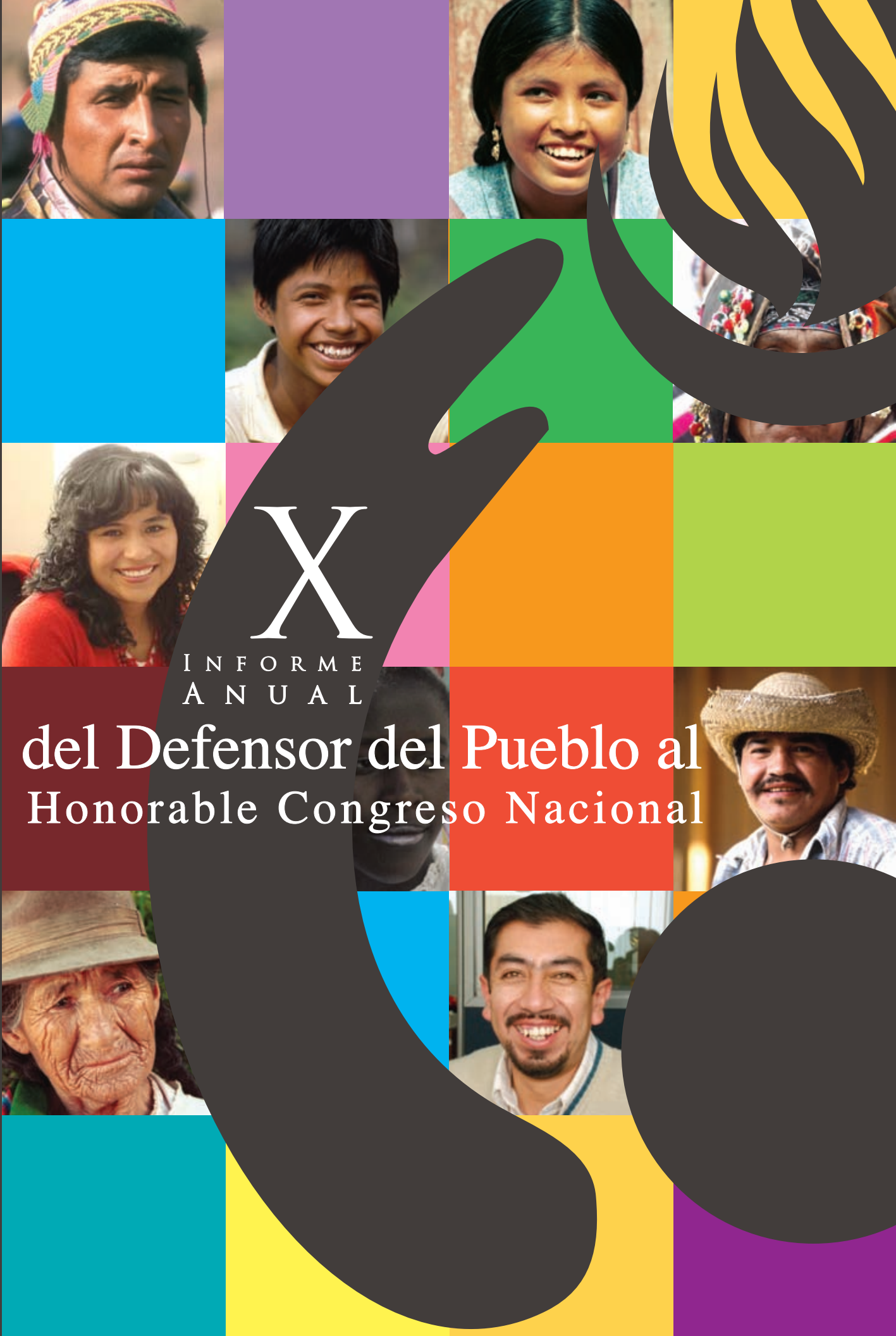


Gestión 2007



X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional



X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional

Producido por: Defensor del Pueblo

Diseño:  -

Impresión:  SOIPA LDA
Av. Hugo Estrada #26 (Miraflores)
Telf. 222 8593 - 224 2538
La Paz - Bolivia

Depósito Legal:

Primera edición: 1000 ejemplares

La Paz, Agosto, 2008

 **canasta
de fondos**
Bélgica • Canadá • Dinamarca • Holanda • Suecia • Suiza • PNUD

índice

Capítulo I

Base jurídica, organizativa y funcional del Defensor del Pueblo

5



Capítulo II

Escenario de los derechos humanos y balance del trabajo defensorial en 2007

19

Capítulo III

Protección de los derechos humanos

41



Capítulo IV

Adopción de normas y tratados

133

Capítulo V

Materias de especial protección

143



Capítulo VI

Intervención Defensorial en Conflictos Sociales

221

Capítulo VII

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

255



Capítulo VIII

Relaciones institucionales y servidores públicos colaboradores y no colaboradores

355

Capítulo IX

Gestión y transparencia institucional

363

Capítulo X

Recomendaciones generales

387



PRESENTACIÓN

Los artículos 130 de la Constitución Política del Estado y 33 y 34 de la Ley 1818, del Defensor del Pueblo, señalan la obligación que tiene el titular de la Institución de dar cuenta de sus actos al Congreso Nacional en un Informe Anual que deberá ser publicado. Desde su creación, en 1998, la Institución ha cumplido infaliblemente con esta obligación. El presente es el X Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional.

Este documento presenta información sobre las actividades que la Institución llevó adelante en el periodo 2007. Al igual que los anteriores informes, éste no sólo está dirigido al Congreso Nacional, en observancia de las normas que así lo establecen, sino a la sociedad y sus instituciones en su conjunto con la intención de que conozcan el trabajo desarrollado, los avances logrados y las dificultades afrontadas.

Siguiendo la práctica institucional, este documento se presenta en dos versiones. La primera, en formato de libro, que, además de entregarse al Congreso, se publica y distribuye en centros académicos, organizaciones sociales, instituciones del Estado y organismos internacionales relacionados con el trabajo en derechos humanos y Ombudsman. La segunda es el Resumen Ejecutivo, publicación que sintetiza la información más importante y se distribuye a autoridades, organizaciones de derechos humanos, líderes de opinión y medios de comunicación.

El X Informe que se entrega al Congreso Nacional comprende dos tomos. El primero, éste, que se edita para el público en general, contiene 10 capítulos que dan cuenta del trabajo institucional en todas sus áreas de intervención. El segundo tomo, que se entrega sólo al Congreso Nacional, contiene todas las Resoluciones Defensoriales emitidas durante el año 2007 por el Defensor conforme al artículo 30 de la Ley 1818; sin embargo, estos documentos están a disposición del público en el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo, así como en la página electrónica www.defensor.gov.bo para que todas aquellas personas interesadas accedan a él en cualquier parte del país o el mundo.

En el primer capítulo, al igual que todos los años, se describe el mandato legal del Defensor del Pueblo y su organización institucional. En el segundo capítulo se esboza, de modo muy general, el estado de los derechos humanos en el país durante 2007 y se hace un apretado resumen del trabajo defensorial en ese periodo.

Los capítulos tercero al séptimo describen, con gran detalle, las actividades desarrolladas por la Institución en las áreas de defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos a través de sus tres adjuntorías y de las unidades dependientes de Despacho en materia legislativa y jurisdiccional.

El capítulo octavo describe el trabajo desarrollado en coordinación con otras instituciones estatales y, como todos los años, incluye una lista de las los funcionarios públicos que más y mejor colaboraron con la Institución y de aquellas y aquellos que hicieron todo lo contrario. El capítulo noveno expone los resultados de la gestión institucional en materia administrativa y financiera, como parte del compromiso de transparencia que siempre ha demostrado el Defensor del Pueblo.

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

Waldo Albarracín Sánchez
Defensor del Pueblo de Bolivia

Abreviaturas y siglas usadas

ABC	Administradora Boliviana de Carreteras
ADESPROC	Asociación Civil de Desarrollo Social y Promoción Cultural "Libertad"
AIPE	Asociación de Instituciones de Promoción y Educación
AMDECO	Asociación de Municipios de Cochabamba
ANAPOL	Academia Nacional de Policías
AC	Adjutoría de Atención a la Ciudadanía
APA	Adjutoría de Promoción y Análisis
APAE	Adjutoría de Programas y Actuaciones Especiales
APDHLP	Asamblea Permanente de los Derechos Humanos de La Paz
ASOFAC-DG	Asociación de Familiares caídos por la Defensa del Gas
ASOFAMD	Asociación de Familiares de Detenidos, Desparecidos y Mártires por la Liberación Nacional
GLBT	Gays, lesbianas, bisexuales y trans
CEDAW	Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (establecido por la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer)
CIES	Centro de Investigación, Educación y Servicios
CNE	Corte Nacional Electoral
CNS	Caja Nacional de Salud
COBOPODI	Confederación Boliviana de Personas con Discapacidad
CODEPEDIS	Comité Departamental de Personas con Discapacidad
COMIBOL	Corporación Minera de Bolivia
CONALPEDIS	Comité Nacional de la Persona con Discapacidad
CONARE	Comisión Nacional Para los Refugiados
CONREVIP	Comisión Nacional para el Resarcimiento a Víctimas de Violencia Política
COSLAM	Centro de Orientación Sociolegal para Adultos Mayores
COSSMIL	Corporación del Seguro Social Militar
CPE	Constitución Política del Estado
DDHH	Derechos Humanos
DGRP	Dirección General de Régimen Penitenciario
DIH	Derecho Internacional Humanitario
DNRP	Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional (Policía Nacional)
DP	Defensor del Pueblo
DS	Decreto Supremo
ENFE	Empresa Nacional de Ferrocarriles
ESBAPOL	Escuela Básica Policial

FAB	Fuerza Aérea Boliviana
FELCC	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen
FELCN	Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico
FENATRAHOB	Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar de Bolivia
FENCOMIN	Federación Nacional de Cooperativas Mineras
FFAA	Fuerzas Armadas
FSUTCT	Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Tarija
IBR	Instituto Boliviano de Rehabilitación
IDAI	Instituto de Adaptación Infantil
IGM	Instituto Geográfico Militar
INRA	Instituto Nacional de Reforma Agraria
INS	Instituto Normal Superior
ISEC	Instituto Superior de Educación Comercial
JICA	Agencia de Cooperación Internacional de Japón
MAE	Máxima autoridad ejecutiva (Defensor del Pueblo en ejercicio)
MNP	Mecanismo Nacional de Protección
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ODEPRO	Organización para el Desarrollo Social y Productivo
PNIEO	Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades
REPAC	Representación Presidencial para la Asamblea Constituyente
SAQ	Sistema de Atención de Quejas
SEDEGES	Servicio Departamental de Gestión Social
SEDES	Servicio Departamental de Salud
SEDUCA	Servicio Departamental de Educación
SELA	Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado (Oruro)
SENASAG	Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria
SENASIR	Servicio Nacional del Sistema de Reparto
SLIM	Servicio Legal Integral Municipal
SNAP	Servicio Nacional de Administración de Personal
SNC	Servicio Nacional de Caminos
SOAT	Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito
SUMI	Seguro Universal Materno Infantil
SPVS	Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros
SSPAM	Seguro de Salud para las Personas Adultas Mayores
UAJMS	Universidad Autónoma Juan Misael Saracho
UMSA	Universidad Mayor de San Andrés
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNIPOL	Universidad Policial

CAPÍTULO I

Fotografía: Antonio Suárez



Base jurídica, organizativa y funcional del
Defensor del Pueblo

X

INFORME
ANUAL

**del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional**

Capítulo I

Base jurídica, organizativa y funcional del Defensor del Pueblo

I. Marco normativo

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

La Institución inició labores el 1 de abril de 1998, luego de la elección congresal de la periodista Ana María Romero de Campero como primera Defensora del Pueblo. El 11 de diciembre de 2003 el Congreso Nacional eligió por cinco años al abogado Waldo Albarracín Sánchez, actual Defensor del Pueblo desde su posesión el 18 de diciembre del mismo año.

