



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL AL POA 2016

Delegación Defensorial para la Coordinación  
Institucional y Gestión Política

Febrero 2017

“Donde se deben construir derechos humanos es en las áreas olvidadas en las anteriores gestiones; por lo que estamos destinados a trabajar con estos grupos vulnerables: mujeres, infantes, niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad, minorías, grupos que sufren discriminación, migrantes, pueblos indígena originario campesinos, nuestro pueblo afroboliviano y el grupo LGTB principalmente, enfatizando esfuerzos en los procesos de prevención en la vulneración de derechos”

David Tezanos Pinto Ledezma

CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>LA ELECCIÓN DEL SEGUNDO DEFENSOR DEL PUEBLO EN EL ESTADO PLURINACIONAL Y LA NUEVA GESTIÓN DEFENSORIAL.....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS ALCANZADOS EN LA GESTION 2016 A NIVEL NACIONAL POR GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Derechos Humanos de las Mujeres.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Derechos Humanos de las Niñas, Niños y Adolescentes .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3</b>	<b>Derecho de acceso a la Salud.....</b>	<b>10</b>
<b>3.4</b>	<b>Derechos Laborales.....</b>	<b>15</b>
<b>3.5</b>	<b>Derechos de las Personas Adultas Mayores .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6</b>	<b>Derechos de Personas con distinta orientación sexual - Colectivo de personas Lésbico, Gay, Bisexual y Transexual (LGBT) .....</b>	<b>16</b>
<b>3.7</b>	<b>Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos (NPIOC) .....</b>	<b>18</b>
<b>3.8</b>	<b>Trata y tráfico.....</b>	<b>18</b>
<b>3.9</b>	<b>Conflictos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.10</b>	<b>Derecho de Acceso al Agua.....</b>	<b>23</b>
<b>3.11</b>	<b>Acceso a la Justicia .....</b>	<b>24</b>
<b>3.12</b>	<b>Propuestas de Política Pública y Normativa .....</b>	<b>24</b>
<b>3.13</b>	<b>Sistema de Servicio al Pueblo .....</b>	<b>25</b>
<b>4.</b>	<b>EJECUCIÓN FÍSICA.....</b>	<b>28</b>
<b>5.</b>	<b>INFORME FINANCIERO GESTION 2016 .....</b>	<b>30</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>31</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El año 2016 la Defensoría del Pueblo tuvo los siguientes aspectos de relevancia:

1. El 13 de mayo concluyó la Gestión Defensorial del señor Rolando Villena Villegas.
2. El 14 de mayo inició la Gestión Defensorial 2016 - 2022, del nuevo Defensor del Pueblo, David Tezanos Pinto Ledezma, quien fue posesionado, por el Presidente Evo Morales Ayma.
3. Para la gestión 2016, se tenía previsto la conclusión del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2012-2016, pero tomando en cuenta aspectos como el cambio de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución, la instauración de nuevas líneas estratégicas para el periodo defensorial 2016-2022, y la conclusión del financiamiento de la Canasta de Fondos, se solicitó al Ministerio de Planificación una ampliación en la vigencia del PEI 2012-2016, teniendo la aceptación, estableciendo junio de 2017 como fecha de finalización, periodo en el que se elaborará el nuevo Plan Estratégico Institucional 2017-2020.
4. Otro factor importante para la institución fue la aprobación de la nueva Ley del Defensor del Pueblo, promulgada el 13 de diciembre de 2016, que establece cambios en el funcionamiento y estructura de la Defensoría del Pueblo. Incorpora la denominación de Delegaciones Defensoriales Adjuntas, Delegaciones Defensoriales Departamentales y Delegaciones Defensoriales Especiales, lo que implicará el rediseño de la estructura organizacional de la institución.
5. La gestión 2016 estuvo caracterizada por cambios institucionales trascendentes, los cuales marcan una línea temporal de progreso institucional, en la lucha de los derechos humanos de las y los bolivianos, haciendo un énfasis particular en situaciones de vulnerabilidad, materias de especial protección y sectores desfavorecidos.

De acuerdo a los puntos referidos y tomando en cuenta que estas acciones influyeron dentro la gestión sustantiva y administrativa de la Defensoría del Pueblo, el presente documento de Evaluación al Programa Operativo Anual 2016, visibiliza el trabajo desarrollado y puntualiza o resalta los logros alcanzados en la gestión 2016, el cumplimiento de los objetivos de gestión e identifica el grado de avance de los programas y acciones realizadas por las diferentes instancias organizacionales que conforman la actual estructura defensorial.

Por último la evaluación del POA 2016, es un gran insumo para la evaluación de fin de término del Plan Estratégico Institucional 2012-2016, así como para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2020, que busca garantizar el desarrollo de una eficiente y efectiva gestión defensorial.

En tal sentido presentamos, el documento de Evaluación al POA 2016, dando cumplimiento a la Norma Básica (NB-SPO) y Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), sobre la base de la planificación y coordinación, el grado de cumplimiento de los objetivos de gestión, la identificación del grado de avance de los programas y logros relevantes institucionales, de acuerdo a las nuevas líneas estratégicas.

## 2. MARCO CONTEXTUAL

En 1994 Bolivia realizó reformas constitucionales, que dieron origen a la institucionalización de tres nuevas entidades del Estado que son: el Tribunal Constitucional, el Consejo de la Magistratura y el Defensor del Pueblo.

Este nuevo texto constitucional, confirió las atribuciones al Defensor del Pueblo en el capítulo II, artículos 127 al 131, otorgándole las facultades de investigación, la promoción del buen funcionamiento y eficiencia de la administración pública y la defensa, promoción y divulgación los derechos humanos, además de poder formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y advertencias para la restitución de derechos vulnerados, pudiendo interponer sin mandato recursos y acciones constitucionales, así como la promoción y la adopción de medidas legislativas que establezcan mecanismos de protección de estos derechos.

El año 2009, fruto del debate en la Asamblea Constituyente, se aprobó la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la que en su artículo 218 definió que: 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, correspondiendo 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.

En consecuencia la Defensoría del Pueblo está destinada a velar por la vigencia de los derechos humanos, individuales y colectivos, promocionándolos, difundiéndolos y recomendando su cumplimiento, sea que estén establecidos por la Constitución, por las Leyes (nacionales, departamentales o municipales), o bien por los instrumentos internacionales ratificados por Bolivia, esto en concordancia con las previsiones contenidas en el artículo 13, parágrafo IV constitucional, en donde se establece expresamente que “los tratados y convenios internacionales ratificados por la Asamblea Legislativa Plurinacional, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción prevalecen en el orden interno. Los derechos y deberes consagrados en esta Constitución se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Bolivia”.

El Estado garantiza a todas las personas y colectividades, sin discriminación alguna, el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos en esta Constitución, las leyes y los tratados internacionales de derechos humanos insertos en el artículo 14, parágrafo III constitucional, de lo cual se puede inferir que el nuevo Estado Plurinacional de Bolivia, a través de la Constitución, ha decidido seguir la tendencia de otorgar una jerarquía especial con aplicación preferencial a los tratados y/o convenciones internacionales que consagran derechos humanos a favor de los ciudadanos, cuya observancia y resguardo actualmente se encuentra a cargo de la Defensoría del Pueblo.

De lo anteriormente indicado se puede deducir que existen importantes avances normativos, tenemos que inferir que la situación actual de los derechos humanos en Bolivia aún no puede superar el tema de la violencia estructural y transversal que afecta principalmente a las poblaciones con derechos más vulnerables, como son las mujeres, niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas privadas de libertad, las Naciones y Pueblos Indígenas Originario Campesinos, población LGTB, a través de problemas que ponen en evidencia cierta desprotección de estos sectores que aún enfrentan la desigualdad, exclusión y discriminación

enraizadas en la sociedad que se desarrolla todavía en un sistema patriarcal y con sesgos coloniales que trascienden en esta problemática.

## **2.1 LA ELECCIÓN DEL SEGUNDO DEFENSOR DEL PUEBLO EN EL ESTADO PLURINACIONAL Y LA NUEVA GESTIÓN DEFENSORIAL**

La Asamblea Legislativa Plurinacional, en su Tercera Sesión Ordinaria del miércoles 6 de abril de 2016, aprobó el Reglamento para la Selección y Designación de la Defensora o el Defensor del Pueblo, en observancia a lo previsto por el artículo 220 de la Constitución Política del Estado.

En cumplimiento al Reglamento para la Selección y Designación de la Defensora o el Defensor del Pueblo, se convocó a postulaciones para ocupar el cargo de la Defensora o Defensor del Pueblo.

Las y los postulantes debían cumplir con lo establecido en la Constitución Política del Estado, la Ley N° 1818 de 22 de diciembre de 1997, Ley del Defensor del Pueblo y el Reglamento para la Selección y Designación de la Defensora o el Defensor del Pueblo.

Dicho proceso de selección se efectuó desde el 6 de abril de 2016 al 7 de mayo de 2016, concluyendo la Asamblea Legislativa con la elección del Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional, habiendo sido designado, por mayoría absoluta, de la Asamblea Legislativa como Defensor del Pueblo el abogado David Alonzo Tezanos Pinto Ledezma el viernes 13 de mayo, quien tomó posesión del cargo el sábado 14 de mayo, asumiendo las funciones que le asignan la Constitución Política y la Ley 1818.

La nueva gestión defensorial se propuso como metas que la entidad tenga una trascendencia institucional, pasando de lo discursivo y mediático; a gestionar, exigir y demandar del Estado una atención efectiva a las problemáticas enraizadas en aquellas poblaciones y colectivos históricamente discriminados, marginados y olvidados.

Este contexto y realidad institucional, se encuentra en sintonía con nuestro mandato constitucional de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos de todas las y los bolivianos, brinda el servicio de atención y apoyo oportuno a la población, mediante la orientación, asistencia, asesoría, mediación, acompañamiento y representación, con el fin de que cese la vulneración de sus derechos para que se restablezca su ejercicio efectivo y goce de la exigibilidad de sus derechos humanos.

