente, acciones de apoyo a poblaciones vulnerables, las cuales, al margen de las violaciones que sufren en sus derechos, en los ámbitos jurídico, social y cultural, son violentados por condiciones económicas y de procedencia (Pueblos Indígena Originarios).

## 2.2. Cobertura Informativa

Respecto a la cobertura de los medios de comunicación (televisión, radio, prensa y medios digitales) sobre la acción defensorial se determinó:



Más del 45% de la cobertura mediática estuvo destinada a las acciones de apoyo, denuncia o sensibilización en favor de poblaciones en situación de vulnerabilidad; el 44% relacionado a la atención de conflictos el 7,32% a las actividades institucionales y de apoyo a la gestión y, un 2,75% respecto a ataques o críticas a la gestión.

La ponderación favorable es la más alta, ya que los ámbitos de acción que, de acuerdo a la Ley, deberían ser priorizados por la institución (con más del 65% en los temas de poblaciones en situación de vulnerabilidad y acciones defensoriales en conflictos) son mayores respecto a la crítica negativa que tiene un 2,75% de cobertura, es decir, una señal de que las acciones de la Defensoría son positivas y cumplen expectativas tanto de la población como de opinadores mediáticos. La baja crítica negativa es un síntoma de molestia en ámbitos donde se vulneran los derechos humanos y de avance de gestión, ya que en muchos espacios se tiende a politizar la acción defensorial para intentar disminuir la eficiencia de sus acciones.

### **2.3. Pronunciamientos**

Se emitieron un total de 11 pronunciamientos de la Defensoría del Pueblo sobre temas de sensibilización hacia poblaciones vulnerables, tomando en cuenta una agenda de fechas nacionales e internacionales y otras sobre actividades, verificaciones e informes que realiza la misma Defensoría.

- El Defensor del Pueblo y la solidaridad a las personas con discapacidad desmovilizadas.
- Defensoría del Pueblo exhorta a un acercamiento y a la aceptación de la diversidad sexual.
- Defensoría del Pueblo aplaude sentencia judicial por explotación y xenofobia de bolivianos en argentina.
- Tras gestiones defensoriales, fiscalía deja en libertad a las ocho personas detenidas en Sipe Sipe.
- Compromiso Defensoría del Pueblo - Comité Ejecutivo de la Caravana Nacional de Personas con Discapacidad.
- La defensoría del pueblo y el conflicto de las cooperativas mineras.
- Día nacional de la cultura y el Pueblo Afroboliviano.
- Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo sobre la pena de muerte.
- Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo contra la violencia hacia las mujeres.
- Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo en el día mundial contra el vih/sida.
- Feria productiva navideña “Dios es amor y libertad”, un mundo con equidad para todos.

### **2.4. Redes Sociales**

Se ha analizado la labor fundamental que tienen las redes sociales al momento de difundir información y crear los mecanismos para la retroalimentación, es por ello que se trabaja con herramientas como Facebook y Twitter para difundir información estratégica de manera inmediata.

Las cuentas oficiales de la defensoría son:

Herramienta	Link	Función	Seguidores
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/Defensor%C3%ADa-del-Pueblo-Bolivia-1420825398141777/">Defensoría del Pueblo Bolivia</a> https://www.facebook.com/Defensor%C3%ADa-del-Pueblo-Bolivia-1420825398141777/	Difusión de pronunciamientos, actividades, convocatorias, videos, documentos, banners y gifs digitales.	6,7 K
<b>Twitter</b>	<a href="https://twitter.com/DPBolivia">Defensoría Bolivia</a> <a href="https://twitter.com/DPBolivia">https://twitter.com/DPBolivia</a>	Difusión de actividades, pronunciamientos, videos, banners y gifs digitales.	4,1 K

También se utiliza la herramienta del Whatsapp para difundir y recibir información en redes de periodistas especializados e instituciones de derechos humanos.

Finalmente, se cuenta con la página web como un medio de comunicación propio. Esta herramienta se convirtió en un importante espacio para difundir y promocionar las acciones defensoriales, la misma fue reestructurada el año 2013 y desde esa fecha hasta finales de 2015, se llegó a 377.259 visitas. Desde entonces hasta diciembre de 2016 se superaron las 680.000 visitas, es decir, que en el último período, casi se duplicaron los ingresos a la página web. Esto se suscitó debido a que las actividades que se realizan tienen un alto contenido social y la página es un referente sobre temas de defensa de derechos humanos.