El mandato de la Defensoría se desprende de una serie de normas de distinta jerarquía, entre las que destacan la Constitución Política del Estado y la Ley 1818 del Defensor del Pueblo, del 22 de diciembre de 1997. En su Parte Segunda, Título IV (Defensa de la sociedad), Capítulo II (Defensor del Pueblo), la Constitución contiene cinco artículos (127-131) que trazan las principales características del mandato, la naturaleza, las atribuciones esenciales, las condiciones de elegibilidad y forma de elección del titular del Defensor del Pueblo, y el deber de colaboración de las entidades públicas con la Institución. Estos artículos son concordantes y complementados por otros contenidos en la misma norma constitucional (artículos 59.20, 68.12, 118.6 y 120.1).

La Ley 1818 desarrolla las normas constitucionales en 37 artículos y cinco disposiciones transitorias. El artículo 11 señala que las atribuciones institucionales son:

1) Interponer; conforme establece la Constitución Política del Estado en su Artículo 129, Recursos de Inconstitucionalidad, Directo de Nulidad, de Amparo y Hábeas Corpus, sin necesidad de mandato.

- 2) Investigar y denunciar, de oficio o como consecuencia de una queja, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano.
- 3) Solicitar a las autoridades y servidores públicos información relativa al objeto de sus investigaciones sin que éstos puedan oponer reserva alguna.
- 4) Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de correctivos y medidas a todos los órganos de la administración pública, al Consejo de la Judicatura o la Fiscalía General de la Nación cuando los hechos se relacionen con la administración de justicia o constituyan delito.
- 5) Proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, relativos a los derechos humanos.
- 6) El Defensor del Pueblo deberá vigilar la situación de las personas privadas de libertad, para velar por el respeto de los límites de la detención. Para este efecto, y para fines de registro el Defensor del Pueblo deberá ser informado por escrito de todo arresto, apresamiento o detención que se realiza en el territorio nacional.
- 7) Recomendar al Poder Ejecutivo la suscripción de tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos y su aprobación al Poder Legislativo.
- 8) Tener libre acceso a los centros de detención, reclusión, internamiento y confinamiento sin que pueda oponérsele objeción alguna.
- 9) Velar por el respeto de la naturaleza multiétnica y pluricultural del Estado boliviano y promover la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas y originarios del país.
- 10) Promover y recomendar en sus actuaciones la observancia a las Convenciones y Tratados Internacionales relativos a los derechos humanos de la mujer:
 - 11) Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de sitio.
 - 12) Solicitar a cualquier dependencia de la administración pública la declaratoria en comisión de funcionarios técnicos, cuyos servicios, específicos y temporales, sean requeridos por el Defensor del Pueblo.

13) Diseñar, elaborar, ejecutar y supervisar programas para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, así como establecer mecanismos de coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para estos efectos.

14) Velar por los derechos y deberes fundamentales de las personas en el ámbito militar y policial.

15) Gestionar convenios de cooperación técnica o financiera con organizaciones nacionales e internacionales.

16) Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

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

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

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

II. Visión y misión del Defensor del Pueblo

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

La misión institucional del Defensor del Pueblo es “que el Estado y la Sociedad hagan del respeto y la defensa de los derechos humanos una opción de vida, de pensamiento y acción, de manera individual y colectiva”.

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

III. Estructura organizativa y funciones

I. Organización de la Oficina Nacional

La Ley 1818 señala que el titular del Defensor del Pueblo estará asistido en el desempeño de sus funciones por tres Delegados Adjuntos de igual jerarquía y en los que podrá delegar funciones, y que la Institución contará con un Secretario General, un Coordinador Nacional con personal técnico y administrativo para el desenvolvimiento de sus labores (ver el organigrama general al final de este capítulo). Asimismo, establece que la sede principal (Oficina Nacional) se establecerá en la ciudad de La Paz, pudiendo abrir oficinas en cualquier lugar del país. Las funciones de las cinco áreas mencionadas se detallan a continuación.

I.1. Despacho

Está dirigido por el Defensor del Pueblo, Waldo Albarracín Sánchez, quien tiene a su cargo la conducción y representación institucional y las más altas funciones ejecutivas. El Defensor define las políticas, objetivos y estrategias institucionales en el orden sustantivo y administrativo, tomando las decisiones que correspondan para el logro de la misión y visión de la Institución.

El Despacho del Defensor está integrado por cuatro unidades: Gabinete, Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos; a ellas se suma la Asesoría de Asuntos Constitucionales y Legislativos.

La Unidad de Gabinete —de la que dependen la responsable de Prensa y Relaciones Públicas y el personal administrativo del Despacho— tiene a su cargo coordinar, interna y externamente, la agenda del Defensor; así como apoyar la realización de actividades y tareas inherentes al Despacho.

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

La Asesoría de Asuntos Constitucionales y Legislativos se ocupa de proponer reformas normativas al Defensor del Pueblo; de elaborar recursos constitucionales (directo de nulidad, abstracto de inconstitucionalidad, amparo y hábeas corpus); de tramitar los recursos de revisión de sentencia condenatoria en materia penal; de canalizar las solicitudes de beneficios en el marco de la Ley 2640 (CONREVIP); y recibir consultas del Defensor del Pueblo y demás personal de la Institución sobre temas constitucionales y de derechos humanos.

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

1.2. Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía (AC)

Esta adjuntoría, dirigida por la delegada adjunta de Atención a la Ciudadanía, Dra. Rielma Mencías Rivadeneira, tiene a su cargo el Sistema de Atención de Quejas (SAQ), componente medular del trabajo del Defensor del Pueblo, a través del cual la Institución cumple su atribución de investigar los reclamos presentados por la ciudadanía de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 1818 y en los reglamentos internos de la Defensoría.

El SAQ también es un instrumento fundamental para otros propósitos gracias a la información estadística que genera. Por una parte, esa información permite conocer en forma continua una serie de datos vinculados a las instituciones más denunciadas, los derechos más vulnerados, las conductas indebidas más recurrentes, el crecimiento y decrecimiento del número de quejas a nivel nacional o departamental, etc. A partir de esta información, no sólo la AC refuerza, reencauza o modifica sus acciones de cara a una determinada entidad, grupos de peticionarios o situación; también lo hacen las otras adjuntorías. Por otra parte, la información estadística generada por el SAQ permite conocer el perfil de los peticionarios que recurren a la Institución con mayor o menor frecuencia, de modo que las diferentes áreas funcionales y unidades orientan sus acciones para atender mejor a los diferentes grupos poblacionales, fundamentalmente a los priorizados en los programas especiales, tanto con acciones de protección como de promoción de derechos humanos.

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

Se creó la "Unidad Nacional de Seguimiento y Análisis", dependiente de la Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía. Diseñará y supervisará la aplicación y el desarrollo de políticas en el área de quejas. Realizará el seguimiento al cumplimiento de las Resoluciones Defensoriales ante autoridades nacionales y el Honorable Congreso Nacional y, monitoreará el seguimiento de recomendaciones ante autoridades departamentales y locales a fin de lograr la subsanación de derechos vulnerados.



1.3. Adjutoría de Programas y Actuaciones Especiales (APAE)

La dirección de esta adjutoría está a cargo de la delegada adjunta de Programas y Actuaciones Especiales, Dra. Gabriela Justiniano de Reyes. Tiene bajo su dependencia a las unidades de Programas Especiales, y de Prevención y Atención de Conflictos.

La Unidad Nacional de Programas Especiales está integrada por seis programas especiales que tratan los derechos humanos de las mujeres, niñez y adolescencia, adultos mayores, personas privadas de libertad, personas con discapacidad, y de indígenas y campesinos. Su trabajo combina los diversos componentes del mandato institucional a través de acciones de protección y promoción de los derechos humanos de las poblaciones y grupos indicados. Al mismo tiempo, sirve de puente permanente de coordinación con las instituciones del sector público y como articuladora de alianzas estratégicas con las organizaciones de la sociedad civil. La finalidad, en ambos casos, es la vigilancia (social) sostenida sobre el cumplimiento de las políticas públicas y responsabilidades estatales, lo que, adicionalmente, fomenta la participación activa de los grupos poblacionales involucrados con el fortalecimiento de sus organizaciones y su inclusión en las discusiones con las respectivas entidades del Estado.

En el ámbito de trabajo de los programas especiales, el principal espacio de concertación entre el Defensor del Pueblo, las instituciones públicas y organizaciones sociales y privadas (ONG) son las “mesas de trabajo”. La Institución las organiza para analizar temas puntuales y generales, proponer soluciones y formular recomendaciones a los participantes y a otras instituciones competentes, siempre en función a los asuntos y políticas priorizados por cada programa especial. Las autoridades públicas que integran las mesas de trabajo asumen compromisos para el cumplimiento de las recomendaciones, cuyo seguimiento se hace efectivo en esos mismos espacios. Además, los insumos recogidos y las conclusiones a las que se arriba en estos espacios sirven de base para que la Institución programe actividades de corto, mediano y largo plazo, o para que emita recomendaciones y exhortaciones a diversas instituciones del sector público.

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

La Unidad de Programas Especiales, a través de su jefatura y de las responsables de cada programa, define sus líneas de acción desde la Oficina Nacional del Defensor del Pueblo para ser ejecutadas en el resto del país. Operativamente, las oficinas departamentales priorizan los temas más importantes en función de las circunstancias propias de cada lugar.