Esto se vio definido en las nuevas prioridades estratégicas institucionales, que además de ser coherentes con la normativa vigente como es la C.P.E. y la Ley 1818, orientaron el periodo de transición, las cuales tuvieron el objetivo de colaborar a una gestión sistémica, sinérgica e integral que consolidará a la entidad, por ello se vio la urgente necesidad de realizar proceso de rediseño de la estructura organizacional de la institución, teniendo en cuenta que desde el nacimiento de la Defensoría del Pueblo el año 1998, nunca se afectó profundamente, y solo tuvieron ajustes menores o coyunturales, ese punto también fue observado en la Evaluación de medio término del PEI 2012-2016, por último con la finalidad de responder a los nuevos postulados que emanan de la nueva Constitución, se requiere de una estructura que permita a la Defensoría del Pueblo, cumplir adecuadamente su rol y afrontar los nuevos desafíos en materia de derechos humanos que le toca desempeñar de acuerdo al actual contexto social en

el cual vive el país, y así aportar en la construcción de un Estado, inclusivo, descolonizador y libre de discriminación.

El rediseño de la estructura organizacional no sólo significó ajustar las funciones, sino que busco que la organización administrativa contribuya efectivamente al logro de los objetivos trazados, tomado en cuenta el nuevo contexto social y los lineamientos estratégicos que orientarán las próximas gestiones y que se encontraran plasmados en el PEI 2017-2020, que necesariamente deben traducirse en ajustes a las funciones de las distintas áreas de la institución.

Para que la estructura organizacional responda al logro de los objetivos planteados, la Defensoría del Pueblo realizó el proceso de rediseño de la estructura organizacional, considerando los criterios técnicos y metodológicos para dicho proceso, de acuerdo a los siguientes puntos a ser alcanzados con la nueva estructura:

- Mayor coordinación entre las diferentes unidades para satisfacer las demandas de la población a través de la optimización y precisión de sus funciones y responsabilidades y la descentralización de funciones.
- Mejora de la participación de recursos entre las unidades sustantivas, producto de la departamentalización mixta y la descentralización de funciones en las Delegaciones Departamentales y Regionales.
- Al ser una estructura orgánica flexible, la Defensoría del Pueblo puede enfrentar la toma de decisiones complejas y adecuarse a cambios frecuentes en un entorno altamente inestable.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo de habilidades y destrezas de los servidores públicos de las unidades sustantivas, favoreciendo la especialización y rotación funcionaria.
- La horizontalización de la estructura de la Defensoría del Pueblo y la descentralización de funciones, favorece la coordinación y comunicación. Asimismo, contribuye a la simplificación y desburocratización de procesos.
- Se contribuye al mejoramiento del clima organizacional, de la cultura organizacional y rompimiento de “los compartimentos estanco”, a partir de la introducción del enfoque por sistemas, procesos y trabajo en equipo.
- Mejora de la actuación sustantiva y administrativa de la Defensoría del Pueblo en el ámbito, departamental y regional al tener una estructura descentralizada, lo cual además ayudará a fortalecer no solo la imagen institucional, sino también la calidad y oportunidad de atención a las demandas de la población.

Estos cambios obedecen a las nuevas líneas estratégicas, implementadas por la nueva gestión defensorial y son:

### **NUEVAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

1. La Defensoría del Pueblo incide en la generación de políticas públicas y normativa para las poblaciones y colectivos en situaciones 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 de área rural, periurbana, etc.).
4. La Defensoría del Pueblo trabaja con mayor énfasis en materias de especial protección sobre DD HH: Racismo y discriminación, acceso a justicia, tortura, Observatorio Plurinacional de Derechos Humanos (DESC y agua) y Madre Tierra.
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 ETA's para el cumplimiento de sus funciones.
7. Reposicionamiento de la Defensoría en instancias internacionales de DD HH (UNASUR, CELAC, demanda marítima).
8. La reestructuración de la Defensoría del Pueblo en el marco de sus nuevas líneas estratégicas.
9. La educación popular y formación política en DD HH.

## **2.2 PRIMERAS ACCIONES DE LA NUEVA GESTIÓN DEFENSORIAL**

- La consulta a poblaciones vulnerables para consensuar quiénes ocuparán sus tres Adjutorías.<sup>1</sup> La apertura de la Defensoría a tener entre sus funcionarios personas que representen y trabajen por los grupos vulnerables, como son: mujeres, niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad, minorías, grupos que sufren discriminación, migrantes, pueblos indígena originario campesinos, nuestro pueblo Afroboliviano, el grupo LGTB. Teniendo la premisa de que es en estas áreas donde se debe construir derechos humanos con activistas y personas que han luchado a nivel nacional por los derechos humanos desde diferentes espacios, colectivos, así también con aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, de donde saldrán los adjuntos que trabajaran con el Defensor y la conformación de los equipos de trabajo con personas implicadas con el respeto y compromiso por los nuevos postulados defensoriales.
- La presentación del Proyecto de Nueva Ley del Defensor del Pueblo<sup>2</sup>
- El interrelacionamiento con otras culturas que son representantes del Pueblo como son los Afroboliviano para definir una agenda de trabajo conjunta en beneficio de este sector.<sup>3</sup>

## **3. RESULTADOS ALCANZADOS EN LA GESTIÓN 2016 A NIVEL NACIONAL POR GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

Durante la gestión 2016, la Defensoría del Pueblo se enfocó y trabajó las siguientes temáticas:

### **3.1 DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES**

#### **a) Plan de Alerta de violencia contra la mujer**

<sup>1</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2508](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2508)

<sup>2</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2569](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2569)

<sup>3</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2512](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2512)



La Delegación Departamental de Pando, impulsó la construcción y ejecución del Plan de Alerta de Violencia contra la Mujer en el Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, en el marco de la Ley de Alerta Municipal 05/2015 del 25 de noviembre de 2015, cuyo objeto es reducir el índice de violencia contra la mujer y visibilizar esta problemática para una atención prioritaria en el departamento. Con este Plan se pretende sensibilizar y capacitar a diferentes instituciones, grupos y sectores sociales en el marco de la prevención de lucha contra la violencia hacia la mujer y disminuir el índice de violencia, en coordinación con varias entidades estatales como el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, Migración, Policía Boliviana, Ministerio Público, Gobierno Autónomo Municipal de Cobija y Medios de Comunicación a cuyo efecto en la gestión 2016, se instó que las Instituciones que trabajan directamente con el tema, incluyan en su POA 2017 recursos económicos para fortalecer a sus Unidades con personal capacitado y medios adecuados para el desarrollo de sus funciones

**b) Plataforma de Atención Integral a la Familia**

La Delegación Defensorial de La Paz coordinó y coadyuvó la puesta en marcha de la “Plataforma de Atención Integral a la Familia” en el Gobierno Autónomo Municipal de Patacamaya, municipio que emitió la Resolución Municipal N° 52/2016 de 07 de octubre de 2016, con el objetivo primordial de atender casos de violencia contra niñas, niños, adolescentes, mujeres y personas adultas mayores que se presenten en el Municipio, así como las personas con discapacidad, logrando que se consolide y destine el presupuesto municipal para la contratación de personal multidisciplinario, el pago gastos de funcionamiento y equipamiento.

**c) Acción de libertad innovativa y orden de implementación del Protocolo de atención de casos de violencia contra las mujeres cuando los agresores son miembros de la Policía Boliviana**

La Delegación Departamental de La Paz, junto con la Jefatura de Asuntos Constitucionales, atendieron un caso de violencia física y psicológica, hacia una mujer, en la que el agresor era un miembro de la Policía Boliviana, donde pese a la gravedad de la situación los policías que atendieron el caso haciendo espíritu de cuerpo con el agresor, ignoraron la presencia de una mujer lesionada y notoriamente descompuesta por una crisis de tipo epiléptico, teniéndola por varias horas en el lugar sin tomarle su declaración y luego apareciendo con un documento elaborado sin conocimiento de la víctima y dónde ella se convierte supuestamente en agresora y por lo que ilegalmente se determinó su arresto. Advirtiendo la discrecionalidad y el uso arbitrario de una facultad de privación de libertad por parte de la policía y la desnaturalización de los hechos haciendo aparecer a la víctima como agresora.

Ante tal situación se acudió al Tribunal de Garantías Constitucionales quien concedió la tutela, pero además ordenó en el carácter innovativo que mediante el Ministerio de Gobierno se disponga que la Policía Boliviana, disponga de medidas inmediatas para la

implementación de un protocolo de atención a víctimas de violencia cuando los agresores forman parte de la institución policial.

**d) La Defensoría del Pueblo pide al Ministerio de Justicia declarar Alerta Nacional contra la violencia hacia las mujeres<sup>4</sup>**

A través de un pronunciamiento oficial, la Defensoría del Pueblo, instó al Ministerio de Justicia a declarar Alerta Nacional contra la violencia hacia las mujeres y los feminicidios, mecanismo que permita delinear e implementar acciones conjuntas e integrales para luchar con este flagelo.

De acuerdo al documento: "Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo contra la Violencia hacia las Mujeres", también se pide que la Escuela de Jueces trabaje en la especialización de los operadores de justicia para que éstos procesen los delitos que afectan a las mujeres enmarcados en lo que establece la normativa. Asimismo, se instó a priorizar un trabajo conjunto que apunte a la sensibilización, concienciación y prevención, enfocados a revertir conductas machistas y patriarcales estructurales que aún persisten en la sociedad boliviana.

### **3.2 DERECHOS HUMANOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

**a) Reactivación equipo Gobierno Municipal de El Alto**

La Delegación Regional de El Alto, remitió a la Dirección Municipal de Género del GAMEA, las recomendaciones puntuales sobre el proceso de atención de caso por parte de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia (DNAs), sobre todo en lo referido a la necesidad de conformación de un equipo interdisciplinario de atención exclusiva a casos de niñas, niños y adolescentes en centros de acogida, explicando que las Defensorías no están atendiendo dichos casos de manera adecuada, en parte, debido a la sobre carga de trabajo.

Como resultado de la Verificación Defensorial, la Dirección de Género del Gobierno Municipal de El Alto, mediante Cite SMDH/DG/0129/2016, informa que se reactivó el trabajo del equipo multidisciplinario en la "Defensoría de la Niñez y Adolescencia 24 Horas" y adicionalmente incorporó a otro equipo interdisciplinario de atención para otros hogares. Esta reactivación permitió que entre mayo y junio de 2016 se realicen diligencias judiciales, ante la Jueza de la Niñez y Adolescencia y se emita 20 resoluciones judiciales que regularizan la situación de las niñas, niños y adolescentes internados, dándoles la posibilidad de optar a una familia adoptiva.