## 2.5. Campañas de comunicación

Con el objetivo de difundir mensajes vinculados a la promoción y defensa de los derechos humanos para sensibilizar a la población, es que se desarrollaron campañas comunicacionales con el apoyo de diferentes productos como videos, banners, afiches (impresos y digitales). Entre las más destacadas se encuentran:

- **Promoción del Buen Trato a las Personas Adultas Mayores**  
Esta actividad tuvo como objetivo trabajar en estrategias más eficaces para prevenir el maltrato y la promoción de leyes y políticas efectivas y más rigurosas, que disminuyan los índices de violencia contra esta población, principalmente, respecto al despojo, abandono y violencia física y psicológica.
- **#InvierteEnLaNiñezHoy**  
Campaña que tuvo como objetivo motivar a las gobernaciones y municipios a invertir en la niñez.

## CAPÍTULO VIII

## **GESTIÓN INTERNACIONAL**

### **1. ACTIVIDADES Y RELACIONES INTERNACIONALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Durante la gestión 2016, la Defensoría del Pueblo llevó adelante una dinámica gestión en el ámbito internacional. Se destaca la participación propositiva y proactiva en los diversos temas que están enfocados en la protección, promoción y difusión de los derechos humanos dentro de los organismos internacionales, regionales y sub-regionales a los cuales pertenece. (Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos – GANHRI, Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano – RINDHCA, Federación Iberoamericana del Ombudsman – FIO, Consejo Andino de Defensores del Pueblo – CADP, Observatorio de Derechos Humanos de América del Sur entre otras redes).

#### **1.1. Gestión como Secretaría General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano – RINDHCA**

Por decisión unánime del Comité de Coordinación de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), desde marzo de 2015, la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia ejerció la Secretaría General de la RINDHCA del Continente Americano.

Como parte de sus responsabilidades como Secretaría General, la Defensoría del Pueblo convocó a la XV Asamblea General Ordinaria de la Red de INDH del Continente Americano, desarrollada el 21 de marzo de 2016 en la ciudad de Ginebra – Suiza, en el marco de la 29va Asamblea General de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI).

En esa ocasión, el pleno de la Asamblea General de la Red aprobó el Plan de Trabajo y el Plan Estratégico Interinstitucional PEI 2016 – 2017 de la Red de INDH del Continente Americano propuesto por la Secretaría General. En la misma reunión se designó a la Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica como Secretaria de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI) en representación del Continente Americano.

En el mes de junio de 2016, la Defensoría del Pueblo de Bolivia en calidad de Secretaría General de la RINDHCA, participó de la Reunión Anual Estratégica de Trabajo entre el

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), llevada a cabo en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, Estados Unidos.

El objetivo principal de esta asociación tripartita es identificar áreas donde se pueda prestar colaboración, así como buscar una mejor coordinación y aprovechamiento de los conocimientos, las experiencias y capacidades de estos organismos.

En el mes de noviembre de 2016, el Secretario General de la Red de INDH del Continente Americano, Defensor del Pueblo de Bolivia, David Tezanos Pinto, fue invitado a participar al Encuentro especial sobre el papel de las INDH's en el monitoreo de la implementación por los Estados de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y del Acuerdo de París sobre Cambio Climático, en el marco de la vigésimo segunda Conferencia de las Partes (COP 22) de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático realizada en Marrakech, Marruecos.

Durante la jornada, el Defensor del Pueblo de Bolivia presentó una ponencia en la Mesa Redonda: Contribuciones de las INDH – Desafíos y perspectiva, presentando una visión regional y nacional de los derechos de la Madre Tierra y la Justicia Climática y cómo las instituciones nacionales de derechos humanos pueden coadyuvar en la defensa y cumplimiento de los acuerdos internacionales establecidos para enfrentar el cambio climático, con la defensa del derecho de los pueblos al desarrollo y la crítica de la transferencia de las responsabilidades de parte de los países desarrollados a los países en vías de desarrollo.

## **1.2. Participación activa en el Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur**

El Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur surge como una propuesta frente a los cambios experimentados en las últimas décadas por los países que conforman la Unión de Naciones Sudamericanas (UNASUR).

Su objetivo es la investigación y análisis de la problemática común en derechos humanos, incidir en la política pública a nivel local y regional. Este mecanismo internacional se gestó en el Primer Encuentro de Defensorías realizado en Argentina, el 21 de marzo de 2013.