La Unidad de Prevención y Atención de Conflictos (denominada antes Unidad de Actuaciones Urgentes) tiene como función intervenir en situaciones de conflicto social, a petición de partes o de oficio, cuando pueden generarse escenarios de violencia en los que se comprometa la vigencia de los derechos humanos, especialmente la vida, la integridad y seguridad personales. Su labor es apoyada por otras unidades de la Defensoría. En este accionar, la Institución impulsa la facilitación del diálogo, media entre las partes antagónicas y participa en la pacificación de escenarios de violencia y en la atención humanitaria en coordinación con entidades de atención a la salud.

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

Además, identifica y recomienda a los Representantes Departamentales la realización de actuaciones urgentes que se dan cuando es necesaria una intervención inmediata en el lugar donde se desarrollan hechos vulneratorios. La finalidad de las actuaciones urgentes es evitar su consumación o lograr su reversión. Con este tipo de intervenciones, ejecutadas también por todas las oficinas defensoriales, se ha logrado en muchos casos prevenir consecuencias irreparables a los derechos de los ciudadanos.

Para concluir, la APAE tiene bajo su responsabilidad la conducción de las investigaciones de oficio conforme a los artículos 11.2, 18 y 32 de la Ley 1818. Estas investigaciones se realizan cuando el Defensor del Pueblo advierte que es necesario analizar y pronunciarse sobre temas referidos, generalmente, al funcionamiento de un servicio público y a problemas estructurales que afectan o pueden afectar los derechos de grandes colectivos. Las pesquisas concluyen con una Resolución Defensorial cuyo cumplimiento es promovido conjuntamente por la Defensoría y los sectores sociales beneficiarios de las recomendaciones contenidas en aquella.

1.4. Adjuntoría de Promoción y Análisis (APA)

La Adjuntoría de Promoción y Análisis tiene la misión de lograr avances en la construcción de una cultura de derechos humanos a través de actividades de difusión, promoción, educación y capacitación. Encabezada por la Lic. Patricia Flores Palacios, la Adjuntoría tiene tres unidades nacionales —de Comunicación y Difusión, de Capacitación y Educación, y de Diagnóstico y Análisis— y un Centro de Información y Documentación.

La Unidad Nacional de Comunicación y Difusión trabaja en procesos dirigidos a sensibilizar e inducir a la población al ejercicio y exigibilidad de sus derechos y al respeto de los derechos de los demás. Lo hace a través de la planificación, diseño y ejecución de planes estratégicos de

promoción y difusión de derechos humanos, a través de procesos edu-comunicativos traducidos en una serie de eventos interactivos, produciendo material audiovisual e impreso y lanzando campañas masivas de comunicación e información.

La Unidad Nacional de Capacitación y Educación, como su nombre alude, realiza tareas de educación y capacitación en derechos humanos a los servidores públicos en general, a los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, y a todos los sectores de la sociedad boliviana que deseen participar en las actividades educativas impartidas por la Institución.

La Unidad de Diagnóstico y Análisis se encarga de proporcionar insumos que sirvan de base para la identificación y definición de temas y situaciones particulares, estructurales y coyunturales que ameriten la especial atención de la Defensoría. Realiza, además, análisis y diagnósticos solicitados por la Adjutoría y el Comité de Coordinación. A partir de la eliminación de la Asesoría en Derechos Humanos (dependiente de Despacho) en 2007, se le han asignado las funciones relacionadas con elaboración de documentos de reflexión sobre derechos humanos y otro material especializado, así como la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional.

El Centro de Información y Documentación atiende las demandas externas e internas sobre información en derechos humanos, Ombudsman y otros temas jurídicos y sociales. También alimenta y actualiza el sitio web del Defensor del Pueblo (www.defensor.gov.bo).

1.5. Secretaría General

Encabezada por la Lic. Zulema Prado Arispe, está encargada de los aspectos financieros y administrativos de la Institución. Tiene bajo su responsabilidad cuatro unidades: Finanzas, Administración, Recursos Humanos y Sistemas. Las funciones de cada una de éstas son las propias de las unidades correspondientes en otras instituciones del Estado.

1.6. Coordinación de Gestión Institucional

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



2. Organización desconcentrada

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

2.1. Representaciones defensoriales departamentales

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

Todos los representantes responden directamente al Defensor; aunque en lo estrictamente funcional las representaciones siguen las líneas y directrices establecidas por cada una de las tres adjuntorías. De esta manera la programación definida en la Oficina Nacional se ejecuta en todo el territorio nacional, sin perjuicio de que cada representación pueda priorizar ciertos aspectos o actuar en temas particulares que obedecen a las demandas y necesidades propias de cada región.

2.2. Representaciones Especiales y Mesas Defensoriales

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

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

Han sido creadas con la intención de que la Institución llegue con sus servicios a un mayor número de gente, especialmente en el área rural y en las zonas fronterizas del país. Su ubicación ha sido definida a partir del análisis de las necesidades de cada zona; de manera similar al procedimiento seguido para la instalación de las representaciones especiales.

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

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

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

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

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

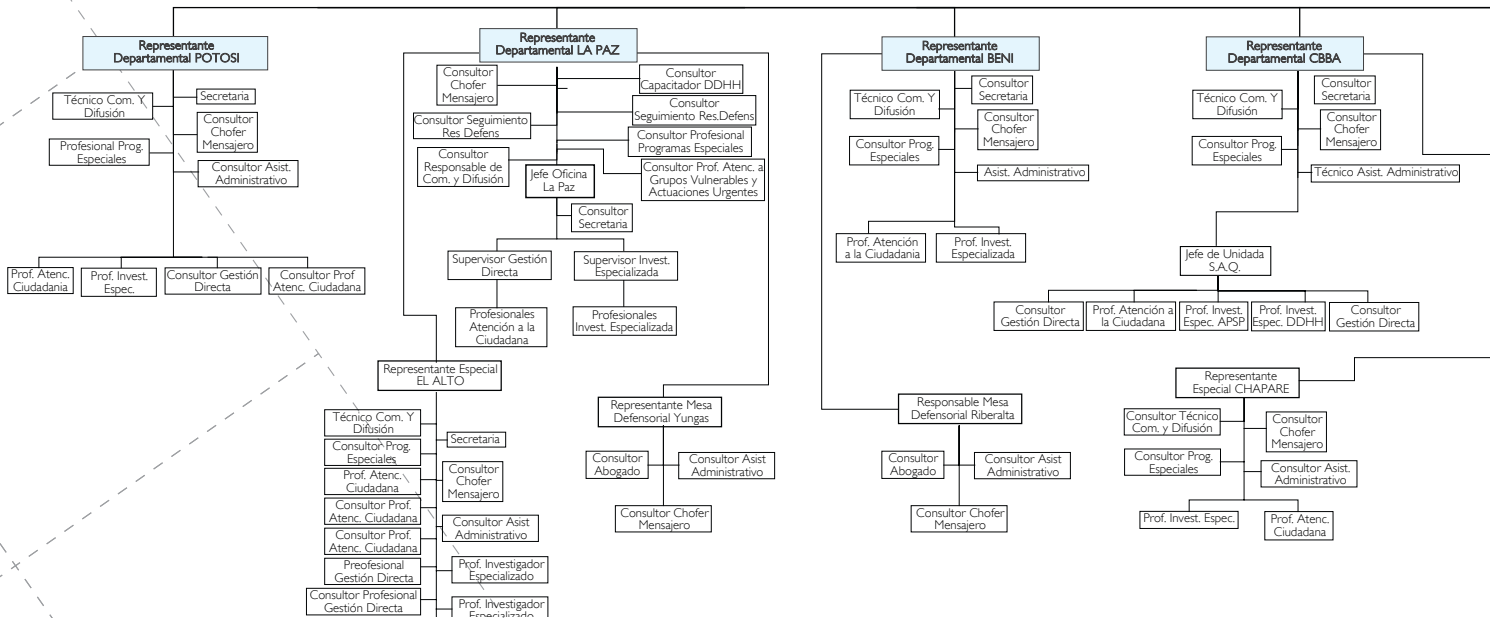
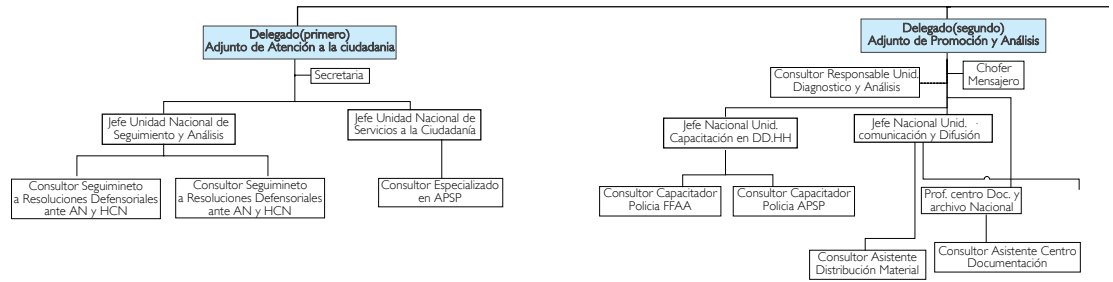
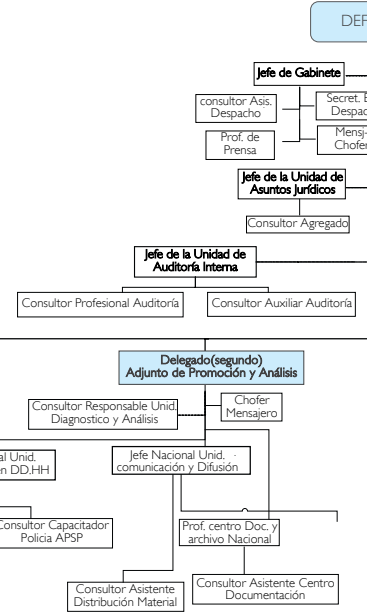
En cuanto a su estructura organizacional, las mesas no pueden replicar el esquema del resto de las oficinas defensoriales, básicamente por su tamaño. Sin embargo, en lo que corresponde y está dentro de sus posibilidades, cada una procura cumplir con la mayor parte de las actividades y tareas definidas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

El siguiente organigrama sintetiza gráficamente la organización del Defensor del Pueblo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2007.

MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO
 LEY N.º 1818 DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, DEL 22 DE DICIEMBRE DE 1997
 REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
 REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)
 RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-A 63/2006 DE DISPOSICIÓN DE PRELACIÓN DE LAS ADJUNTORIAS
 RESOLUCIÓN N.º 1 DE PUESTOS

Organigrama D Bolivia

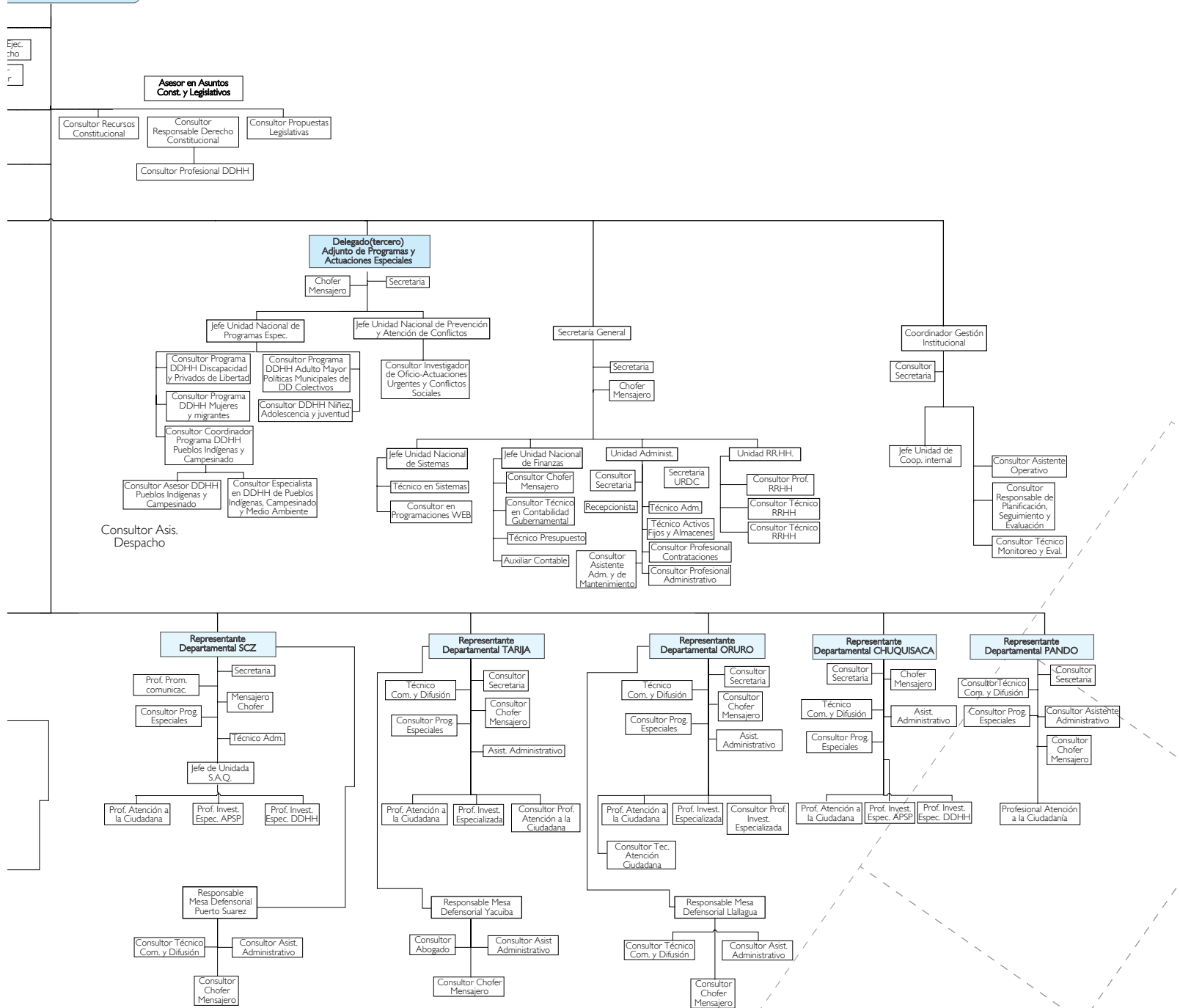


Del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional

X Informe Anual

Defensor del Pueblo Gestión 2008

DEFENSOR DEL PUEBLO



CAPÍTULO II

Fotografía: José Luis Quintana



Escenario de los derechos humanos y balance
del trabajo defensorial en 2007

X

INFORME
ANUAL

**del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional**

Capítulo II

Escenario de los derechos humanos y balance del trabajo defensorial en 2007



I. Escenario de los derechos humanos

Aunque no se puede decir que hubo asesinatos u homicidios políticos en el país, varias personas murieron en incidentes vinculados con protestas públicas reprimidas por las fuerzas del orden: tres en Cochabamba, durante los disturbios del 11 de enero; una en Villamontes, cuando un grupo de estudiantes intentó tomar una planta de gas natural; otra en Arani, Cochabamba, en una protesta estudiantil que intentó tomar otra planta de gas natural; y tres en Sucre en los disturbios del 23 al 25 de noviembre cuando se aprobó en grande el proyecto de Nueva Constitución Política del Estado.

En este último caso diversos factores entorpecieron las investigaciones, especialmente aquellas orientadas a identificar la autoría de los disparos que dieron muerte a dos de los tres fallecidos, pues mientras de una parte se afirma que fueron disparos de la Policía o el Ejército, estas fuerzas niegan haber empleado armamento letal.

Respecto de casos similares ocurridos en años anteriores, hasta el fin de 2007 no se habían registrado avances en las investigaciones de las muertes de Santiago Orocondo y Wilder René Blanco, ambos fallecidos en 2006; en cambio, el asesinato del concripto Fredy Moises Kanki en 2005 fue sentenciado a ocho años de prisión. Otros casos de 2005 continúan en investigación.

Los casos de linchamiento continuaron siendo un problema de difícil solución. Por ejemplo, la Agencia Boliviana de Información (ABI) reportó 11 muertes por linchamiento sólo en la ciudad de El Alto; ciudades como Cochabamba y Santa Cruz, en sus áreas periurbanas, y otras ciudades intermedias cercana a éstas también registraron numerosos casos de linchamiento con no pocas muertes.

La gravedad del problema de los linchamientos reside no sólo en el resultado de éstos, muerte o heridas graves de la víctima, sino en los factores que lo desencadenan: con frecuencia las comunidades en las que ocurre este delito tienen poca o nula presencia estatal, lo que permite que la población decida tomar la justicia en sus manos, a menudo

apelando a una supuesta aplicación de la justicia comunitaria —sin embargo, está demostrado que la pena capital no es reconocida en ninguno de los sistemas de justicia de los pueblos indígenas u originarios del país— debido a que el acceso al sistema de justicia ordinaria está prácticamente vedado a los habitantes de las áreas rurales debido a la escasa presencia de jueces, fiscales y defensores públicos.

Respecto al juicio de responsabilidades contra el ex presidente Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores por las personas muertas y heridas en octubre de 2003, éste continuó con no pocos contratiempos, lográndose la proposición acusatoria, la declaratoria de rebeldía de los encausados y el inicio de un largo cuanto moroso trámite ante el gobierno de Estados Unidos de América solicitando su extradición. Paralelamente, en Estados Unidos una asociación civil inició un proceso de Acción Civil en contra de Sánchez de Lozada y su ex ministro de Defensa, Carlos Sánchez Berzaín, como una alternativa viable para hacerlos comparecer ante la justicia.

Respecto de las condiciones en centros de detención y prisiones, éstas no han mejorado ni un ápice en los últimos años. Las prisiones siguen estando sobrepobladas y sus instalaciones en precarias condiciones. Según diversos estudios, se estima que en el país hay 7.000 personas privadas de libertad (6.000 varones y 1.000 mujeres) mientras que la capacidad de todas las prisiones juntas alcanza para 4.700 personas. Los penales más sobrepoblados son el de San Pedro, en La Paz (500% de su capacidad), Mocoví, en Trinidad (345 por ciento de su capacidad) y el Centro de Orientación Femenina, en La Paz (300 por ciento de su capacidad).

La falta de capacidad para controlar la seguridad en los penales —que se limita al perímetro externo de éstos— posibilita la existencia de sistemas de control interno a cargo de los propios internos, que en algunos casos administran negocios criminales con contactos en el exterior. Asimismo, la violencia entre prisioneros, en algunos casos con la participación de los propios guardias también ha sido un problema sin resolver.

Otros problemas en las prisiones, como la indiferenciación entre detenidos preventivos y reos, la ausencia de una clasificación entre reos según la gravedad de los crímenes cometidos, la presencia de niñas y niños viviendo con sus padres en la cárcel, la deficiente alimentación y cuidados médicos y la ausencia de políticas y centros especializados para adolescentes en conflicto con la ley, siguen sin ser resueltos en el marco de una política penitenciaria respetuosa de los derechos humanos.

Asimismo, todavía es mayoritaria (se estima que son aproximadamente siete de cada 10) la población de personas privadas de libertad que no cuentan con sentencia. La compleja burocracia del sistema judicial, la falta de acceso a una adecuada defensa —los



defensores públicos, escasos, están sobrecargados— hacen más compleja la situación de estas personas.

Debido a un fallo del Tribunal Constitucional en el que se declaraba que los magistrados de la Corte Suprema de Justicia nombrados por el presidente Evo Morales en calidad de interinos debían cesar en sus funciones al haberse cumplido el plazo máximo permitido para este tipo de nombramientos, la Cámara de Diputados inició un proceso por prevaricato contra los tribunales; eventualmente luego de una larga batalla política, la Cámara de Senadores logró detener el proceso, sin embargo, entre octubre y diciembre tres de los cuatro tribunales presentaron renuncia irrevocable al cargo, dejando al Tribunal Constitucional sin quórum para atender los numerosos casos y, en ese sentido, dejando al país sin tribunal de garantías. A la fecha, el Congreso Nacional no ha podido seleccionar y nombrar a los nuevos magistrados.

Aunque a lo largo del año fueron constantes las denuncias mediáticas sobre una presunta vulneración al derecho a la libre expresión de parte del gobierno, la enorme cantidad de medios de comunicación --televisivos, radiales, impresos y a través de Internet--, así como la diversidad de puntos de vista es una prueba contundente de lo contrario.

Sin embargo, sí es evidente la tensión en la relación entre gobierno (y sectores sociales que lo apoyan) y una gran parte de los medios de comunicación debido a que, por un lado, estos últimos enfatizan en sus contenidos la crítica antigubernamental (en no pocos casos recurriendo a la desinformación) y, por otra, el presidente Morales —secundado por otras autoridades en su retórica contra los medios de comunicación—, en respuesta a los constantes ataques, señaló en diversas ocasiones que los medios son “el principal enemigo” del gobierno.

Como resultado de la retórica presidencial se registraron en La Paz numerosos ataques de organizaciones sociales contra periodistas que cubrían los acontecimientos, así como ataques contra las instalaciones de algunos medios televisivos; el número de periodistas agredidos a lo largo del año fue de varias decenas. Lo propio sucedió en Santa Cruz y Sucre pero en contra de los periodistas y oficinas de los medios de comunicación estatales; el caso de la ciudad capital fue el más severo, pues durante el segundo semestre de 2007 las oficinas de la Radio Patria Nueva y la Empresa de Televisión Boliviana trabajaron virtualmente en la clandestinidad ante la permanente amenaza contra sus instalaciones.