**b) Verificación Defensorial de la Niñez y Adolescencia**

La Delegación Departamental de La Paz, realizó un Informe con recomendaciones elaborado después de haber realizado la verificación defensorial a siete (7) Defensorías de la Niñez y Adolescencia de tres (3) municipios, cinco (5) en el municipio de La Paz, uno (1)

<sup>4</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2832](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2832) y <http://www.defensoria.gob.bo/draft/25-11-16%20CP%20PRONUNCIAMIENTO%20VIOLENCIA%20MUJER.pdf>

en el Municipio de Mecapaca y uno (1) en el Municipio de Santiago de Huata, producto de esta verificación se realizó un Informe con recomendaciones respecto al registro de autorizaciones para adolescentes trabajadores, logrando a este efecto que el Ministerio de Trabajo incorporé en su página Web el formulario de registro de menores trabajadores, y que es utilizado por las diferentes Defensorías de la Niñez y Adolescencia. De esta recomendación el Municipio de La Paz remitió respuesta señalando que se ha generado una política de registro en el formulario para la autorización de adolescentes trabajadores.

### **3.3 DERECHO DE ACCESO A LA SALUD**

#### **a) Defensor del Paciente:**

La Defensoría del Pueblo viene impulsando la creación de oficinas de la Defensoría del Paciente en hospitales públicos y privados a nivel nacional a través de la suscripción de convenios interinstitucionales. Asimismo, ha desarrollado instrumentos de fortalecimiento como reglamentos de funcionamiento y un sistema informático de gestión de reclamos. Ambos instrumentos tienen el objetivo de delimitar sus atribuciones y competencias y de coadyuvar el trabajo de estas oficinas, proporcionándoles herramientas que permitan facilitar su labor y mejorar la atención al paciente o familiares. Por otra parte se realizan evaluaciones a las oficinas de la Defensoría del Paciente con el objeto de ajustar procedimientos y mejorar la atención de los reclamos.

Las oficinas de la Defensoría del Paciente se constituyen en espacios que brindan un servicio personalizado a los pacientes o familiares, canalizan la solución de reclamos, solucionan denuncias que no merecen un tratamiento especial como malos tratos, negativa de información y de atención y otras situaciones que son recurrentes en hospitales públicos o de la seguridad social. El objetivo de su creación es el de mejorar la calidad en el servicio que presta el personal en salud a pacientes y familiares y evitar la vulneración de sus derechos.

Asimismo, se consolidaron las oficinas del Defensoría del Paciente con la aprobación de sus Reglamentos de funcionamiento, así como la instalación del Sistema Informático de Gestión de Reclamos y la capacitación sobre atribuciones y competencias.

Se realizó la evaluación al 100% de las oficinas a nivel nacional, emitiéndose los informes que fueron notificados a los hospitales para ajustar aspectos que permitan mejorar el trabajo de las Defensorías del Paciente. La norma que regulará las Defensorías del Paciente se encuentra concluida para aprobación de la Ministra de Salud.

Se ha gestionado un curso para Defensorías del Paciente en coordinación y apoyo de la OMS -OPS y el UNFPA para el 2017, encontrándose aprobados los módulos y la metodología, así como el presupuesto.

En la gestión 2016 se abrieron 6 oficinas del Defensoría del Paciente y actualmente se cuenta con veinte (20) en funcionamiento a nivel nacional que son:

N°	Centro Hospitalario	Departamento/Lugar
1	Hospital Germán Busch	Beni
2	Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés	Beni
3	Hospital San Pedro Claver Lajastambo	Chuquisaca
4	Hospital del Niño	Chuquisaca
5	Hospital Cristo de las Américas "San Juan de Dios"	Chuquisaca
6	Instituto Nacional de Psiquiatría Gregorio Pacheco	Chuquisaca
7	Hospital Manuel Ascencio Villaruel	Cochabamba/Punata
8	Hospital México	Cochabamba/Sacaba
9	Hospital San Francisco de Asís	Cochabamba/Villa Tunari
10	Hospital Benigno Sánchez	Cochabamba/Quillacollo
11	Hospital Arco Iris	La Paz
12	CIES Regional	La Paz
13	Hospital del Seguro Social Universitario	La Paz
14	Hospital General San Juan de Dios	Oruro
15	Hospital Roberto Galindo Terán	Pando
16	CIES Regional	Potosí
17	Hospital Regional San Juan de Dios	Tarija
18	CIES Regional	Tarija
19	Hospital Virgen de Chaguaya	Tarija/Bermejo
20	Hospital Básico	Tarija/Villa Montes

#### b) Salida médica para privados de libertad

La Delegación Defensorial de La Paz, después de haber realizado verificaciones defensoriales en el Penal de San Pedro, y mediante la implementación de una Proyección Colectiva, logró que la Sala Plena del Tribunal Departamental de Justicia de La Paz, emita el Instructivo No. 003/2016-S.P.T.D.J., de fecha 12 de julio de 2016 que instruye a todas y todos los Jueces de Tribunal de Sentencia en lo penal, Instrucción Penal y de Ejecución Penal que toda salida médica, salida judicial y cualquier otra salida que sea de interés vital de una persona que se encuentra privada de libertad, sea notificada personalmente por el auxiliar de cada Tribunal del Juzgado mencionado, en el día de la emisión de dicha solicitud judicial o médica, estando bajo responsabilidad del Secretario el cumplir con lo referido. Hasta el mes de diciembre de 2016 se pudieron beneficiar con esta acción defensorial unas ciento cincuenta (150) personas privadas de libertad, que lograron la salida médica inmediata, resguardando de esta forma su derecho a la atención en salud.

**c) Visita a 21 hospitales a nivel nacional, para verificar necesidades de la población en el tema salud<sup>5</sup>**

La Defensoría del Pueblo realizó de manera simultánea visitas a veintiún (21) hospitales y centros de salud del sector público y de la seguridad social a nivel nacional, el operativo estuvo encabezado por el Defensor del Pueblo y sus Delegados Departamentales en los nueve (9) departamentos del país.

Se logrando un impacto y aceptación en la población por el acercamiento del Defensor del Pueblo con los pacientes, familiares y usuarios del servicio, esta visita obtuvo gran cobertura de los medios de comunicación televisivos y periodísticos a nivel nacional y local.

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.

Dentro de este contexto, se han detectado 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 ha observado que las unidades de emergencias no cuentan con espacios físicos para la adecuada atención de los pacientes.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo se encuentra realizando acciones ante las autoridades competentes, para la adopción de medidas inmediatas que tiendan a lograr un cambio o mejora en las problemáticas detectadas, ejecutándose reuniones posteriores a las visitas realizadas, en las cuales se lograron compromisos para mejorar el servicio.

**d) Verificación Defensorial sobre dotación de medicamentos en centros de salud del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto<sup>6</sup>**

La Defensoría del Pueblo realizó verificaciones defensoriales a catorce (14) Centros de Salud de Primer Nivel, en la ciudad de El Alto, logrando detectar la falta de dotación oportuna de medicamentos, insumos y reactivos, o en su defecto se advirtió la entrega en cantidades incompletas o mínimas, situaciones que ponían en riesgo la salud de la población.

Los resultados 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”.

Con el objetivo, de dar cumplimiento a las recomendaciones defensoriales, el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ajustó el procedimiento para la adquisición de

<sup>5</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2796](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2796)

<sup>6</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2687](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2687)

medicamentos derogando el art. 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 otro lado, a fin de mejorar las condiciones institucionales para la dotación de medicamentos contrataron a una veintena de profesionales farmacéuticos con conocimientos especializados en el manejo y provisión de insumos farmacéuticos, para de esta forma disponer del necesario control, resguardo y requerimiento oportuno de medicamentos, y mejorar las prestaciones en el tema salud.

### **e) Resultados al seguimiento de informes defensoriales**

A nivel nacional se realizaron informes y seguimientos defensoriales logrando los siguientes aspectos:

#### **Hemodiálisis:**

- Mesas de Trabajo a nivel nacional y regional, donde se contó con la participación y compromisos de autoridades involucradas del Ministerio de Salud, Servicios Departamentales de Salud y Direcciones de los Hospitales verificados. Logrado compromisos y avances, entre los que destacan; conminatorias para el cumplimiento de la Ley 475 por los hospitales de la Seguridad Social emitidas por el Ministerio de Salud; capacitaciones y elaboración de Guías Informativas en Hospitales.
- El Ministerio de Salud comprometió la dotación de 65 equipos de hemodiálisis a nivel nacional, de los cuales, al 21 de diciembre del 2016 se entregó 10 equipos, al Hospital Municipal Boliviano Holandés de la ciudad de El Alto.
- El Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz en la gestión 2017 iniciará el proyecto de refacción de la Unidad de Hemodiálisis.
- En el Hospital Clínico Viedma de Cochabamba, incremento especialistas para la atención; así como para el mantenimiento de los equipos de hemodiálisis. Además, se implementaron sesiones académicas y bibliográficas semanales para la capacitación permanente al personal de la unidad. En cuanto a los espacios físicos, se consiguió que se habiliten una sala de recuperación, sala transitoria, vestidores, casilleros y baños diferenciados por sexo.
- En el Hospital General San Juan de Dios de Oruro, se consiguió que se habiliten 4 máquinas de hemodiálisis para la atención a pacientes; es decir de las 10 que se encontraban funcionando al momento de la verificación defensorial, actualmente funcionan 14, así también se ha habilitado las 2 plantas de aguas, para el tratamiento correspondiente.
- En el Hospitales Jaime Mendoza y Hospital Santa Bárbara de Chuquisaca, se logró que se cuente con el apoyo psicológico para las Unidades de Hemodiálisis y en el Hospital Santa Bárbara se dotaron dos máquinas de hemodiálisis además se readecuaron los ambientes físicos para una mejor atención a los pacientes.

- En Tarija se obtuvo que en el Hospital de Atención Integral General de la Caja Nacional de Salud se implemente un Programa de Capacitación permanente para licenciadas y auxiliares en enfermería para mejorar la atención a pacientes de hemodiálisis.