Esta instancia está compuesta por la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano - Brasil, Defensoría del Pueblo de Colombia, Instituto Nacional



de Derechos Humanos de Chile, Defensoría del Pueblo de Ecuador, Defensoría del Pueblo del Perú, Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de la República Oriental del Uruguay y Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela.

En octubre de 2016, se llevó adelante el IV Encuentro de Defensores del Pueblo de América del Sur – Observatorio de Derechos Humanos, realizado en la ciudad de Quito, Ecuador, en el marco de la Conferencia sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible, HABITAT III.

En el encuentro se aprobó el Plan de Acción y la propuesta del Plan Estratégico Institucional que fue trabajado durante los meses anteriores, por todos los miembros del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur.

De la misma manera, en el marco de los acuerdos de la II Asamblea Ordinaria del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur, la Secretaría General de UNASUR y la Defensoría del Pueblo de Ecuador extendieron una invitación a la Defensoría del Pueblo de Bolivia para participar en el Primer Programa de Especialización y Resolución de Conflictos - Escuela de Mediadores para la Paz, a realizarse en la Sede de UNASUR, del 28 de noviembre al 1 de diciembre de 2016. Esta iniciativa tuvo por objetivo coadyuvar los esfuerzos que realizan los Estados miembros de UNASUR para prevenir y resolver conflictos, reforzando las capacidades de los funcionarios de los países miembros que ya trabajan en este ámbito.

La Defensoría del Pueblo participó de este programa de especialización que abordó temas como el rol del Estado en los procesos de prevención y resolución de conflictos; la creación de una infraestructura para la paz; el fortalecimiento de la democracia participativa para la prevención y resolución de conflictos; el rol de las Defensorías del Pueblo en la prevención y resolución de conflictos, entre otros.

### **1.3. Participación en la Federación Iberoamericana del Ombudsman - FIO**

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) es la agrupación que reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Comisiones de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial. Su objetivo principal es conformar un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción, independientemente del nombre específico que reciba. Actualmente integran la FIO los Ombudsman de Andorra, Argentina, Bolivia,

Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. Los organismos locales corresponden a las Defensorías provinciales de Argentina; Defensorías autonómicas de España, las Comisiones Estatales de Derechos Humanos de México, la Defensoría local de Uruguay y el Defensor del Vecino de Montevideo.

En la gestión 2016, se llevó adelante la XXI Asamblea General y Congreso Internacional de la FIO bajo la temática “Pobreza, Dignidad y Derechos Humano”, realizada del 22 al 24 de noviembre de 2016, en Santa Cruz de Tenerife, Islas Canarias, España. Para lograr los objetivos de la FIO, se conformaron cuatro (4) redes temáticas: Red sobre Migrantes y Trata de Personas, Red de Defensorías de Mujeres, Red de Niñez y Adolescencia y Red de Comunicadores – ComFIO.

La Defensoría del Pueblo de Bolivia, el 26, 27 y 28 de septiembre de 2016, participó activamente sobre el “Seguimiento a la Estrategia Defensorial y Construcción de una Batería de indicadores sobre Trata de Personas para la Región Andina”, organizado por la Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la FIO y desarrollado en Quito, Ecuador, logrando incidir en la conformación de indicadores que coadyuvarán al estudio y lucha contra este fenómeno de manera integral con los países de la región Andina. Asimismo, participó en materia de los “Derechos de los niños, niñas y jóvenes - Métodos y orientaciones para la aplicación en la práctica”, que contó con la participación de los miembros de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO en la ciudad de Lima, Perú. Este encuentro propició un espacio para el intercambio de experiencias sobre los derechos de los niños y adolescentes en el contexto laboral, permitiendo capacitar a los asistentes en el abordaje los nuevos métodos para la protección y promoción de los derechos de las niñas, niños y jóvenes.

En la misma línea, se participó en la conformación de estándares regionales comunes de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa en las oficinas defensoriales de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, los cuales buscan establecer, precisamente, estándares comunes de actuación para las defensorías de la región en los procesos de consulta previa, orientadas a garantizar los pisos mínimos de derechos humanos establecidos en el derecho internacional de los pueblos indígenas. La jornada se llevó a cabo el 3 y 4 de noviembre de 2016, en la ciudad de Lima, Perú, y se avanzó en la identificación de las líneas orientadoras que guiarán la formulación de los estándares. Se prevé que este resultado sea alcanzado de manera total, en agosto de 2017.