Las verdaderas amenazas a la libertad de expresión, empero, no provinieron de las autoridades públicas, sino de los diversos poderes fácticos, cuyo fortalecimiento fue

evidente a lo largo de 2007. A los ya señalados ataques y amenazas contra periodistas e instalaciones de medios de comunicación, en las ciudades de Sucre y Santa Cruz se sumaron preocupantes casos de violencia simbólica y física contra ciudadanos que se identificaron con el partido en función de gobierno o simplemente discreparon abiertamente del discurso dominante en ambas ciudades —capitalidad plena para Sucre, autonomía departamental para Santa Cruz—, entre ellas se pueden citar: detonación de artefactos explosivos en las viviendas de dirigentes del MAS en Santa Cruz; agresiones físicas contra ciudadanos que no acataron los paros cívicos de parte de la Unión Juvenil Cruceñista (una organización afín al Comité Pro Santa Cruz con rasgos casi paramilitares); acoso a las y los asambleístas indígenas o afines al oficialismo o representantes de La Paz en Sucre; graffittis amenazantes en las paredes de ambas ciudades y, finalmente, sendas listas públicas con nombres de “traidores” y “enemigos” de ambas regiones, circuladas en las calles y pegadas en muros. Según un reporte sobre derechos humanos del Departamento de Estado de EEUU, a lo largo de 2007 se registraron aproximadamente 50 casos de violencia política

Como se ha señalado más arriba, existieron movilizaciones de sectores opositores al oficialismo para impedir la realización de sesiones plenarias en la Asamblea Constituyente, pero también sectores favorables al partido de gobierno hicieron lo mismo para impedir la participación de representantes de partidos opositores en el Congreso o, de igual manera, en la sesión de la Asamblea Constituyente del 8 de diciembre en Oruro, en la que se aprobó en detalle el proyecto de Nueva Constitución Política del Estado.

En general el derecho a la libertad de reunión fue respetado, así como el derecho a protestar públicamente. La mayor parte de las protestas públicas se desarrolló de manera pacífica, pero también muchas de ellas significaron una violación al derecho a la libre circulación en la medida en que consistieron en bloqueos callejeros o, peor aún, de carreteras interdepartamentales e internacionales. Unas pocas movilizaciones importaron una gran dosis de violencia, las dos más significativas se registraron en Cochabamba y Sucre.

En el primer caso, la violencia se desató en enero cuando campesinos cocaleros se movilizaron en contra del Prefecto de Cochabamba. Luego de que la entonces Ministra de Gobierno ordenó a la Policía replegarse y no proteger el edificio prefectural, la multitud atacó el inmueble provocando un incendio. Durante los siguientes días la ciudadanía cochabambina, instigada por el propio Prefecto y el Comité Cívico local se organizó para repeler la presencia campesina, provocándose una confrontación que se saldó con la muerte de dos campesinos (uno de ellos días después a causa de la gravedad de sus heridas) y un joven ciudadano de 17 años de edad.

En el segundo caso, la fuerza y la gravedad de la violencia fue fruto de una acumulación de fuerza iniciada cuando en agosto la Asamblea Constituyente aprobó una Resolución mediante la cual se eliminaba de la agenda de debates el tema de la capitalidad, lo que motivó un estado de emergencia permanente, instigado por el Comité Interinstitucional (conformado por la Universidad pública, la Prefectura del departamento, el Gobierno Municipal de Sucre y el Comité Cívico local). La población sucreña, especialmente las y los jóvenes universitarios literalmente sitiaron a la Asamblea Constituyente impidiendo todos los intentos de reunión de la plenaria, hasta que en noviembre el oficialismo decidió citar a reunión en la sede el Liceo Militar de La Glorieta (a pocos kilómetros de la ciudad), para aprobar en su estación en grande el texto del proyecto de nueva Constitución Política del Estado, lo que provocó una violenta movilización de la ciudadanía sucreña, que se saldó con la muerte de tres personas que se manifestaban contra dicha sesión de la Asamblea Constituyente.

En ambos casos la actuación de la Policía Nacional fue, por decir lo menos, polémica. En Cochabamba en un primer momento se abstuvo de proveer seguridad a la Prefectura —por orden de la Ministra de Gobierno— y luego fue incapaz de contener efectivamente a los bandos enfrentados en las calles. En Sucre fue ostensible la impunidad de los numerosos casos de agresiones contra personas y edificios públicos a lo largo de todo el segundo semestre y luego, cuando en noviembre se llegó al punto máximo de la violencia, la Policía no sólo demostró ser incapaz de conservar el orden y la seguridad sino que tuvo que abandonar la ciudad para garantizar la integridad física de los propios miembros de esa fuerza luego de que la multitud atacara el Comando Departamental, saqueara y quemara el cuartel de Bomberos y la Cárcel de San Roque— de donde huyeron casi todos los reos.

Los derechos de las personas refugiadas fueron tema de agenda pública durante 2007 debido a la emergencia de dos casos especialmente significativos. Como se refleja en el informe de 2006, a fines de ese año el gobierno intentó la deportación de un ciudadano cubano que supuestamente había infringido un Decreto Supremo que prohíbe la participación de personas con estatus de refugiado en actividades de índole política. En enero, gracias a las gestiones de ACNUR, éste fue recibido en Colombia. En febrero, el Tribunal Constitucional declaró inconstitucional el Decreto señalado anteriormente.

El segundo caso tuvo que ver con la solicitud de extradición de un ciudadano peruano que se desempeñaba como asesor del presidente Evo Morales y que tiene status de refugiado en Bolivia desde la década de 1990. Éste tuvo que renunciar a su cargo y desde entonces tanto la solicitud formal de extradición por presunto terrorismo como el proceso de respuesta a ésta ha sido extremadamente lento.

Asimismo, respecto de los derechos de las y los refugiados, la CIDH reportó que en Bolivia hay tres grandes problemas: ausencia de debido proceso; dificultades para la obtención de documentos de identidad; e inadecuada protección contra la repatriación de personas que corren peligro en su país.

Aunque legalmente está prohibida toda forma de discriminación por raza, género, lengua o situación social, en Bolivia persisten diversas manifestaciones de discriminación hacia las diferentes culturas indígenas y originarias, las mujeres, las expresiones genéricas diversas y las y los afrodescendientes.

Los derechos de las mujeres todavía muestran grandes déficits. El delito de violación, claramente tipificado en el Código Penal, sigue siendo invisibilizado, debido principalmente a los múltiples problemas derivados de la dificultad que encuentran las víctimas a la hora de la denuncia y posterior investigación y sanción de los autores. Asimismo, otras formas de violencia contra las mujeres continúan practicándose de manera impune; diversos estudios confirman que en promedio siete de cada 10 mujeres son víctimas de violencia tanto en el hogar como en otros ámbitos de la sociedad.

Asimismo, las disposiciones que promueven la equidad de género no trascienden el ámbito declarativo, lo que se traduce en diversas restricciones que afectan a las mujeres, desde la educación hasta el derecho a la propiedad de la tierra, pasando por las ya conocidas inequidades en el acceso al trabajo y a una justa remuneración. Con todo, la Ley de Reconducción Comunitaria de la Reforma Agraria dispone cambios sustantivos en materia de propiedad de la tierra en favor de las mujeres, los mismos que se espera den frutos en el futuro próximo.

Los derechos de la niñez, infancia y adolescencia, también reconocidos en un Código, son igualmente vulnerados. La escolaridad obligatoria por lo menos hasta el quinto grado de primaria sigue siendo una deuda del Estado. El acceso a la salud pública, especialmente en el área rural, y a pesar de la mejora que significó la puesta en vigencia del SUMI, está lejos de alcanzarse plenamente.

Los castigos físicos y verbales todavía se practican con preocupante frecuencia tanto en el hogar como en la escuela. La situación de las instituciones de acogida para niñas, niños y adolescentes es dramática, pues según reportes de UNICEF, en la mayoría de estos centros los derechos básicos distan mucho de ser completamente respetados.

Con todo, el trabajo de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia merece ser reconocido a pesar de las no pocas limitaciones que deben superar.

El tráfico de personas también se muestra como un problema de difícil solución. Existen datos fiables de que en el país operan redes dedicadas al tráfico de personas con fines de explotación laboral y sexual.

La pobreza ha seguido motivando grandes flujos migratorios hacia el exterior del país, y está confirmado que la mayor parte de las personas migrantes son mujeres, que además de afrontar los peligros de la trata y el tráfico, dejan tras de sí familias rotas e hijos abandonados.

En el caso de las personas con discapacidad se han dado importantes avances, pero las limitaciones fácticas para la integración de esta población a la sociedad siguen siendo muchas.

Asimismo, el racismo sigue siendo una ominosa presencia en la sociedad boliviana, que si bien es capaz de reconocer su existencia no logra identificarlo con claridad, debido principalmente a la naturalización de sus expresiones a lo largo de la historia. Con todo, hay una creciente conciencia de su existencia, lo que ya es un cambio sustantivo.

Respecto de los derechos de los pueblos indígenas, han habido claros avances, especialmente considerando que el Presidente de la República es indígena. La aprobación en septiembre de la Declaración de Derechos de los Pueblos Indígenas por parte de la ONU significó un hito de trascendencia histórica, y Bolivia ha sido el primer país del mundo en integrar esta Declaración en su sistema legal al elevar la misma a rango de Ley. Sin embargo, hay todavía un largo camino por recorrer antes de que esta Declaración tenga efectos evidentes en la cotidianidad de las mayorías indígenas y originarias del país.

En materia laboral también existen severos déficits, comenzando por el hecho de que en promedio sólo tres de cada 10 trabajadores pertenecen a la economía formal, y se estima que de este grupo sólo el 25 por ciento está sindicalizado. En ese contexto, la Ley General del Trabajo, que a pesar de su antigüedad es una de las más protectivas del trabajador, dista mucho de ser cumplida a cabalidad.

El derecho a la huelga, sin embargo, es uno de los que más se ejerce en el país, especialmente entre los trabajadores de la educación y la salud públicas, pese a que éstos por ley debieran estar impedidos de suspender actividades.

En el área rural se ha confirmado la persistencia de prácticas de servidumbre y empatronamiento; el caso de la población guaraní en el Chaco boliviano es la más evidente muestra de esta situación.

El trabajo infantil, especialmente en su peores formas, no ha podido ser erradicado. Estudios de UNICEF revelan que aproximadamente 800.000 niñas y niños de entre siete y 19 años de edad desarrollan algún tipo de trabajo, la mayor parte en jornadas laborales

que duran entre ocho y 12 horas. En no pocos lugares del país pervive la práctica del “criadito”.