Con estos logros, se mejoró la atención en los servicios de hemodiálisis en los hospitales del país, en cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.

#### **Oncología Pediátrica:**

- Se consiguió que el Ministerio de Salud, garantice para la gestión 2017 la entrega de medicamentos a los Hospitales Públicos; asimismo se comprometieron trabajar la “Norma Nacional de Prevención y Control del Cáncer” y en un fascículo separado se desarrollará el tema de cáncer infantil; así también elaborarán el afiche de “Diagnóstico precoz para cáncer infantil” que serán publicado el 2017 y para mejorar el servicio de las Unidades de Oncología Pediátrica, promoverán la elaboración de un “Protocolo de Atención Clínica” que será aplicable a nivel nacional; documentos con los cuales se conseguirá lineamientos importantes sobre el tema.
- También durante la gestión 2016, en cumplimiento de las recomendaciones defensoriales, en el Hospital del Niño “Dr. Ovidio Aliaga Uria” de la ciudad de La Paz se ejecutó el Proyecto de Ampliación de la infraestructura del Pabellón de Oncología Infantil, el mismo que fue concluido y entregado; incidiendo de esta forma en la implementación de espacios físicos amplios y nuevos, con el correspondiente equipamiento de materiales, equipos y profesionales especialistas incorporando 2 hematólogos, 2 oncólogos, 3 profesionales en pediatra, el servicio de trabajo social y una psicóloga exclusivamente para el servicio de Oncohematología, mejorado la atención y cobertura de pacientes de cáncer infantil, garantizando el acceso al derecho a la salud, para esta población priorizada por la Defensoría del Pueblo.

#### **f) Coordinación trabajo y capacitación médicos integrantes de la Red Indígena de Salud**

La Delegación Regional del Chapare, realizó entre marzo y octubre de 2016, el proceso de capacitación en derechos humanos a médicos de la red de salud indígena dependientes del Ministerio de Salud, así como propicio el intercambio de saberes con pueblos Indígenas Yuqui, Turacare y Mojeño Trinitario. Así también se dio un ciclo de formación de mujeres lideresas indígenas, promotoras en temas de derechos de la mujer, niñez y salud. De este proceso se tiene que veinticinco (25) médicos integrantes de la Red Indígena de Salud, dependiente del Ministerio de Salud, conocen los procedimientos sobre La Ruta Crítica de Atención a Víctima de Violencia en el marco de la Ley 348, y el manejo adecuado del Protocolo Médico Forense para la Atención de Casos de Violencia, para aplicar en el ejercicio de su labor en las comunidades indígenas, orientando las denuncias en casos de violencia ante el SLIM y la FELCV del municipio más cercano.



Se generó también el “Diálogo de saberes entre autoridades de la JIOC y de la Jurisdicción Ordinaria”, logrando un espacio de acercamiento y reconocimiento para establecer niveles de coordinación y cooperación, entre las autoridades indígenas de la JIOC de tierras bajas (Caciques, Vice caciques, corregidores, secretarios de salud de los pueblos Yuqui, Yuracaré y Mojeño Trinitarios) y las autoridades de la Jurisdicción Ordinaria (Jueces, Fiscal, SLIM y DNA del municipio de Villa Tunari), en el marco del debido proceso y las competencias entre jurisdicciones específicamente en temas de Ley 348, Ley 548. Propiciándose la formación de promotores en DDHH de comunidades indígenas para que se trabaje en sus comunidades. A este efecto sesenta (60) mujeres indígenas de los pueblos Yuquis, Yuracares y Mojeño Trinitario, iniciaron y terminaron un ciclo de formación de lideresas con visión de DD.HH., en temáticas de Ley 348, Ley 548, Ley 045, Convenio 169 de la OIT, entre otras. El ciclo iniciado en octubre 2016, tiene una proyección de continuidad durante la gestión 2017, por demanda de las mujeres indígenas.<sup>7</sup>

### **3.4 DERECHOS LABORALES**

#### **a) Verificación defensorial zafra de Bermejo<sup>8</sup>**

La Defensoría del Pueblo, realizó la verificación a campamentos zafreros en la población de Bermejo, en Tarija, evidenció las condiciones en las que viven y trabajan centenares de familias en la recolección de caña de azúcar sobre todo las condiciones de extrema precariedad, situación que vulnera sus derechos, principalmente, de las niñas, niños y adolescentes que ayudan a sus padres y madres en esa labor. Se visitaron los campamentos de Porcelana y Pampa Grande, donde verificaron la vulneración del derecho a la salud, a la educación y derechos laborales, fundamentalmente.

Se coordinó una reunión, con la Federación Sindical de Trabajadores Zafreros y la Jefatura Regional del Trabajo de Bermejo, representantes del SEDEGES, del Gobierno Municipal de Bermejo y de las instancias involucradas en la temática para evaluar y hacer un seguimiento a los compromisos asumidos al inicio de la presente gestión en este tema.

#### **b) Investigación empresas chinas**

El 28 de octubre del 2016, se recepcionó denuncias contra la Empresa Harzore Industry Corporation, por la vulneración de derechos humanos de los trabajadores que prestan servicios en la construcción del tramo carretero Porvenir Puerto Rico en el noroeste del departamento de Pando a cargo de citada empresa; en consecuencia se realizó la verificación defensorial en el lugar y los resultados de la intervención evidenciaron la transgresión de normas laborales, razón por la cual, se ha emitido el informe defensorial “RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DEFENSORIAL A LA EMPRESA HARZONE INDUSTRY CORPORATION” (Construcción de la Carretera Porvenir – Puerto Rico), en el cual se

<sup>7</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/rep\\_cha.asp](http://www.defensoria.gob.bo/sp/rep_cha.asp)

<sup>8</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2756](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2756)



recomienda al Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social asumir las medidas inmediatas del caso.

Una vez notificado el Ministerio de Trabajo, asumió medidas inmediatas instruyendo que se efectúen inspecciones laborales, técnicas e integrales a la Empresa Harzone Industry Corporation en la ejecución del proyecto de construcción del tramo 1A Porvenir Nueva Belén y tramo 1B Villa El Carmen-Puerto Rico; y ordenó se inicien las acciones por infracción a las Leyes Sociales, en cumplimiento de la recomendaciones defensoriales emitidas en el informe defensorial.

Cabe destacar que el informe defensorial obtuvo cobertura en medios de comunicación escrita; logrando impacto por el pronunciamiento defensorial en defensa de los derechos de los trabajadores.

### **3.5 DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

#### **Observatorio de derechos de las Personas Adultas Mayores<sup>9</sup>**

En conmemoración del “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores”, El Dr. David Tezanos Pinto Defensor del Pueblo presentó oficialmente el Primer Observatorio a Nivel Nacional denominado “ODEPAM” (Observatorio de los Derechos de las Personas Adultas Mayores), cuyo propósito radica en:

Realizar 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 desplegar 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 las personas adultas mayores.

### **3.6 DERECHOS DE PERSONAS CON DISTINTA ORIENTACIÓN SEXUAL - COLECTIVO DE PERSONAS LÉSBICO, GAY, BISEXUAL Y TRANSEXUAL (LGBT)**

#### **a) Capacitación a personal que consignan datos de identidad para implementar cambios que establece la Ley de Identidad de Género<sup>10</sup>**

En cumplimiento de la Ley N° 807, de Identidad de Género, y con el objetivo de que las y los servidores públicos de las instituciones públicas y personal de entidades privadas encargadas de consignar datos de identidad estén preparadas para implementar las modificaciones que establece la Ley 807, la Defensoría del Pueblo, llevó a cabo talleres de capacitación denominados “Círculo de construcción de Reglamentos para la Aplicación de la Ley N° 807”, para que realicen los cambios y adecuaciones de sus reglamentos

<sup>9</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2658](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2658)

<sup>10</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2632](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2632)

internos y base de datos en el tiempo establecido, fruto de estos talleres se logró que doce (12) de las catorce (14) instituciones que tienen a su cargo esta tarea, adecuen su normativa a los contenidos de la Ley N° 807,, en la gestión 2016, quedando dos instituciones en proceso de revisión para incluirlo en la gestión 2017.

**b) Proyecto Acuerdo de Vida en Familia<sup>11</sup>**

En el marco de la iniciativa legislativa que tiene la Defensoría del Pueblo, se recibió de los miembros de diferentes movimientos de diversidades sexuales y genéricas de Bolivia y la Organización de Capacitación en Derechos y Ciudadanía (CDC)- Iguales ante la Ley, la Propuesta de Ley “Acuerdo de Vida en Familia”, la misma que fue revisada y modificada en su contenido por personal de la Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos INNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección. Las modificaciones principales son: el reconocimiento del carácter jurídico que tiene esta institución social, la inclusión de derechos sociales a corto (como derechohabientes) y largo plazo (como beneficiarios) para la pareja de la o el trabajador, y la implementación de los Notario de Fe Pública como autoridades ante quienes se constituirá el Acuerdo de Vida en Familia; de igual manera, se redujo el número de artículos, remitiéndose al Código de Familias, como estrategia para la aprobación en la Asamblea Legislativa Plurinacional.

En este sentido, se socializó la nueva propuesta con las diferentes organizaciones de Lesbianas Gays Trans y Bisexuales en las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Oruro y Cochabamba, recolectando insumos para la estrategia comunicacional para la presentación de la propuesta ante la Asamblea Legislativa Plurinacional. En cada Encuentro se aclaró las dudas de los participantes y se tomó en cuenta cada sugerencia y comentario.

**c) Defensoría del Pueblo logra la restitución de derechos de estudiante trans que fue víctima de discriminación y acoso escolar<sup>12</sup>**

En ejercicio de los lineamientos institucionales y tras gestiones realizadas por la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Chuquisaca, se posibilitó que un adolescente transgénero pueda retornar a la unidad de educativa que abandonó obligado por la discriminación y acoso escolar de los que era víctima desde hace varios meses.