Bajo la misma lógica, en la ciudad de La Paz, se llevó adelante el Taller Regional “Prácticas Institucionales sobre Intervenciones Defensoriales en Conflictos Sociales. Participaron Colombia, Perú, Brasil, Ecuador, Costa Rica, Panamá, Guatemala, El Salvador y Portugal, los días 1 y 2 de diciembre de 2016. La Defensoría del Pueblo de Bolivia, como anfitriona, lideró la identificación de buenas prácticas sobre el rol de los ombudsman en conflictos sociales desde diciembre de 2016, coordinando los lineamientos para la identificación de la actuación defensorial frente a conflictos sociales en las 10 oficinas del Ombudsman que participaron. La Defensoría del Pueblo de Bolivia fue considerada como un referente amplio en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad dentro de la región, por todos los casos emblemáticos atendidos.

## **CAPÍTULO IX**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL**

#### **1. PRESUPUESTO Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2016**

Las actividades que comprendieron el Programa Operativo Anual (POA) 2016, propusieron un esquema de financiamiento que dividió los gastos de funcionamiento de la estructura organizativa y aquellos referidos a las acciones específicas. Esto permitió identificar los recursos adicionales que demandaron una actuación con mayor cobertura temática, territorial y poblacional, según correspondía y, por tanto, constituyó un insumo sustantivo para la gestión de recursos externos. En este sentido, la información de los niveles de ejecución de los recursos presupuestarios de la institución, en la gestión 2016, comprende una desagregación de recursos a nivel de la oficina nacional y las oficinas departamentales; así como los niveles de ejecución, según fuentes de financiamiento, como medida de la capacidad administrativa.

**ESTADO DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE RECURSOS POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**  
**(Expresado en bolivianos)**

Fuente de financiamiento		Inicial	Modificado	Vigente	Percibido	%	
20	Recursos Específicos	-	-	-	1.684,60	0,00%	
41	Transferencias TGN	22.322.453,00	532.397,00	22.854.850,00	22.223.006,74	97,24%	
80	Donación Externa	13.770.092,00	4.659.965,70	18.430.057,70	14.979.747,32	81,28%	
<b>TOTAL</b>		<b>36.092.545,00</b>	<b>5.192.362,70</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>37.204.438,66</b>	<b>90,12%</b>	

\*FUENTE: SIGEP.

**ESTADO DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE RECURSOS POR RUBRO**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**  
**(Expresado en bolivianos)**

Grupo	Descripción	Inicial	Modificado	Vigente	Devengado	%	
15000	Tasas, derechos y otros ingresos	-	-	-	1.684,60	0%	
18000	Donaciones corrientes	13.770.092,00	4.247.427,80	18.017.519,80	4.979.747,32	83,14%	
19000	Transferencias corrientes	22.322.453,00	532.397,00	22.854.850,00	22.223.006,74	97,24%	
35000	Disminución y cobro de otros activos financieros	-	412.537,90	412.537,90	-	0,00%	
<b>TOTAL</b>		<b>36.092.545,00</b>	<b>5.192.362,70</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>37.204.438,66</b>	<b>90,12%</b>	

\*SIGEP.

**ESTADO DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE GASTOS**  
**POR ORGANISMO FINANCIADOR**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**  
**(Expresado en bolivianos)**

Org	Descripción	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	%
111	TGN Tesoro General de la Nación	22.854.850,00	22.223.006,74	97,24%
545	Canadá	129.500,00	129.500,00	100,00%
555	Gran Bretaña	47.078,00	29.470,00	62,60%
669	Otros Organismos Gubernamentales No	275.227,80	37.222,60	13,52%
720	Basket Funding	17.978.251,90	11.681.125,99	64,97%
<b>TOTALES</b>		<b>41.284.907,70</b>	<b>34.100.325,33</b>	<b>82,60%</b>

\*SIGEP

### ESTADO DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE GASTOS POR PROGRAMA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

(Expresado en bolivianos)

Programa	Descripción	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	Saldo	% ejecución
00 0000 001	Gastos administrativos	22.849.250,00	22.223.006,74	626.243,26	97,26%
00 0000 099	Participación y control social	5.600,00	-	5.600,00	0,00%
48 0000 001	Defensoría del Pueblo Derechos Humanos	18.430.057,80	11.877.318,59	6.552.739,21	64,45%
<b>TOTALES</b>		<b>41.284.907,80</b>	<b>34.100.325,33</b>	<b>7.184.582,47</b>	<b>82,60%</b>

\*SIGEP.