2. Protección defensorial de los derechos humanos en 2006

En cuanto a la actividad de protección de los derechos humanos, el Sistema de Atención de Quejas (SAQ) de la Institución registró 15.105 quejas/denuncias en 2007, 3,2 por ciento menos que el año anterior. En 2006 el total de quejas fue de 15.607, en 2005 de 13.093, en 2004 de 11.988 y en 2003 de 11.691. De las 15.105 quejas registradas, 5.030 fueron admitidas para investigación y 10.045 fueron asuntos fuera de la competencia del Defensor del Pueblo que se atendieron a través de su servicio de orientación ciudadana. Sólo fueron rechazadas 30 quejas en todo el país.

Los diez derechos más denunciados por su violación en las quejas admitidas por el Defensor fueron, en ese orden: derecho a respuesta y resolución; derechos en el trabajo; derecho a la integridad física, psíquica y moral; derecho a la seguridad social; derecho a la personalidad jurídica; derecho al uso, goce y disposición de sus bienes; derecho a la petición; derecho a la nacionalidad; derecho al trabajo; y derecho a las garantías mínimas.

Por otro lado, la Institución emitió 113 Resoluciones Defensoriales en los casos en que se constató una efectiva violación de derechos que no fue debida ni oportunamente subsanada por los servidores públicos ni por las autoridades jerárquicas de sus entidades. Este número es inferior en nueve al de Resoluciones Defensoriales dictadas en 2006.

El número de investigaciones concluidas extraordinariamente (o quejas archivadas) en 2007 alcanzó a 4.977, la mayoría (3.264) porque se promovió con éxito la reparación de la vulneración alegada. La diferencia entre quejas admitidas y quejas archivadas fue de 53. En otras palabras, el índice de archivo de quejas fue del 98,9% y el de archivo por efectiva subsanación de los hechos denunciados de casi 64,9%.

Los peticionarios que acudieron al Defensor del Pueblo denunciaron a un total de 281 entidades públicas y operadores privados de servicios públicos (estos últimos en menor cantidad). Como en todos los años anteriores, la institución más denunciada por violar los derechos humanos en Bolivia fue la Policía Nacional, el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) de La Paz, el Gobierno Municipal de La Paz, el Gobierno Municipal de El Alto, el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), el Ministerio de Educación y Culturas, la Fiscalía de Distrito de La Paz, la AFP Previsión, el Ministerio de Gobierno, la Corte Departamental Electoral de Santa Cruz y la Corte Superior de Justicia de La Paz, en ese orden, fueron otras de las instituciones más denunciadas por la conculcación de derechos humanos.

Al margen de las peticiones que se tramitaron a través del SAQ, el Defensor del Pueblo intervino en 146 conflictos sociales a nivel nacional, nueve menos que en 2006. En ellos, la Institución medió y facilitó el diálogo y la concertación entre las partes, pacificó escenarios de violencia y promovió la atención médica de huelguistas de hambre y otras personas que asumieron medidas extremas de presión y reclamo. Asimismo, diferentes instancias de la Institución ejecutaron 259 actuaciones urgentes, modalidad de intervención defensorial implementada en 2002 y que se caracteriza por su trámite ágil y desprovisto de mayores formalismos, a fin de lograr que la subsanación de un derecho sea efectiva en el menor tiempo posible (cinco días como máximo).

Por otra parte, se atendieron 154 solicitudes de interposición de recursos (31 para el abstracto de inconstitucionalidad, dos para habeas corpus, 109 para amparo constitucional, siete para revisión de sentencia condenatoria ejecutoriada y cinco para temas diversos), número superior al de 2006 en cuatro. De las 154 solicitudes se desestimó la mayoría luego del análisis técnico en el que se concluyó que carecían de fundamentos jurídicos o que no se satisfacían los requisitos procesales para su presentación a la justicia constitucional. Del total de solicitudes analizadas, 42 casos fueron admitidos y del total de admitidos, nueve casos permanecen en trámite, en 32 se subsanó el derecho vulnerado y uno fue perdido.

En el plano del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo continuó tramitando ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos dos peticiones y casos presentados en gestiones anteriores.

Pasando a otro tema, en cuanto a las propuestas normativas de iniciativa institucional o en apoyo de otras iniciativas públicas o privadas, el Defensor recibió 27 proyectos de decreto supremo, anteproyectos y proyectos de ley en consulta. De las 27 solicitudes, 15 fueron aprobadas por el Defensor del Pueblo, 11 rechazadas y en un caso se recomendó la creación de una Mesa Técnica de Trabajo. En ocho casos en que el Defensor del Pueblo intervino en el procedimiento legislativo, cinco propuestas fueron aprobadas como normas de la República.

Con relación a las víctimas de la violencia política entre 1964 y 1982, este último año el Defensor apoyó al Ministerio de Justicia —que ejerce la Presidencia de CONREVIP— en la difusión de información al interior de la República a través de las Representaciones Departamentales y Mesas Defensoriales, para que de esta manera los peticionarios de este reconocimiento puedan hacer seguimiento a la calificación de sus casos. Asimismo, colaboró en la recepción de la documentación adicional en el interior y su posterior reenvío al Ministerio de Justicia.

Finalmente, en lo que respecta al seguimiento al juicio de responsabilidades contra Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores, se ha creado una red interinstitucional de seguimiento al juicio, conformada por el Defensor del Pueblo, la Comunidad de Derechos Humanos y la Asociación de Familiares caídos por la Defensa del Gas (ASOFAC-DG), la misma que le permitirá a la Institución realizar un seguimiento cercano del juicio de responsabilidades en cuestión. En ese marco, la institución publicó un documento de seguimiento al caso, que titula “Avances, riesgos y retos del juicio de responsabilidades a Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores”. Éste fue presentado a través de los medios de comunicación social y fue tomado como un informe oficial sobre el estado de la causa.

3. Acción defensorial con relación a derechos de poblaciones y grupos priorizados

En cuanto al trabajo de la Defensoría en relación a los seis grupos y poblaciones priorizadas en sus acciones de protección y promoción de derechos, los resultados logrados fueron diversos en varios ámbitos.

3.1. Derechos humanos de las mujeres

En alianza estratégica con la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar de Bolivia (FENATRAHOB) el Defensor del Pueblo ha continuado impulsando el goce del derecho a la salud entre las trabajadoras del hogar.

En la investigación de oficio “Protección de derechos humanos de las mujeres en situación de prostitución y responsabilidades públicas” se ha continuado incorporando información que da cuenta de la vulneración de derechos por parte de instancias públicas como prefecturas —y niveles dependientes de éstas—, alcaldías, defensorías de la niñez, Policía y Migración. Una resolución defensorial que describe esta situación está siendo elaborada para su presentación en 2008.

El equipo técnico interinstitucional, creado para la revisión de la Ley 1674 Contra la Violencia en la Familia y su decreto reglamentario, culminó la fase de revisión e incorporación de propuestas llegadas de todo el país y elaboró un proyecto de ley para la reformulación de dicha norma.

El Defensor del Pueblo es parte de un comité interinstitucional, conformado por la Comisión Social de la Cámara de Diputados, el Ministerio de Justicia y la Organización Internacional para las Migraciones, que tiene por objeto la reformulación de la Ley de Trata y Tráfico de Seres Humanos.



El proyecto de ley contra el acoso y violencia política en razón de género se aprobó en grande y en detalle en Diputados, y hasta su artículo 3 en Senadores; sin embargo, la siguiente gestión parlamentaria revisó lo que ya se había avanzado y devolvió el proyecto al Viceministerio de Género y Asuntos Generacionales para que le haga modificaciones. En vista de ello, se rearticuló el Comité Impulsor por los derechos políticos de las mujeres —del cual el Defensor es parte— y comenzó a revisar las observaciones del Legislativo.



Se han socializado y entregado a varias comisiones de la Asamblea los resultados de un estudio de sistematización de todas las propuestas que hasta septiembre de 2006 llegaron a la Unidad de Coordinación de la Asamblea Constituyente y que contenían demandas de derechos humanos de las mujeres. Gracias a un sinnúmero de gestiones realizadas por instituciones y organizaciones, el texto aprobado en Oruro incorpora de manera transversal los derechos humanos de las mujeres.

3.2. Derechos humanos de la niñez y adolescencia

En esta materia, el Defensor del Pueblo se propuso trabajar en dos grandes campos: a) La constitucionalización de los derechos de la niñez y adolescencia y el desarrollo de políticas públicas; y b) El seguimiento y vigilancia al cumplimiento de los derechos humanos de la niñez y adolescencia. Para ello, al interior del Defensor se iniciaron acciones dirigidas a fortalecer su capacidad institucional, estableciendo un marco de cooperación con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el cual permite contar con asistencia técnica en niñez y adolescencia.

Se impulsó la promoción y desarrollo de políticas de niñez y adolescencia, enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo, en la normativa vigente establecida en el Código Niño, Niña, Adolescente y en los compromisos asumidos en la Convención de los Derechos del Niño. También la implementación de acciones que incidan en que el Estado, la comunidad y la familia aseguren con prioridad el cumplimiento de los derechos civiles, económicos, sociales y políticos de los niños, niñas y adolescentes sin ningún tipo de discriminación. Asimismo, el desarrollo de políticas prefecturales y municipales, las cuales ejecuten programas de prevención, protección y atención destinados a evitar situaciones que afecten al desarrollo personal o social de los niños, niñas y adolescentes. Y, finalmente, la participación de todos los actores sociales en la construcción de políticas, planes y programas dirigidos a la niñez y adolescencia, procurando que las políticas públicas tengan un firme sustento en las bases del sistema democrático, de modo tal que refuercen permanentemente su propia legitimación.

X Informe Anual

Se ejecutó en 2007 la “Estrategia para la creación y fortalecimiento de comisiones municipales de la niñez y Adolescencia principalmente en el área rural”, elaborada en la gestión 2006.

En el marco del trabajo de la Mesa sobre Violencia Sexual Comercial, ésta completó el diseño de una propuesta de “ruta crítica” para la protección y atención integral de las víctimas de violencia sexual comercial, la misma que será socializada con autoridades del poder ejecutivo para su aprobación y posterior aplicación, como normativa nacional.

El Defensor del Pueblo, miembro de la Mesa Técnica sobre Trata y Tráfico de Niños, Niñas y Adolescentes, contribuyó en el análisis jurídico del Proyecto de Ley Integral contra la Trata y Tráfico de Personas, elaborado por la diputada Elizabeth Salguero. El documento consensuado se encuentra en la Cámara de Diputados para su revisión y aprobación.