**d) Defensoría del Pueblo logra restituir el derecho a la identidad de género de un estudiante de la Universidad Mayor de San Simón<sup>13</sup>**

En Registros e Inscripciones de la Universidad Mayor de San Simón (UMSS) le exigían a entregar tres documentos con su nueva identidad, cédula de identidad, certificado de nacimiento y diploma de bachiller, contraviniendo el artículo 11 de la Ley No. 807 de “Identidad de Género”. La Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en

<sup>11</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2688](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2688)

<sup>12</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2750](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2750)

<sup>13</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2762](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2762)

Cochabamba, tras gestiones inmediatas y oportunas, logró restituir el derecho a la identidad de género de un universitario de la carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Simón (UMSS) y evitar que sea perjudicado en sus exámenes, ante la exigencia a presentar determinada documentación que certifique su cambio de nombre y dato de sexo.

Ante esta situación, personal defensorial sostuvo una reunión con el Secretario General de la UMSS, Néstor Guzmán y la asesora jurídica, Martha Fernández, quienes dieron curso a la pretensión del universitario. Estas gestiones también posibilitaron el compromiso de las autoridades universitarias a trabajar conjuntamente con la Defensoría del Pueblo, para adecuar sus normas y procedimientos internos, que favorezcan a este colectivo en el ejercicio de sus derechos en el marco de lo que establece Ley 807.

### **3.7 NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS (NPIOC)**

#### **Analizan situación de pueblos indígenas originarios en aislamiento y no contactados<sup>14</sup>**

Los avances a nivel internacional sobre la defensa de los Pueblos Indígenas Originarios en Situación de Aislamiento Voluntario, Aislamiento Forzado, No Contactados y en Contacto Inicial y las políticas públicas sobre la temática, que se analizaron y debatieron en un encuentro internacional que la Defensoría del Pueblo desarrollado el lunes 31 de octubre de 2016.

Se propuso la conformación y la rearticulación de una comisión interinstitucional que pueda ejecutar acciones conjuntas orientadas a la protección de estas naciones y pueblos originarios.

### **3.8 TRATA Y TRÁFICO**

La Defensoría del Pueblo con relación a la trata de personas, Tráfico Ilícito de Migrantes y delitos conexos, tiene como propósito incidir en el Estado para que se garantice los derechos fundamentales de las víctimas a través de la consolidación de medidas y mecanismos de prevención, protección, atención, persecución y sanción penal de los delitos de trata y tráfico de personas, durante la gestión 2016, se obtuvieron los siguientes logros:

A nivel internacional: En el Marco del Consejo Andino de Defensores del Pueblo a través de la Red Temática sobre Migrantes y Trata de Personas y con la colaboración de la GIZ se lideró y coadyuvo en la elaboración del “Diagnostico sobre las políticas públicas y la respuesta institucional de los Estados contra la Trata de Personas en la Región Andina” propiciando la construcción de la “Estrategia Defensorial Andina para la protección Integral de las Victimas Sobrevivientes de Trata de Personas” en los países de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. De este trabajo hoy se cuenta con:

---

<sup>14</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2759](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2759)

- Un plan de trabajo para la implementación de la Estrategia Regional Andina 2016 – 2020
- Un Sistema de Indicadores que servirán para la evaluación y monitoreo de las Políticas Públicas dirigidas a la atención, asistencia y reintegración de las víctimas sobrevivientes de trata de personas.

A nivel nacional: La Defensoría del Pueblo, como miembro del Consejo contra la Trata y Tráfico de Personas<sup>15</sup> durante la gestión 2016 realizó:

- i. El informe para aprobación del proyecto de Convenio Bilateral con Paraguay para combatir los delitos de Trata y Tráfico de Personas.
- ii. La Hoja de Ruta Bolivia – Perú contra la Trata y tráfico de personas.
- iii. La matriz de indicadores del derecho a una vida libre de trata y tráfico de personas en coordinación con del Consejo Plurinacional y el Instituto Nacional de Estadística.
- iv. Compromisos y acuerdos binacionales con Argentina, Brasil, Paraguay y Perú.
- v. Construcción de las matrices y ejecución de los Planes de Actividades del Consejo Plurinacional a objeto de organizar las tareas a ser ejecutadas en cada gestión y que las mismas sean concordantes a las Políticas y El Plan Nacional de Lucha contra la Trata y tráfico de personas.
- vi. Se han implementado procesos de información, educativos, de capacitación, sensibilización, campañas, eventos feriales y difusiones radiales, ciclos cinematográficos, en aéreas urbanas y rurales, para la prevención de la Trata y tráfico de personas, tanto a nivel nacional como en las oficinas regionales de la Defensoría del Pueblo a través de diferentes campañas como “Hay dulces que amargan, que no te engañen”, “No me ates, no me lleves, no a la trata y tráfico”, llegando directamente a veintiséis mil seiscientos treinta (26.630) personas entre NNA, padre de familia, profesores y servidores públicos, durante la gestión 2016 a nivel nacional.

### 3.9 CONFLICTOS

La nueva Gestión Defensorial se propuso como línea de trabajo la prevención del conflicto, “con el fin de enfocar los esfuerzos institucionales para generar de manera constructiva y dialógica, la atención de las demandas de la población, en caso de generarse la crisis y no como una posibilidad de rédito mediático, para mantenerse en los medios de comunicación. Al ser Bolivia un Estado pacifista, supone pensar la producción de la vida en cada una de las culturas y pueblos, en tanto las relaciones vitales existentes, concepciones de vida, derecho

---

<sup>15</sup> El Consejo contra la Trata y Tráfico se encuentra conformada por: 1) Ministerio de Justicia, 2) Ministerio de Relaciones Exteriores, 3) Ministerio de Gobierno, (Dirección General de Trata y Tráfico de Personas, y Policía Boliviana), 4) Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, 5) Ministerio de Educación, 6) Ministerio de Comunicación, 7) Ministerio de Salud y Deportes, 8) Ministerio de Planificación del Desarrollo, 9) Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 10) Ministerio Público y 11) Defensoría del Pueblo.

a la vida, fundadas en criterios de paz y no de violencia. Con estos principios éticos morales rectores de una sociedad plural pacifista (vivir bien, vida armoniosa, vida buena, vida noble) se abre el marco de interpretación de vida a no sólo a un dato biológico, sino condiciones materiales y espirituales que rigen la vida y las relaciones entre personas y éstas con su entorno, la naturaleza. Lo expuesto, implica que la conflictividad genera un riesgo de vulneración de los derechos humanos, entonces sin coartar la posibilidad de atender las necesidades, se debe buscar de manera previsoramente su atención oportuna”<sup>16</sup>.

Bajo este enfoque se trabajará en el desarrollo de mecanismos institucionales que permitan la gestión pacífica de conflictos a fin de preservar el tejido social en armonía y en un marco de respeto a los derechos humanos y de generar liderazgos constructores de justicia social mediante el diálogo y la propuesta sostenible y responsable.<sup>17</sup>

Durante la gestión 2016 de acuerdo al informe parcial sobre denuncias y conflictos del 2016, al 23 de diciembre el Defensor del Pueblo indicó que “Han habido casos muy preocupantes, como el caso minero en agosto pasado o el del municipio de Mapiri en noviembre, en los cuales alarma la práctica recurrente de la toma de rehenes o secuestros de autoridades que pueden terminar en hechos lamentables como el caso del Viceministro Rodolfo Illanes, lo cual fue una lección muy dura de la cual tenemos que aprender”<sup>18</sup>.

A continuación se presenta el resumen de Conflictos atendidos por la Defensoría del Pueblo en la Gestión 2016:

REGISTRO DE CONFLICTOS POR DEPARTAMENTO														
ENERO A DICIEMBRE DE 2016														
N°	Delegación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1	La Paz	6	4	7	6	8	1	6	9	8	8	1	2	66
2	Santa Cruz	2	3	3	5	8	6	6	7	7	5	1	4	57
3	Potosí	3	1	4	7	5	3		6	1	4	4	2	40
4	Cochabamba	2		7	6	2	4	3	4	3	5	1	1	38
5	El Alto	4	3	4	3	6	3	3	1	4	1	3	1	36
6	Oruro	4	3	1	3	2	4	3	1		1	1	1	24
7	Tarija	2	3	8	1	2		1	2	1	2		1	23
8	Chuquisaca	1	1	4	2	2		6	1	2	2	1		22
9	Monteagudo			1			1		2	1	1			6
10	Chapare	1		1				1				1	1	5
11	Beni			1	1							2		4
12	Llallagua	2	2											4
13	Riberalta					2				1				3
14	Yacuiba		1			1						1		3
15	Yungas		1				1			1				3
16	Pando						1							1
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>335</b>

### Casos emblemáticos atendidos por la Defensoría del Pueblo en la temática de Conflictos:

<sup>16</sup> Nuevas líneas estratégicas de la Defensoría del Pueblo, Informe técnico sobre reestructuración de la Defensoría del Pueblo pág. 31 y 32, La Paz, 28 julio 2016.

<sup>17</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2561](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2561)

<sup>18</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2878](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2878)

**a) Conflicto minero de cooperativistas.<sup>19</sup>**

La Defensoría del Pueblo con el objetivo de velar por la vigencia y cumplimiento de los Derechos Humanos, realizó acciones defensoriales durante el conflicto minero cooperativista, quienes reclamaban la atención de un pliego petitorio, razón por la que se suscitaron diversos enfrentamientos entre manifestantes y policías, como resultado de estos enfrentamientos se tuvo decenas de heridos, secuestrados y vejados; la muerte de cuatro (4) mineros cooperativistas por impacto de bala, Severino Ichota Poma, Fermín Mamani Aspeti, Rubén Aparaya Pillco, y Pedro Mamani Massi; un deceso por mala manipulación de dinamita, Freddy Ambrocio Rojas; y el fallecimiento del Viceministro de Régimen Interior, Rodolfo Illanes Alvarado, quien se encontraba en el lugar del bloqueo de la ruta de la población de Panduro.

Posterior a esto, el Defensor del Pueblo presentó el informe defensorial en el que señala que existió la vulneración de derechos tanto de mineros y de efectivos policiales como de particulares; asimismo, en el informe se indica que se evidenció la portación de armas de fuego por parte de determinados uniformados y puntualizó sobre la situación de personas heridas y el deceso de cuatro mineros producto de traumas ocasionados por proyectiles de arma de fuego.