### ESTADO DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE GASTOS POR GRUPO DE GASTO

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

(Expresado en bolivianos)

Grupo	Descripción	Inicial	Modificado	Vigente	Ejecutado	Saldo	% ejecución
10000	Servicios personales	19.564.128,00	532.397,00	20.096.525,00	19.802.366,83	294.158,17	98,54%
20000	Servicios personales no	13.537.669,00	3.037.377,70	16.575.046,70	12.405.030,69	4.170.016,01	74,84%
30000	Materiales y suministros	1.954.748,00	628.891,50	2.583.639,50	1.405.101,32	1.178.538,18	54,38%
40000	Activos reales	32.000,00	478.606,00	510.606,00	481.073,64	29.532,36	94,22%
80000	Impuestos, regalías y tasas	4.000,00	9.909,00	13.909,00	1.543,50	12.365,50	11,10%
90000	Otros gastos	1.000.000,00	505.181,50	1.505.181,50	5.209,50	1.499.972,00	0,35%

<b>totales</b>	<b>36.092.545,00</b>	<b>5.192.362,70</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>34.100.325,48</b>	<b>7.184.582,22</b>	<b>82,60%</b>
----------------	----------------------	---------------------	----------------------	----------------------	---------------------	---------------

\*SIGEP

## 2. EJECUCIÓN FÍSICA Y FINANCIERA

El año 2016 marcó un hito en la planificación de la Defensoría del Pueblo representado por el cierre del Plan Estratégico Institucional 2012 – 2016, que requirió un análisis de cierre de objetivos, resultados y metas planteadas para este periodo, y el desarrollo del nuevo Plan Estratégico Institucional 2016 - 2020, elaborado en el marco del Plan de Desarrollo Económico Social 2016 - 2020, sin que ello signifique dejar de lado la continuidad al mandato constitucional y la Ley N° 1818.

Parte de las acciones para dar cumplimiento a las recomendaciones de la evaluación de medio término del PEI 2012 - 2016, fue la reestructuración organizacional, esta nueva estructura responde a las necesidades y requerimientos de la población, así como al mandato constitucional, por sobre todo.

Adicionalmente al cierre del PEI 2012 - 2016, significó afrontar el cierre del acuerdo de Financiamiento Conjunto con el Basket Founding, tras el que después de un análisis integral entre las áreas ligadas a planificación y finanzas, se identificó la necesidad de implementar un plan de austeridad para contar con saldos que refuercen el primer semestre de la gestión 2017. Este plan fue puesto a consideración de los cooperantes, quienes brindaron su apoyo y aprobación. Es por esta razón que la ejecución física y financiera se enfocó al ahorro de los fondos de cooperación.

Programas y proyectos Poa 2016	Grado cumplimiento físico	Grado cumplimiento financiero (expresado en bolivianos)		Grado cumplimiento financiero
		Vigente	Devengado	
<b>1. LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL</b>	92%	39.799.615,62	32.762.033,11	82%
1.1 Despatriarcalización, género y descolonización	38%	9.705.966,17	9.093.041,43	94%
1.2 Educación para el ejercicio pleno de los derechos humanos en el Estado Plurinacional	100%	580.392,93	460.806,93	79%
1.3 Comunicación defensorial para la vigencia plena y el ejercicio de los derechos humanos	98%	785.603,77	715.742,79	91%
1.4 Incidencia integral en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	100%	170.916,07	93.044,58	54%
1.5 Gestión, transparencia y fortalecimiento institucional	96%	28.556.736,68	22.400.803,80	78%