El Defensor del Pueblo emprendió acciones que contribuyan a reducir la discriminación y el maltrato infantil ejercidos en escuelas del área rural por la aplicación reglamentos internos de faltas y sanciones, los cuales limitan el acceso y permanencia en el sistema escolar formal.

Las y los responsables de Programas Especiales en cada representación departamental del Defensor del Pueblo han fortalecido en el interior de la comunidad educativa, a través de verificaciones defensoriales y procesos de capacitación, la importancia de garantizar el ejercicio del derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes.

En la gestión 2007, el Defensor del Pueblo continuó apoyando las iniciativas desarrolladas por las organizaciones de niños, niñas y adolescentes trabajadores para la promoción y defensa de sus derechos. Uno de los resultados de este proceso ha sido la capacidad generada en los movimientos de NATs para ejercer vigilancia social y exigir al Estado el establecimiento de medidas efectivas de protección de sus derechos.

En 2007 el Defensor empezó a abordar la temática de niños, niñas y adolescentes que viven en la calle, para contar con una estrategia de intervención integral de mediano y largo plazo.

3.3. Derechos humanos de los pueblos indígenas comunidades campesinas

Dentro de su compromiso de velar por el respeto de los derechos de los pueblos indígenas, originarios y comunidades campesinas de forma integral, el Defensor del



Pueblo identifica pueblos indígenas (o parte de ellos) que sufren procesos de violación sistemática de derechos humanos y realiza distintos tipos de gestiones para detener estas violaciones.

Durante la gestión 2007, se ha dado seguimiento al cumplimiento de la Resolución Defensorial y sus recomendaciones referidas a la investigación sobre “Servidumbre y empadronamiento de familias guaraníes en el Chaco boliviano”.

La situación de los pueblos indígenas en estado de vulnerabilidad es una preocupación permanente del Defensor del Pueblo; por eso en el mes de mayo de 2007 la Institución presentó, por un lado, la investigación que realizó en coordinación con el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Desarrollo Rural Agropecuario y Medio Ambiente, denominada “Estado de situación del pueblo Yuqui” y, por otro, las recomendaciones defensoriales emitidas al efecto.

El Defensor del Pueblo, en respuesta a las numerosas denuncias y demandas de intervención que recibió con relación al proceso de dotación, saneamiento y distribución de tierras, ha definido dos líneas de acción sobre la problemática de tierra territorio; a saber: legislación agraria y casos de la agenda nacional sobre tierra y territorio.

Para cumplir con la meta de “contribuir al respeto y reconocimiento de los derechos humanos de la población en general, y los pueblos indígenas, en particular, en las políticas públicas sobre medio ambiente”, la Institución ha iniciado la investigación sobre contaminación por mercurio de la cuenca amazónica, más precisamente del río Beni, que afecta al conjunto de habitantes de esa zona, pero en particular a los Ese Ejja. Los 923 miembros de este pueblo indígena, extremadamente vulnerable, tienen en el cuerpo cuatro veces más mercurio que el valor límite establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Con relación al sistema jurídico indígena, también conocido como “justicia comunitaria”, el Defensor del Pueblo ha trabajado en los siguientes objetivos a) Contribuir a la compatibilización de la justicia formal con la justicia comunitaria; b) Promover el equilibrio entre el derecho colectivo de los pueblos indígenas a administrar su sistema jurídico y los derechos fundamentales de las personas sometidas a esa jurisdicción.

3.4. Derechos humanos de las personas con discapacidad

En 2007, el Defensor del Pueblo se dedicó a incidir en que las instituciones de nivel nacional, departamental y local incorporen y apliquen en su planificación anual estrategias y acciones del Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades (PNIEO).

Así, tanto en el Ministerio de Salud como en Educación se fortalecieron los equipos de trabajo en materia de discapacidad.

La creación de Red de Seguimiento a la Implementación del Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades fue promovida por la Mesa de Trabajo de Educación (impulsada por el Defensor del Pueblo). La institución acompaña y promueve la formación en esta materia. A fin de año se decidió y elaboró un documento de constitución de la Red, se determinó otorgarle el nombre de Red Equidad, se trabajó una propuesta preliminar de su misión, visión, objetivos, estructura y se ha dejado para inicios de la gestión 2008 una reunión de asamblea para aprobar esta propuesta.

En la gestión 2007, el Poder Ejecutivo remitió al Congreso el proyecto de ley del Seguro Universal de Salud, que establece la creación del Seguro Público Universal de Salud, con una cobertura de carácter integral y sin costo. Si se aprueba dicho proyecto, se beneficiarán todas las personas de entre cero y 21 años de edad en una primera fase; luego, la cobertura se ampliará hasta los 59 años en la atención integral de primer nivel y segundo nivel. En la segunda fase también se establece la cobertura del tercer nivel para personas de cero a 21 años. En este marco, la población con discapacidad tendrá acceso a servicios de salud, por lo menos de primer y segundo nivel, hasta los 21 años. El proyecto de ley fue aprobado por la Cámara de Diputados y se encuentra revisión en la Cámara de Senadores.

El Defensor del Pueblo ha seguido el cumplimiento de la Ley 3022, la cual ordena que todas las harinas comercializadas e industrializadas en nuestro país deben contener ácido fólico, para prevenir malformaciones y discapacidad congénitas.

El Defensor del Pueblo también hizo seguimiento en el año 2007 al proyecto para elevar a rango de ley el decreto 27477 y que se encuentra en la Comisión de Trabajo y Régimen Laboral de la Cámara de Diputados. La propuesta ha sido compatibilizada con otra presentada por el diputado Edmundo Soruco. Como esta última tiene un artículo que propone la condonación tributaria a empresas privadas que contraten personas con discapacidad, el proyecto fue enviado al Ministerio de Hacienda, el cual manifestó su oposición.

El Defensor del Pueblo viene promoviendo la integración social de las personas con discapacidad, en lo posible en condiciones de autonomía y autodeterminación; sin embargo, es difícil pensar que su acceso a servicios de salud y educación, o en su inserción laboral, si cada día deben enfrentar una serie de barreras que dificultan o impiden su movilización. Por ello, la Institución promovió un convenio interinstitucional



del que participa junto con el Comité Nacional de la Persona con Discapacidad (CONALPEDIS) y el Viceministerio de Urbanismo y Vivienda, para normar las condiciones urbanas que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

3.5. Derechos humanos de los adultos mayores



Pese a medidas como la renta vitalicia de vejez, aprobada por ley en 2007, y el Seguro de Salud para las Personas Mayores, el ejercicio de los derechos de las personas de edad sigue siendo limitado por la ausencia de políticas integrales. Por ello, el Defensor del Pueblo orienta sus acciones, entre otras cosas, hacia la construcción de dichas políticas a través de la aprobación del proyecto de ley del Adulto Mayor; la formulación de un nuevo Plan Nacional para esta población y el seguimiento a la aplicación del seguro mencionado.

En el IX Informe al Congreso, el Defensor del Pueblo insistió sobre la carencia de normas específicas para afrontar problemas como el abandono, el maltrato familiar e institucional y la discriminación contra los adultos mayores pobres del área rural. Lamentablemente, el asunto sigue pendiente, pues el proyecto de ley del adulto mayor continuó parado en el Senado, pese a la constante demanda de organizaciones que pertenecen a este sector de la población y pese a la urgencia de contar con una norma que, además, delinee una política integral.

El Defensor del Pueblo continúa impulsando la reformulación del Plan Nacional del Adulto Mayor (DS 26059/2001) por considerar que a más de un lustro de su aprobación no se constituyó en política pública sobre el envejecimiento. Ello se debe a que no se aprobaron las normas complementarias ni se desarrollaron las tareas que posibilitaran su aplicación. Así, el plan no tiene peso legal, es decir, carece de elementos jurídicos que respalden su exigencia y seguimiento, problema que no pudo ser subsanado debido a la inestabilidad estatal entre los años 2003 y 2005.

El Defensor del Pueblo ha promovido espacios de diálogo y concertación para informar sobre la situación de los derechos humanos de los adultos mayores, y promover la inclusión del asunto en el Plan Nacional de Desarrollo.

El Defensor siguió el grado de cumplimiento de la Resolución RD/LPZ/0058/2006/DH, que emitió el 21 de julio de 2006, sobre la Ley 1886 de Derechos y Privilegios, y evidenció un acatamiento limitado de parte de las instituciones aludidas debido a la ausencia de políticas integrales para el sector; debilidades de la misma norma y falta de voluntad política de parte de algunas autoridades de la Policía Nacional y de miembros de la Cámara de Senadores.

En 2007, el abandono y maltrato de adultos mayores ha crecido. Ello se desprende del aumento de quejas individuales y reclamos de organizaciones de personas mayores dirigidos a las oficinas del Defensor del Pueblo en todo el país. Lo confirman también las instituciones estatales y privadas que brindan servicios a esta población, como el Centro de Orientación Socio Legal que registró un crecimiento de denuncias de casos de abandono, extravío y maltrato familiar. A eso se suma que en los diferentes ámbitos de la sociedad boliviana, principalmente en el área rural, persisten el incumplimiento de normas protectoras y las conductas discriminatorias, acompañados de la indiferencia y lentitud para tratar el asunto en las instituciones públicas.

El Servicio Médico Gratuito de Vejez (SMGV), que tuvo siete años de vigencia, no logró cumplir con el acceso de la población al servicio, especialmente en el área rural. El IX Informe del Defensor identificó entre las causas de esta falencia que tanto el gobierno central como las instancias locales soslayaron el cumplimiento del Servicio. Por ello, la oficina nacional del Defensor del Pueblo, las representaciones y mesas defensoriales de Cochabamba, Potosí, Oruro y Beni, Chapare, Yungas y El Alto hicieron seguimiento y verificaciones defensoriales sobre el cumplimiento de la norma. Coordinaron acciones con las autoridades municipales y centros de salud para promover el SSPAM, su análisis y aplicación.

A partir de la convocatoria a Asamblea Constituyente, el Defensor del Pueblo coordinó con organizaciones de adultos mayores acciones para incluir los derechos de éstos en el futuro texto constitucional.

El trabajo en el sistema educativo es fundamental para generar debate en las aulas, rescatar propuestas solidarias e inclusivas, y para comunicar de valores que contribuyan a modificar la visión predominante en la sociedad, que percibe a las personas adultas mayores como improductivas, con limitaciones para ejercer su ciudadanía y como inferiores económica y socialmente. Esos fueron los motivos de existencia de la Comisión Interinstitucional de Educación de las Personas Adultas Mayores, iniciativa respaldada por el Defensor del Pueblo, que participa de la misma.