Dentro de las recomendaciones emitidas, el Defensor pide al Ministerio Público que realice las investigaciones necesarias y objetivas en torno a los diferentes hechos acaecidos en agosto de 2016 durante los enfrentamientos entre cooperativistas y la Policía Boliviana, tanto de víctimas mineras y policías, como de reporteros, camarógrafos, conductores y viajeros, y al Comando General de la Policía Boliviana, recomienda velar por el inicio de los procesos disciplinarios que correspondan a miembros de la Policía Boliviana, por los hechos expuestos.<sup>20</sup>

**b) Defensoría del Pueblo viabiliza la liberación de detenidos en las movilizaciones de la COB para prevenir vulneración de derechos.<sup>21</sup>**

Dentro el paro de 72 horas decretado por la Central Obrera Boliviana (COB), treinta y tres (33) personas fueron privadas de libertad en calidad de arrestados por la Policía, durante el desbloqueo que se produjo en el sector de la avenida Blanco Galindo, y como resultado de las gestiones defensoriales realizadas en Cochabamba, se logró su liberación inmediata de los arrestados por conflictos en el sector de la fábrica Manaco, resguardándose esencialmente la vida e integridad física de los trabajadores fabriles.

**c) Solución en el conflicto del Municipio de Collana.<sup>22</sup>**

<sup>19</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2702](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2702)

<sup>20</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2753](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2753)

<sup>21</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2551](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2551)

<sup>22</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/paginacion2\\_proc.asp?repre=3&Seleccion=2573](http://www.defensoria.gob.bo/sp/paginacion2_proc.asp?repre=3&Seleccion=2573)

Luego de varias gestiones y negociaciones se logró la liberación de las tres personas que se encontraban como rehenes en el municipio de Collana desde el 4 de julio. Además se hizo seguimiento ante las autoridades del Ministerio Público y autoridades jurisdiccionales referidas al proceso penal, concluyéndose el caso con el ingreso de la Sra. Alcaldesa al palacio consistorial en el mes de octubre.

**d) Defensoría del Pueblo viabiliza la liberación de 76 mineros cooperativistas detenidos y 41 de policías tomados como rehenes<sup>23</sup>**

La Defensoría del Pueblo, tras gestiones realizadas en la población de Sica Sica en el altiplano paceño y en la ciudad de El Alto, viabilizó la liberación de 76 mineros cooperativistas que fueron detenidos y 41 policías retenidos, durante el operativo policial realizado en el punto de bloqueo de Mantecani

**e) Mediación y solución del conflicto de distribución de agua para más de 1.700 familias y 200 hectáreas de cultivos en Sacaba.<sup>24</sup>**

En consenso de todas las instituciones y organizaciones como el Servicio Departamental de Riego, Comunarios de Larati, Asociación de Regantes Apaka Punta (ARAP), el Alcalde del Municipio de Sacaba, el Delegado Defensorial Departamental de Cochabamba, y la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento, se discutió la distribución equitativa del agua, y con ello, se posibilitó la restitución del suministro de agua potable, poniéndose fin a este conflicto tan sensible, siendo que el departamento de Cochabamba viene atravesando un periodo de sequía, por tanto, debe existir acciones concretas de las instituciones y organismos de la sociedad civil para el correcto manejo, uso y distribución del agua.

**f) Prevención de conflicto en la Mancomunidad “Illampu”.<sup>25</sup>**

La Delegación Departamental de La Paz, realizó acciones defensoriales para evitar el rebrote del conflicto relacionado con la organización social mancomunidad “Illampu”, que exige la construcción de la carretera Peñas - Kasamaya - Millipaya - Sorata, se logró la compulsión normativa para la ejecución de la obra.

**g) Defensoría gestiona acuerdos en conflicto de San Buenaventura y posibilita reapertura de la Alcaldía<sup>26</sup>**

La Defensoría del Pueblo medio y realizó gestiones para viabilizar una solución en el conflicto originado en el municipio de San Buenaventura el 13 de noviembre de 2016, que derivó en la toma y cierre del edificio municipal. La Defensoría coordinó con autoridades y representantes de los Ministerios de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de Autonomías un acuerdo refrendado con la firma de dos actas de compromiso que

<sup>23</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2634](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2634)

<sup>24</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/paginacion2\\_proc.asp?repre=4&Seleccion=2744](http://www.defensoria.gob.bo/sp/paginacion2_proc.asp?repre=4&Seleccion=2744)

<sup>25</sup> El Defensor, Boletín informativo de la Delegación Departamental de La Paz - Octubre de 2016, N° 20

<sup>26</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2874](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2874)



establecieron la reapertura de la Alcaldía y la entrega de informes para transparentar la gestión edil.

**h) Viabilización y solución al conflicto en la atención de personas enfermas renales.<sup>27</sup>**

A partir del mes de octubre, las personas que recibían atención de diálisis en el centro de hemodiálisis de la Sociedad de la Media Luna Roja de Irán, se vieron afectados debido a que el municipio decidió contratar servicios de hemodiálisis en otros centros de salud. Esto ocasionó que las personas enfermas renales no sean atendidas en calidad y calidez debido al cambio acelerado e improvisado de centros de salud, motivo por el cual asumieron medidas de presión, a través de huelga de hambre. Con la intervención de la Defensoría del Pueblo, se logró levantar las medidas de presión de manera inmediata en resguardo a la salud y por ende a la vida de las Personas enfermas renales a quienes no se les suspendió los servicios de salud.

**3.10 DERECHO DE ACCESO AL AGUA**

**La Defensoría del Pueblo realizó verificaciones defensoriales sobre la problemática del agua**

En verificaciones realizadas en barrios de la zona sur como Ovejuyo, Codavisa, Aranjuez y Mallasa, el personal de la Defensoría del Pueblo constató el incumplimiento en el horario definido para el llamado “racionamiento” de agua, la deficiente calidad de este elemento vital, además de evidenciar la falta de previsión por parte de las instancias responsables<sup>28</sup>.

La Delegación Defensorial de la ciudad de El Alto realizó inspecciones a la planta de Milluni ubicado en el distrito 13 de la ciudad de El Alto y a la planta de bombeo ubicado en la comunidad de Tilata<sup>29</sup>.

En la Inspección realizada a la planta de Milluni se logró verificar el normal funcionamiento de la planta de tratamiento, esta planta provee agua al sector oeste de la ciudad de La Paz como a 7 distritos de la ciudad de El Alto. El Delegado Defensorial se reunió con técnicos de EPSAS quienes supervisaron la inspección realizada, con la finalidad de dar a conocer el proceso por el cual debe pasar el tratamiento del agua destinado al consumo de la población.

Ante la preocupación de la Defensoría del Pueblo por la falta del líquido elemento en las familias alteñas, funcionarios de la Delegación Defensorial de la ciudad de El Alto acompañaron a los carros cisternas en la distribución del agua en las zonas que según EPSAS tiene más racionamiento<sup>30</sup>.

<sup>27</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/paginacion2\\_proc.asp?repre=4&Seleccion=2727](http://www.defensoria.gob.bo/sp/paginacion2_proc.asp?repre=4&Seleccion=2727)

<sup>28</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2794](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2794)

<sup>29</sup> El Defensor, Boletín informativo de la Delegación Regional de El Alto – Noviembre de 2016, N° 15

<sup>30</sup> El Defensor, Boletín informativo de la Delegación Regional de El Alto – Noviembre de 2016, N° 20



Por última sobre este mismo tema La Delegación Departamental de La Paz, realizó una verificación en las represas de Hampaturi e Incachaca, que son las que proveen de agua a la zona sur y la ladera este de la ciudad de La Paz<sup>31</sup>.

### 3.11 ACCESO A LA JUSTICIA

#### Cochabamba, Amicus Curiae

La implementación de la figura legal “AMICUS CURIAE” (amigos de la corte, es decir, organismos que aportan con argumentos técnicos especializados en materia de derechos humanos al tribunal que decide una causa) que pretende la Delegación Defensorial Departamental, podrá ser efectiva ante la decisión del Tribunal Departamental de Justicia de poner en conocimiento de todos los Juzgados y Tribunales de garantías constitucionales de la capital y provincias, para que tomen en cuenta la intervención de la Defensoría del Pueblo en calidad del “AMICUS CURIAE”, cuando sea solicitada expresamente y en casos de afectación de derechos fundamentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad (Personas Adultas Mayores, Personas Privadas de Libertad, Personas con Discapacidad, Mujeres y en especial Niñas Niños y Adolescentes).

### 3.12 PROPUESTAS DE POLÍTICA PÚBLICA Y NORMATIVA

La Defensoría del Pueblo en el marco de su mandato constitucional y normativo elaboró propuestas de políticas públicas y normativas para la exigibilidad, vigencia, defensa, cumplimiento y promoción de los derechos humanos de la población en la gestión 2016, las mismas han sido presentadas y gestionadas ante las instituciones correspondientes del Estado.

A continuación, se detallan las propuestas realizadas por la institución en esta materia:

- Propuesta de Decreto Presidencial de Indulto por Razones Humanitarias, enfocado a coadyuvar en la disminución del hacinamiento que existe en los centros penitenciarios del país, uno de los mayores problemas que enfrenta el sistema penitenciario.<sup>32</sup>
- Proyecto de Nueva Ley del Defensor del Pueblo aprobado por la Asamblea Plurinacional en fecha 28 de noviembre de 2016, y promulgada y puesta en vigencia el 13 de diciembre de 2016, mediante Ley N° 870.
- Proyecto de Ley para la creación de la Comisión de la Verdad, Memoria, Justicia y Reparación de las Víctimas de Violencia Política, el mismo fue presentado a la Asamblea Legislativa Plurinacional, con el fin de esclarecer las graves violaciones de derechos humanos referidas a la persecución político-sindical, prisión, detenciones arbitrarias, lesiones e incapacidades calificadas, tortura, ejecuciones extrajudiciales, desapariciones forzadas, violencia sexual, exilio, destierro,

<sup>31</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2850](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2850)

<sup>32</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2633](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2633)

residenciamiento político, muerte por violencia política y todo hecho de violencia acontecido del 4 de noviembre de 1964 al 10 de octubre de 1982.<sup>33</sup>

- Proyecto de Ley de Acuerdo de Vida en Familia (AVF), propuesto por la Población LGTB y reformulada por la Defensoría, encontrándose a diciembre de 2016, en fase previa de socialización.
- Proyecto de Ley de los y las trabajadoras sexuales, encontrándose a diciembre de 2016, en fase previa de socialización.
- La “Mesa Departamental de Protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores” liderada por la Representación Departamental de Chuquisaca e integrada por instituciones y organizaciones tales como ASAMACH, AMASAM, Federaciones de Jubilados y Club de la Gente Grande, entre otros, propuso que la Asamblea Legislativa Departamental apruebe una Ley Departamental Integral de las Personas Adultas Mayores No. 285 de fecha 01 de marzo de 2016, la cual establece la creación del Consejo Departamental de las Personas Adultas Mayores (PAM), una Jefatura de Atención de las PAM, un Plan Departamental para la implementación de políticas, programas y proyectos de atención, protección y desarrollo integral de las PAM, además de un Régimen de Descuentos y Privilegios de las PAM.<sup>34</sup>
- La Mesa Defensorial de Llallagua trabajó en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de Llallagua a través de la comisión de Desarrollo Humano del Concejo Municipal, Unidad de Nutrición Integral, Intendencia Municipal, Dirección del Hospital Madre Obrera, Unidad de Sanidad y Medio Ambiente del hospital, Dirección Distrital de Educación de Llallagua, para impulsar la implementación de Ley Municipal para el Consumo de Alimentos Naturales y Nutritivos en las unidades educativas del Municipio de Llallagua, con el fin de normar el manejo, comercio y elaboración de alimentos para la población estudiantil.