Programas y proyectos Poa 2016	Grado cumplimiento físico	Grado cumplimiento financiero (expresado en bolivianos)		Grado cumplimiento financiero
		Vigente	Devengado	
<b>2. EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL</b>	86%	772.332,11	650.252,58	84%
2.1 Ejercicio de los derechos sociales en la educación, la salud y el trabajo en condiciones de igualdad y no-discriminación	100%	213.881,58	209.921,18	98%
2.2 Derechos humanos de bolivianas y bolivianos en el exterior y migrantes en el país	100%	35.944,00	29.924,13	83%
2.3 Construcción del nuevo sistema de justicia	100%	891,50	391,50	44%
2.4 Sistema de Servicio al Pueblo	74%	42.988,10	42.908,10	100%
2.5 Gestión de conflictos sociales	63%	478.626,93	367.107,67	77%
<b>3. VIGENCIA DE LOS DERECHOS DE LA MADRE TIERRA Y DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENAS ORIGINARIO CAMPESINOS</b>	75%	333.348,20	311.388,60	93%
3.1 Derecho de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos	67%	328.559,20	307.599,60	94%
3.2 Naciones y pueblos indígenas con derechos humanos altamente vulnerables, aislamiento voluntario, no contactados y en riesgo de extinción	100%	4.111,00	3.111,00	76%
3.3 Derecho a la consulta	100%	678,00	678,00	100%
<b>4. DERECHOS HUMANOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</b>	100%	379.611,77	375.244,77	99%
4.1 Desarrollo integral, participación y sistema de protección de niñas, niños y adolescentes	100%	366.747,87	362.997,87	99%
4.2 Derechos humanos de los niños, niñas y adolescencia en las actividades de: zafra, beneficiado de la castaña y minería y erradicación de las peores formas de explotación	100%	6.699,00	6.390,00	95%
4.3 Trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes	100%	5.468,00	5.160,00	94%
4.4 Derechos humanos de la niñez que convive con sus progenitores en centros penitenciarios	100%	696,90	696,90	100%

Programas y proyectos Poa 2016	Grado cumplimiento físico	Grado cumplimiento financiero (expresado en bolivianos)		Grado cumplimiento financiero
		Vigente	Devengado	
<b>TOTAL</b>	<b>89%</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>34.100.325,48</b>	<b>83%</b>

### 3. ACUERDO CON EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

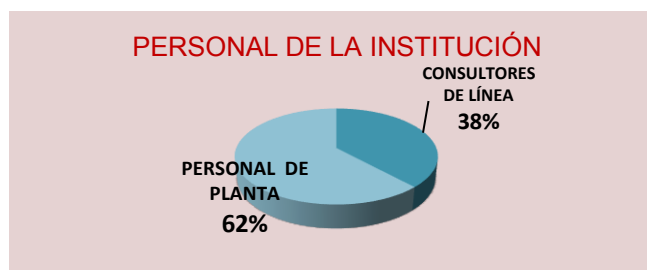
En septiembre del 2016, la Defensoría del Pueblo, previendo los futuros escenarios de ausencia de financiamiento mediante cooperación internacional, inició gestiones para un convenio interinstitucional con el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, que permita contar de manera progresiva con un presupuesto anual con fondos del Tesoro General de la Nación, que garantice el cumplimiento de sus mandatos constitucionales.

En este marco, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y la Defensoría del Pueblo establecieron como primer desafío el contar con un Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, aprobado hasta el 30 de marzo del 2017.

### 4. PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (PLANTA Y CONSULTORES)

La Defensoría del Pueblo tenía como una de sus metas del PEI 2012 - 2016, el mantener un porcentaje por debajo del 40% para personal contratado bajo la modalidad de Consultor de Línea. A diciembre del 2016, la defensoría cerró planillas con un componente de 62% como Personal de Planta y un 38% como Consultores de Línea.

PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	
CONSULTORES DE LÍNEA	85
PERSONAL DE PLANTA	138
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>



### 5. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



En pos de garantizar que los servidores y servidoras de la Defensoría del Pueblo cumplan con sus labores con eficacia y eficiencia, en el marco de la normativa vigente, tanto institucional como nacional, Secretaría General realizó tres procesos de capacitación para el personal de apoyo administrativo en la oficina nacional y oficinas departamentales.

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL EVENTO</b>	<b>TEMÁTICA ABORDADA</b>	<b>CANTIDAD DE ASISTENTES</b>	<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>
<b>1</b>	Encuentro Nacional de la Defensoría del Pueblo	Evaluar e informar sobre las acciones institucionales, administrativas y políticas	10 servidoras y servidores públicos	13 y 14 de octubre de 2016
<b>2</b>	Información Básica para la Jubilación	Ley de Pensiones	42 servidoras y servidores públicos	16 de noviembre de 2016
<b>3</b>	Usos de los Sistemas Informáticos de la Defensoría del Pueblo	Sistemas Informáticos de la Defensoría del Pueblo (SIATH, SIGAD, SIPME, SICA, SIGEP y SISECO).	35 servidoras y servidores públicos	14 y 15 de diciembre de 2016

## **CAPÍTULO X**

## **DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN 2017**

Para la gestión 2017, la Defensoría del Pueblo, como institución de defensa y promoción de los derechos humanos se planteó los siguientes objetivos:

### **Visión**

Ser referentes y revolucionarios en la promoción, difusión, vigencia, ejercicio, defensa y cumplimiento de los derechos humanos, transformando realidades.

### **Misión**

Ser una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la promoción, difusión, vigencia, ejercicio, defensa y cumplimiento de los derechos humanos; con énfasis en las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos; y en materias de especial protección.

Con estos lineamientos, se puede señalar algunas tareas a desarrollar durante la gestión 2017, de acuerdo al área de trabajo:

### **✚ NUEVO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 - 2020**

Enfocado en conseguir impactos que aporten al desarrollo del pueblo boliviano y a la transformación de las situaciones de vulneración de derechos humanos. Dicha labor se sujetará a tres programas:

- **Primer Programa.-** Priorizar a las Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad y Sectores Desfavorecidos.
- **Segundo Programa.-** Prevención y Gestión Pacífica de Conflictos Sociales, velando por la vigencia de los derechos humanos y cumplimiento de la cultura de paz.
- **Tercer Programa.-** Contacto con la población, escuchando sus necesidades hacia cambios reales.

## **LÍNEAS DE ACCIÓN DEL NUEVO PEI 2016 - 2020 Y POA 2017**

Personas con discapacidad	Niños en situación de consumo de sustancias controladas	Violencia contra la niñez y mujeres	Población LGBTI
Pueblo Afroboliviano; Naciones y Pueblos Indígenas Altamente Vulnerables y pueblos no contactados	Servicios Básicos	Acceso a la justicia	Trata y tráfico de personas y delitos conexos
Derechos laborales	Explotación en Zafra (Castaña y caña de azúcar)	Acceso a la Educación	Acceso a la Salud
Personas privadas de libertad	Formación en derechos humanos desde la educación popular	Agua	Medio Ambiente y Madre Tierra

## DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES

- Verificaciones y elaboración de Informe Defensorial sobre Mujeres en Situación de Prostitución y Trabajo Sexual.
- Elaboración de informe y propuesta para incluir al Proyecto de la Ley General del Trabajo, sobre descanso post natal para madres adoptivas, subsidio por maternidad y lactancia e inamovilidad laboral.
- Generar espacios de discusión sobre derechos sexuales y reproductivos; prevención del embarazo; aborto; salud sexual y reproductiva; métodos anticonceptivos.
- Promover diálogos respecto a la propuesta de Ley sobre Derechos Sexuales y Reproductivos.

## DERECHOS HUMANOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

- Creación de la Delegación Especial de la Niñez y Adolescencia (marzo).
- Impulsar y promover el diseño e implementación de políticas públicas y el cumplimiento de la Ley N° 548 con incidencia en:
  - a. Niñez en situación de calle y con consumo de sustancias controladas.
  - b. Adolescentes en situación de conflicto con la Ley Penal.

- Verificaciones defensoriales en albergues de niñas y niños.
- Campañas de prevención de la violencia contra niñez y adolescencia.
- Sistematización de estadísticas sobre niñez y adolescencia.
- Desarrollo de la revista para la niñez y adolescencia “Los Defensorcitos”.

#### **DERECHOS HUMANOS DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

- Contribuir al enfoque de justicia restaurativa, reinserción y enfoque productivo de las Personas Privadas de Libertad en el Proyecto de Código del Sistema Penal.
- Contribuir al Proyecto de Código del Sistema Penal desde un enfoque de derechos humanos, desde los principios de proporcionalidad.
- Desarrollo del Informe Situacional sobre Centros Penitenciarios.

#### **DERECHOS HUMANOS DE PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO**

- Propuesta de Proyecto de Ley para elevar a rango de Ley la Declaración Americana de Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Informe de la Situación de las Creencias Religiosas, Espiritualidades, Prácticas y Costumbres, y Protección de Lugares Sagrados de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos.
- Propuesta de Ley sobre Derecho a las Creencias Religiosas, Espiritualidades, Prácticas y Costumbres, y Protección de Lugares Sagrados de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos.
- Aprobación del Plan del Decenio del Pueblo Afroboliviano 2016 - 2024, elaborado de forma colectiva entre el Concejo Nacional Afroboliviano (CONAFRO) y la Defensoría del Pueblo.
- Campaña de difusión de derechos del Pueblo Afroboliviano “Caminando hacia el decenio”.
- Incorporación de la Defensoría del Pueblo a la Red Iberoamericana de Organismos y Organizaciones contra la Discriminación – RIOOD.
- Informe de Situación de Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos en Ámbitos Urbanos.