### 3.13 SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO

El punto medular dentro la Defensoría del Pueblo, lo constituye el Sistema de Servicio al Pueblo, que durante esta gestión, se enfocó en la prestación de un servicio de calidad dirigido a las personas usuarias, el 2016 se recibieron trece mil ochocientos un (13.801) denuncias, teniendo entre las Delegaciones de El Alto y La Paz, la mayor cantidad de denuncias, con un total de siete mil setecientos sesenta y ocho (7.768) casos, equivalentes al 56,28%.

<sup>33</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2572](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2572)

<sup>34</sup> Extraído el 16 de enero de 2017 de: [http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias\\_proc.asp?Seleccion=2664](http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2664)

Delegación	N° Casos	%
El Alto	3.989	28,90%
La Paz	3.779	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	234	1,70%
Monteagudo	233	1,69%
Riberalta	232	1,68%
Puerto Suarez	159	1,15%
Yacuiba	157	1,14%
Llallagua	144	1,04%
Pando	84	0,61%
Bolivianas/nos Exterior	22	0,16%
<b>Total general</b>	<b>13.801</b>	<b>100,00%</b>

Área de residencia	Cantidad de Casos Registrados	%
Urbano	8.968	64,98%
Rural	2.345	16,99%
Peri-urbano	1.624	11,77%
No se consigna	345	2,50%
Sinlugar de residencia	519	3,76%
<b>TOTAL</b>	<b>13.801</b>	<b>100,00%</b>

Rango de Edad	Cantidad de Casos Registrados	%
Hasta 12	578	4,19%
De 13 a 17	536	3,88%
De 18 a 30	1.918	13,90%
De 31 a 59	6.497	47,08%
60 o más	3.097	22,44%
Sin rango de edad	515	3,73%
No indica	660	4,78%
<b>TOTAL</b>	<b>13.801</b>	<b>100,00%</b>

Delegación	Admitidos	Gestionados	Orientados	Rechazados	Registrados	Total general
El Alto	920	2.485	581	2	1	3.989
La Paz	1.650	1.056	1.049	18	6	3.779
Cochabamba	567	170	101			838
Tarija	415	295	125	1	1	837
Santa Cruz	439	216	100	2	3	760
Oruro	391	173	16	1		581
Potosí	183	229	133	2	1	548
Chuquisaca	243	228	75			546
Chapare	109	119	136			364
Yungas	26	229	39			294
Beni	131	91	11		1	234
Monteagudo	42	159	30		2	233
Riberalta	128	94	7	1	2	232
Puerto Suarez	75	64	20			159
Yacuiba	141	13	2	1		157
Llallagua	88	53	3			144
Pando	55	18	10		1	84
Bolivianas y bolivianos en el Exterior	1	16	5			22
<b>Total general</b>	<b>5.604</b>	<b>5.708</b>	<b>2.443</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>13.801</b>

## Logros en la Gestión 2016 - en el marco del Servicio al Pueblo

### a) Instructivo SEGIP/DGE/021/2016

En la Delegación Regional de El Alto, una de la problemáticas más recurrentes es el acceso a documentos de identidad, tanto en la obtención de duplicado de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción; así como la renovación u obtención de cédulas de identidad; identificándose en los registros del Servicio de Registro Cívico (SERECI) y Servicio General de Identificación Personal (SEGIP) errores u observaciones en los datos personales de las ciudadanas y los ciudadanos que acuden a dichos servicios; ambos servicios a fin de subsanar dichos errores, pedían a la persona usuaria la presentación de documentación respaldatoria que acredite su identidad, estableciéndose como una prueba la “fotocopia legalizada de la tarjeta prontuario” que cursa en el SEGIP; documento que se obtiene mediante orden judicial emitida por los jueces de instrucción en lo civil; a este efecto la Delegación Regional de El Alto, intervino ante la Dirección ejecutiva del SEGIP. Logrando que se ordene a nivel nacional la **no exigencia de Orden Judicial para la obtención de la tarjeta de prontuario**, aspecto que beneficia a todas las personas usuarias, teniendo trámites simplificados, ágiles y expeditos.

### b) Verificación defensorial sobre situación de las familias zafreras de la caña de azúcar en Bermejo

Producto de una verificación defensorial realizada en el municipio de Bermejo –Tarija durante los meses de octubre y noviembre de la gestión 2016, la Defensoría del Pueblo ha emitido un informe defensorial referente a la situación de las familias que se encuentran en campamentos zafreiros en el Municipio de Bermejo Tarija que contiene recomendaciones en el ámbito de los derechos de la salud, educación y trabajo.

Dicho informe develó que los trabajadores y sus familias durante el periodo de la zafra de la caña de azúcar, viven en campamentos en precarias condiciones de habitabilidad, no cuentan con ambientes para el aseo personal ni ambientes para el preparado de sus alimentos, muchos campamentos no cuentan con acceso a servicios básicos (agua potable principalmente) lo que conlleva a que estén expuestos a diversos problemas de salud. La alimentación de las familias es también una observación de este informe, pues al no tener un espacio adecuado para el acopio de alimentos frescos, la dieta no incluye regularmente verduras y carnes.

Se ha evidenciado también que los niños, niñas y adolescentes que acompañan a sus padres a la zafra, se ven obligados a abandonar la escuela debido a las distancias que existen entre sus escuelas y sus viviendas provocando que exista deserción escolar en la región.

Respecto a los derechos laborales de los trabajadores zafreiros, el informe menciona que en la región aún persisten figuras como las “cuartas” y los “changueritos”, las cuales son utilizadas por los patrones para pagar menos de lo debido a los trabajadores de la zafra, respecto a este punto se ha evidenciado que el Ministerio de Trabajo no tiene una intervención eficaz en la región para evitar que se vulneren los derechos laborales de los trabajadores.

El informe defensorial fue notificado a los Ministerios de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Salud y Educación, al Gobierno Departamental de Tarija, Gobierno Autónomo Municipal de Bermejo y a la Federación Sindical de Trabajadores Zafreros de Caña de Azúcar de Bermejo – Tarija.

**c) Investigación por la vulneración de derechos en caso de una denuncia contra una entidad financiera “Inversión de posición del ofensor frente a la víctima”**

La investigación realizada por la Adjutoría de Defensa y Cumplimiento de Derechos Humanos, evidenció, que existe una vulneración de derechos en el acceso a la justicia, en el caso de un peticionario que se encuentra en detención desde hace cinco años.

A este efecto se tienen varias inconsistencias que serán presentadas y puestas a consideración del Defensor del Pueblo, como ser:

- Irregularidades en cuanto a la documentación presentada para el funcionamiento de la entidad, así como aspectos relacionados a su registro e impuestos.
- Responsabilidad del Ministerio Público por la retardación en la investigación dentro de la denuncia iniciada por el peticionario contra la entidad financiera, por la supuesta utilización de documentos falsificados.
- Existencia de una detención preventiva sin imputación, de más de cinco años, que supera la pena mínima del delito más grave.
- Administradores de Justicia que llevaron el caso, ahora se encuentran denunciados como “Consortio de jueces y abogados”.
- Se constató la suspensión de audiencias por causas no atribuibles al acusado. Se tiene un total de 101 audiencias suspendidas al 11 de octubre de 2016, de las cuales 92 (92,9%) resultarían imputables a operadores de justicia entre jueces y fiscales; más concretamente, 36 atribuibles al Ministerio Público, 46 a jueces ciudadanos y 10 a jueces técnicos.

Esta investigación, servirá para sacar un informe defensorial al respecto a inicios de la gestión 2017, dando a conocer todas estas irregularidades.

**4. EJECUCIÓN FÍSICA**

Para la gestión 2016, se ha obtenido una ejecución física anual del 97,5%, de acuerdo al siguiente detalle:

**EJECUCIÓN FÍSICA – PROGRAMAS Y PROYECTOS**

COD	PROGRAMAS Y PROYECTOS	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	
		PONDERACIÓN	PONDERACIÓN	EJEC. FÍSICA (%)
1.1	Despatriarcalización, género y descolonización.	4,50%	4,50%	100%
1.2	Educación para el ejercicio pleno de los derechos humanos en el estado plurinacional	7,95%	7,95%	100%
1.3	Comunicación defensorial para la vigencia plena y el ejercicio de los derechos humanos	7,96%	7,96%	100%
1.4	Incidencia integral en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	10,58%	10,58%	100%
1.5	Gestión, transparencia y fortalecimiento institucional.	4,0%	3,57%	89%
<b>1.</b>	<b>LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL</b>	<b>35,0%</b>	<b>34,57%</b>	<b>99%</b>
2.1	Ejercicio de los derechos sociales en la educación, la salud y el trabajo en condiciones de igualdad y no-discriminación	7,00%	7,00%	100%
2.2	Derechos humanos de bolivianas y bolivianos en el exterior y migrantes en el país.	4,50%	4,50%	100%
2.3	Construcción del nuevo sistema de justicia	3,00%	3,00%	100%
2.4	Sistema de servicio del pueblo	10,40%	10,08%	97%
2.5	Gestión de conflictos sociales.	5,10%	4,59%	90%
<b>2.</b>	<b>EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL</b>	<b>30,00%</b>	<b>29,17%</b>	<b>97%</b>
3.1	Derecho de las naciones y pueblos indígena originario campesinos	6,00%	6,00%	100%
3.2	Naciones y pueblos indígenas con derechos humanos altamente vulnerables, aislamiento voluntario, no contactados y en riesgo de extinción.	4,50%	4,50%	100%
3.3	Derecho a la consulta.	4,50%	4,50%	100%
<b>3.</b>	<b>VIGENCIA DE LOS DERECHOS DE LA MADRE TIERRA Y DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENAS ORIGINARIO CAMPESINOS</b>	<b>15,00%</b>	<b>15,00%</b>	<b>100%</b>
4.1	Desarrollo integral, participación y sistema de protección de niñas, niños y adolescentes.	9,00%	9,00%	100%
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	3,00%	3,00%	100%
4.3	Trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes	3,00%	3,00%	100%
4.4	Derechos humanos de la niñez que convive con sus progenitores en centros penitenciarios.	5,00%	5,00%	100%
<b>4.</b>	<b>DERECHOS HUMANOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DERECHOS HUMANOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</b>	<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTALES</b>		<b>100%</b>	<b>98,74%</b>	<b>98,74%</b>

Fuente: SIPME 2016 - al 31 de diciembre de 2016

Se establece que los Programas 3 (Vigencia de los Derechos de la Madre Tierra y Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos) y 4 (Derechos Humanos de las niñas, niños y adolescentes) fueron los que alcanzaron los resultados planteados en su totalidad es decir el 100% de ejecución física, el Programas 1 (Los derechos humanos en el proceso de construcción del Estado Plurinacional) alcanzó el 99% y el Programa 2 (Exigibilidad y justiciabilidad de los derechos humanos en el Estado Plurinacional) alcanzo la ejecución más baja con un 97%.

- a) En el Programa 1, los proyectos que tienen mayor ejecución física respecto a su programación anual son: “Despatriarcalización, género y descolonización, educación para el ejercicio pleno de los derechos humanos en el estado plurinacional, comunicación defensorial para la vigencia plena y el ejercicio de los derechos humanos” e “Incidencia integral en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos” llegaron a ejecutar el 100% y por el contrario “Gestión, transparencia y fortalecimiento institucional” llevo a ejecutar el 89%.
- b) En el Programa 2, tres de los cinco proyectos muestran una ejecución física del 100%: “Ejercicio de los derechos sociales en la educación, la salud y el trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación”, “Derechos humanos de bolivianas y bolivianos en el exterior y migrantes en el país” y “Construcción del nuevo sistema de justicia”; por otra parte “Sistema de Servicio del Pueblo” alcanzo el 97% y “Gestión de conflictos sociales” llevo a un avance físico del 90%.

- c) En el Programa 3, todos los proyectos alcanzaron el 100% de ejecución “Incidencia en los Derechos de las Naciones y Pueblos con derechos altamente vulnerables mediante la incidencia en políticas públicas” resaltando que se cuenta con un Plan de Acción.
- d) El Programa 4, cuenta con una ejecución excelente en los cuatro proyectos planteados, alcanzando una ejecución del 100%, acorde con los logros descritos anteriormente.

## 5. INFORME FINANCIERO GESTION 2016

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA COMPARATIVA

2012 - 2016

Al 31 de diciembre de 2016

Expresado en Bolivianos

Gestión	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	%
2012	36.113.753,00	31.741.545,08	87,9%
2013	37.403.821,00	33.960.958,33	90,8%
2014	38.701.975,76	37.898.827,50	97,9%
2015	39.774.888,22	38.799.092,77	97,5%
<b>2016</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>34.110.508,33</b>	<b>82,6%</b>

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

2012 - 2016

Al 31 de diciembre de 2016

Expresado en Bolivianos

Año	Presupuesto Vigente				Presupuesto Ejecutado			
	Tesoro General Nación	Financiamiento externo	Total Financiamiento	% Finac. externo	Tesoro General Nación	Financiamiento externo	Total Financiamiento	% Finac. externo
2012	15.706.093,00	20.407.660,00	36.113.753,00	56,51%	15.277.591,82	16.463.953,26	31.741.545,08	51,87%
2013	17.386.926,00	20.016.895,00	37.403.821,00	53,52%	17.275.802,41	16.685.155,92	33.960.958,33	49,13%
2014	20.961.973,00	17.740.002,76	38.701.975,76	45,84%	20.881.710,24	17.017.117,26	37.898.827,50	44,90%
2015	22.824.743,00	16.950.145,22	39.774.888,22	42,62%	22.796.152,81	16.002.939,96	38.799.092,77	41,25%
<b>2016</b>	<b>22.854.850,00</b>	<b>18.430.057,70</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>44,64%</b>	<b>22.223.256,74</b>	<b>11.876.093,52</b>	<b>34.099.350,26</b>	<b>34,83%</b>
<b>Total</b>	<b>99.734.585,00</b>	<b>93.544.760,68</b>	<b>193.279.345,68</b>		<b>98.454.514,02</b>	<b>78.045.259,92</b>	<b>176.499.773,94</b>	

En la gestión 2012 al 2016 se observa el comportamiento de acuerdo a la fuente de financiamiento externo que va en decremento de 56,51% a un 44,64% y por otra parte se observa la fuente TGN que va en incremento de 43,5% a un 55,4%, respecto de la ejecución la fuente de financiamiento externo que va en decremento de 51,81% a un 34,83%.

### Grado de ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento

Gestión 2016

Fuente	Presup. Vigente	Del 1/01 Al 8/09/2016		Del 9/09 al 31/12/2016		Saldo
		Presup. Ejecutado	% Ejec.	Presup. Ejecutado	% Ejec.	



Tesoro General Nación	22.854.850,00	13.510.529,29	59,11%	8.712.727,45	38,12%	631.593,26
Basket Funding	17.978.251,90	7.011.065,13	39,00%	4.678.932,86	26,03%	6.288.253,91
<b>Canasta de Fondos</b>						
• Canada	129.500,00	129.500,00	100,00%	0	0,00%	0,00
• Gran Bretaña	47.078,00	28.863,00	61,31%	0	0,00%	18.215,00
• ProgettoMondo	94.267,80	0	0,00%	0	0,00%	94.267,80
• Save the Children	180.960,00	23.279,50	12,86%	13.943,10	7,71%	143.737,40
<b>Total Financiamiento</b>	<b>41.284.907,70</b>	<b>20.703.236,92</b>	<b>50,15%</b>	<b>13.405.603,41</b>	<b>32,47%</b>	<b>7.176.067,37</b>

Fuente: Datos proporcionados por Secretaría General

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al Informe de Evaluación de la Gestión 2016 se concluye lo siguiente:

- a) Con base a la información presentada por las áreas y unidades organizacionales se identificaron los principales resultados institucionales alcanzados en la gestión 2016. Los resultados de la Gestión son positivos, superando la etapa de transición por el cambio de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.
- b) La información presentada por las áreas y unidades organizacionales referidas a los logros de la gestión 2016, en una gran mayoría presentaron importantes resultados pero referidas a acciones recurrentes propias del accionar institucional y que inciden en los casos concretos que se atienden o actividades planificadas que se han ejecutado.
- c) Se identificaron los principales resultados alcanzados en la promoción y difusión de los derechos humanos de las Delegaciones Departamentales y Regionales.
- d) Durante la gestión 2016, la Institución continuó con la Política de Salir al Encuentro del Pueblo, una forma de visibilizar y llegar a los sectores más desfavorecidos y alejados. Sin embargo, este plan requiere análisis de costo – beneficio para la gestión 2017, porque implican desplazamientos de personal que atiende casos, costos de traslados y otros y los reportes de casos atendidos en estas visitas evidencian un promedio de muy pocos casos en comparación con el número que se atiende diariamente en las oficinas locales. Por otra parte, no se han reportado impactos directos en poblaciones en situaciones de vulnerabilidad, los reportes no son específicos sobre grupos vulnerables y no muestran la correlación entre las acciones de salida al encuentro del pueblo y poblaciones vulnerables meta, cuantificadas y descritas, con la especificidad que se requiere para reportar los resultados que se han generado después de la intervención defensorial en este mismo sentido también se ha podido evidenciar que al tener servidores públicos multitarea, no se optimizan las habilidades concretas que se tienen y en muchos casos por priorizar la atención de una actividad externa se deja de lado la atención y seguimiento a casos que es un factor clave y medular de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo. Esto no quiere decir que la priorización de poblaciones en situación de vulnerabilidad va a cambiar, sino que es necesario valorar si el mecanismo y acciones de llegada son idóneas para producir los resultados esperados y



realizar los ajustes para optimizar recursos, potenciar capacidades y alcanzar resultados de impacto.

- e) La información referida a la implementación de las acciones defensoriales son reflejadas en los boletines internos de la Institución y no son visibilizadas en la Página Web de la Defensoría del Pueblo para dar a conocer a la población los resultados institucionales. Por otro lado, la página web sigue manteniendo el formato de las anteriores gestiones, razón por la cual, es importante y urgente diseñar una página con base a las nuevas líneas institucionales y que también mejore en términos de accesibilidad (ej. formato compatible con lectores o audio para personas con discapacidad visual, posibilidad de agrandar los tamaños de letra para personas adultas mayores, etc.)

Sobre la base de estas conclusiones del Informe de Evaluación de POA 2016 se recomienda lo siguiente:

- Capacitar a todo el personal sobre los procesos de planificación, monitoreo y evaluación para la identificación adecuada de resultados y logros institucionales.
- Acordar la focalización y especialización, así como la coordinación entre Adjuntorías y Delegaciones Departamentales para optimizar recursos y producir impactos.
- Superar las dificultades encontradas en la gestión 2016, que permita mejorar la gestión institucional futura.
- Incidir en la gestión por resultados con base en el nuevo Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y la concreción de resultados de impacto a 2020.