#### **DERECHOS HUMANOS DE LGBTI**

- Campaña de difusión sobre derechos de la población LGBTI.
- Promover escenarios de diálogo y socializar la propuesta de Ley de Acuerdo de Vida en Familia.

## **DERECHOS HUMANOS DE LAS POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

- Propuesta de Anteproyecto de modificación de Ley N° 3933 de Búsqueda y Rescate de Personas Extraviadas, priorizando a las poblaciones NNA, en situación de discapacidad y personas adultas mayores.
- Impulsar compromisos institucionales para la implementación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por la Ley N° 872.
- Interposición de acciones constitucionales por parte de las oficinas defensoriales, a favor de grupos en situación de vulnerabilidad y materias de especial protección.

## **DERECHOS HUMANOS DE LA POBLACIÓN CON VIH**

- Elaborar propuestas de leyes departamentales o municipales sobre la materia de VIH.
- Implementar protocolos de atención para personas con VIH, en el ámbito laboral y de salud.

## **DERECHOS HUMANOS - TRATA Y TRÁFICO**

- Coordinar en el ámbito regional andino, la elaboración del informe Regional Inter-Defensorial sobre Atención, Asistencia y Reintegración de las Víctimas de Trata de Personas.
- Desarrollo de una base de datos de registro de niñez, adolescencia y personas adultas mayores en centros de acogida, para prevenir casos de desaparición o trata de personas.

## **DERECHOS HUMANOS – SALUD**

- Informe defensorial sobre las verificaciones a hospitales públicos y de la seguridad social.
- Fortalecimiento y ampliación de las Defensorías del Paciente.
- Desarrollo de investigaciones sobre las propiedades alimenticias y medicinales de la hoja de coca.
- Informe defensorial sobre construcción de albergues para animales domésticos.

- Informe defensorial sobre la situación de salud de las personas con discapacidad.
- Informe defensorial sobre la situación de salud de las personas privadas de libertad.
- Investigación defensorial sobre la aplicación de la Ley N° 475 (segunda fase).
- Intervención defensorial sobre provisión de medicamentos.
- Investigación sobre la temática de gestión hospitalaria.

## **MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**

### ➤ **Tortura**

- Colaboración en la propuesta de Protocolo y Procedimientos de actuación en el ámbito preventivo y de atención a víctimas de tortura, tratos crueles, inhumanos, degradantes o humillantes para su implementación a nivel nacional.

### ➤ **Agua**

- Desarrollo de un Informe Defensorial que determine en forma clara y precisa las causales estructurales y coyunturales de la crisis de abastecimiento del agua potable en cinco departamento del país.

### ➤ **Servicios Básicos**

- Desarrollo de diagnóstico sobre la cobertura de servicios básicos (alumbrado público, agua potable, saneamiento y alcantarillado).

### ➤ **Telecomunicaciones Y Transporte**

- Elaboración de Anteproyecto de Ley de Transporte Interdepartamental.

## **EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS**

- Política institucional de capacitación en derechos humanos a diferentes sectores de la población, Policía Boliviana y otras instituciones.
- Elaboración de propuesta de protocolos de actuación en casos de violencia o acoso escolar y bullying, mecanismos de actuación y respuesta, acoso sexual, agresiones físicas y psicológicas, a los educandos.
- Implementación de ferias temáticas, “Ponte en el zapato del otro” y otras.
- Cursos sobre acciones para la defensa de los derechos humanos.
- Nuevo portal web de la Defensoría del Pueblo, con contenido interactivo, encuestas, estudios y enseñanza virtual.
- Campañas sobre derechos de los bolivianos en el exterior.

- Campañas de prevención de la conflictividad.
- Campañas sobre el cuidado de la Madre Tierra.
- Desarrollo de cursos de derechos humanos por grupos focales.
- Convenios con universidades para la promoción y defensa de los derechos humanos.
- Desarrollo del Centro Cultural para los Derechos Humanos “Lucho Pueblo”.

#### **RECURSOS DE DEFENSA**

- Interposición de Opiniones Técnicas Jurídicas o Amicus Curiae a nivel nacional o internacional.

#### **PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD**

- Monitoreo, generación de alertas tempranas, intervención, facilitación, mediación, prevención y gestión pacífica de la conflictividad.

#### **ÁMBITO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

- Reestructuración y mejoramiento de las Delegaciones Defensoriales del interior del país, para mejorar el Servicio al Pueblo.
- Lograr el financiamiento de recursos de la cooperación internacional dirigido a Programas, en el marco del PEI 2016 – 2020, y consolidar el acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.