Pese al tiempo que el Bonosol estuvo vigente, el Estado no logró superar las limitaciones para su cobro, principalmente en el área rural. Ello se tradujo en maltrato y discriminación por carecer de documentos y se reforzó por prácticas institucionales vulneratorias de derechos. En 2007, no ha disminuido la gravedad del problema debido a que las instituciones encargadas de otorgar documentos y pagar el Bonosol no se han interiorizado de la gravedad de los casos y menos generado soluciones específicas. Por ello, el Defensor del Pueblo trabajó activamente en la defensa y restitución de los derechos de esta población.

3.6. Derechos humanos de las personas privadas de libertad

En la gestión 2007, la institución ha realizado visitas periódicas a los recintos penitenciarios de capitales departamentales y de provincias para prevenir o constatar violaciones al derecho a la integridad de los internos y para verificar las condiciones de aislamiento de quienes cumplen sanciones disciplinarias. También fueron visitadas celdas de la FELCC, Tránsito, FELCN y Brigada de Protección a la Familia.

El Código del Niño, Niña y Adolescente indica que los adolescentes de entre 12 y 15 años que cometen delitos establecidos en el Código Penal son considerados “responsables socialmente”, no son imputables penalmente y son conducidos a centros de rehabilitación dependientes de las prefecturas. Éstas, cada una, a criterio propio y de acuerdo con su experiencia se ocupan de esta población, ante la ausencia de políticas públicas que señalen líneas maestras para homogeneizar el servicio de los centros de detención. El nivel nacional encargado de diseñar estas políticas tampoco hace seguimiento al trabajo de las administraciones departamentales sobre los adolescentes inimputables. El Defensor, en 2007, ha transmitido su preocupación a las autoridades nacionales y departamentales y recomendó contar con un modelo de atención de adolescentes en los centros prefecturales.

En 2007, la Mesa de Trabajo sobre Justicia Penal Juvenil, liderada por el Defensor del Pueblo, amplió su intervención para incidir en políticas públicas de justicia penal juvenil y sobre niños, niñas y adolescentes que viven en recintos penitenciarios con sus progenitores privados de libertad.

El Defensor ha hecho seguimiento a las recomendaciones emanadas del estado de situación sobre la permanencia en recintos penitenciarios de niños y adolescentes acompañando a sus padres que elaboró en 2006. Así, logró verificar que el Viceministerio de Género y Asuntos Generacionales contrató los servicios de consultoría para elaborar un diagnóstico y una propuesta de intervención, concluidos a fines de año. Seguramente, este documento será socializado y validado con las instituciones involucradas y los padres que tienen a sus hijos viviendo con ellos en reclusión. Además, servirá de referencia a la acción institucional.

En febrero de 2007, el Defensor del Pueblo realizó una visita a las personas adultas que están detenidas en el penal de San Pedro de La Paz. Los internos realizaron una serie de demandas sobre su situación jurídico social, que requieren un enfoque generacional, y fortalecieron su Asociación de Adultos Mayores Privados de Libertad. El Defensor del Pueblo, por su parte, convocó y promovió la creación de la Mesa de Trabajo de Adultos



Mayores Privados de Libertad, para analizar con instituciones vinculadas con privados de libertad y adultos mayores, los temas que atingen a esta población y algunas quejas concretas recogidas en la mencionada visita.

El derecho a la dignidad se vulnera en recintos penitenciarios que no reúnen las condiciones mínimas de habitabilidad y saneamiento. El hacinamiento ha llegado a más del 400 por ciento en San Pedro de La Paz como ejemplo; la misma o parecida realidad se reproduce en otros recintos del interior del país. Así, en el marco del derecho a la dignidad y en conexión con el derecho a la salud y otros derechos que por su carácter interdependiente se ven afectados, en 2007, el Defensor del Pueblo demandó en unos casos y en otros coadyuvó para que las autoridades atiendan los problemas relacionados con la infraestructura y las condiciones de habitabilidad en los establecimientos.



El Defensor vio la necesidad de trabajar un “reglamento marco” que fije una línea nacional de la que se desprendan los reglamentos internos de cada recinto penitenciario y sugirió la incorporación de ciertos aspectos relacionados con los grupos de la población que ella prioriza. La sugerencia fue tomada en cuenta. Una vez concluido el documento, el 21 de junio de 2007, la autoridad competente aprobó el Reglamento General de Recintos Penitenciarios.

La Dirección General de Régimen Penitenciario impulsó la modificación del artículo 138 de la Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión, referido a la redención. El Defensor del Pueblo asistió a reuniones de análisis y discusión de un proyecto de ley y remitió al Congreso su posición al respecto.

3.7. Derechos humanos de migrantes y refugiados.

La defensa, protección y promoción de los derechos de los migrantes es parte del Plan Estratégico (2007-2011) de la Institución. Por ello, el Defensor elaboró un documento que proporciona pautas para una política migratoria y que lo presentó en la Octava Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, realizada en Santa Cruz en octubre de 2006. Son sus líneas de trabajo las que se ejecutaron en la gestión 2007.

El Defensor del Pueblo realizó un estudio sobre la migración transnacional que contiene recomendaciones de política institucional para encarar el tema. La investigación detectó, entre otras cosas, que Cochabamba y después Santa Cruz son los departamentos de donde sale más población boliviana al exterior. Los destinos preferidos son Argentina y España.

Otro estudio vinculado con movimientos migratorios fue el realizado sobre la salida de niños, niñas y adolescentes a través de las fronteras terrestres de Yacuiba, Villazón, Puerto Suárez, Desaguadero, Guayaramerín, Bermejo y Cobija. La investigación detectó que 15.000 menores de edad salieron por esos puntos en condiciones de indefensión, con la complicidad de gente inescrupulosa y la ausencia de control estatal.

El Defensor del Pueblo firmó convenios con dos importantes instituciones: la Pastoral de Movilidad Humana que tiene una larga trayectoria de trabajo en el ámbito operativo; y con el Programa de Investigación Estratégica en Bolivia (PIEB) vinculada al campo académico.

La coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y el Servicio Nacional de Migración ha sido plasmada en una Mesa de Trabajo del más alto nivel, para facilitar la labor de apoyo a los emigrantes en los consulados bolivianos, además de la creación de una línea de trabajo directa para tratar casos que llegan a la Institución vía Internet o por denuncias de familiares que piden apoyo a sus parientes en el exterior. Esta última labor ha sido fortalecida con la conformación de alianzas con organizaciones de connacionales en España (Valencia y Madrid) y Argentina (Córdoba, Jujuy y Buenos Aires).

El Defensor del Pueblo ha firmado un convenio con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) para la defensa y protección de los derechos humanos de las personas que sufren desarraigo.

En vista de la alta vulnerabilidad de sus derechos, el Defensor ha conformado una Mesa de Trabajo con la Cancillería, miembros la Comisión Nacional Para los Refugiados (CONARE) y el Servicio Nacional de Migración.

4. Promoción y educación defensorial en derechos humanos

En el marco del proceso constituyente, el Defensor del Pueblo aportó al trabajo de la Asamblea Constituyente con su posición respecto a varios temas vinculados con los derechos humanos en la nueva Constitución, incluyendo el perfil de la propia Institución en el capítulo Otros Órganos del Estado. En esa misma línea, continuó apoyando a diversas organizaciones sociales e instituciones (de personas con discapacidad, adultos mayores, niños/as y adolescentes, etc.) en la presentación de sus propuestas de reforma constitucional. En ese marco, el Defensor del Pueblo en persona se trasladó a la ciudad de Sucre en numerosas ocasiones a fin de participar en reuniones con diversas comisiones de la Asamblea, así como participar en coloquios y conferencias abiertas al público en general.

En materia de promoción de los derechos humanos, el Defensor del Pueblo lanzó en 2007 tres campañas: “No al conflicto, sí al respeto y al diálogo”, “Mensaje urgente del Defensor” e “Iguales en respeto, en dignidad y en justicia; iguales en nuestros Derechos Humanos”. Estas campañas, dirigidas a promover la paz y el diálogo en el marco del ejercicio de derechos y obligaciones, llegaron a la población de todo el país a través de más de 207 radioemisoras, que transmitieron 1.811 mensajes diarios, y 103 canales de televisión, con 751 mensajes. La difusión se hizo en castellano, aymara, quechua y guaraní.

Asimismo, la Defensoría, desde sus Representaciones de Cochabamba, Chuquisaca, Pando, Potosí y Santa Cruz, y desde sus Mesas Defensoriales de Puerto Suárez y Riberalta, puso al aire siete programas de radio con el objetivo de llegar a un mayor número posible de ciudadanos, especialmente del área rural. A través de cada uno de estos espacios de información, diálogo con la audiencia y debate sobre temas de interés público, nacional y regional, la Defensoría difundió los derechos humanos, sus atribuciones y los resultados de sus actuaciones. A su turno, los radioescuchas plantearon consultas e inquietudes. Por otro lado, gracias a la comunicación grupal y espacios que posibilitan la interacción con la población en todo el país, más de 140.000 personas, de ciudades y comunidades campesinas, recibieron información directa sobre derechos humanos y Defensor del Pueblo a través de 400 eventos comunicativos, entre ellos El Defensor del Pueblo en tu barrio, tu comunidad, tu colegio, tu zona, en los hospitales, en las universidades, o en instancias públicas del Poder Ejecutivo, municipalidades y prefecturas. En muchos de estos eventos se incorporó una serie de expresiones artísticas como música, danza, títeres, teatro popular, pintura, sociodramas y concursos literarios.

En cuanto a la producción de materiales destinados a: informar a la población sobre sus derechos —como parte de un proceso educativo acumulativo de mediano y largo plazo—; comunicar la misión, procedimientos y resultados del trabajo institucional; apoyar la inclusión de temas relativos al ejercicio de los derechos en las agendas de opinión y toma de decisiones, en 2006 el Defensor del Pueblo produjo más 100 materiales entre libros, afiches, folletos, etc., y reimprimió más de una veintena de materiales producidos en años anteriores. Desde 1998 se han producido unos 250 títulos. En el último año, varios de estos materiales informativos y educativos fueron distribuidos en una cantidad 1.715.340 unidades. La distribución, realizada mediante el Sistema de Control y Distribución de Materiales, se hizo durante los eventos de capacitación, seminarios y talleres, eventos interactivos, reuniones informativas, visitas a comunidades rurales, o a través de envíos directos a bibliotecas públicas, centros de información y documentación, principalmente.

En el periodo 2007 se incrementó en todo el país la demanda de información especializada al Centro de Información y Documentación (CID) del Defensor del Pueblo en un 6,5% respecto de 2006. En ese sentido, se atendieron aproximadamente 3.370 demandas, siendo los usuarios más frecuentes los estudiantes universitarios. Los temas

más consultados fueron: derechos humanos (teoría), democracia y ciudadanía, trabajo infantil, discapacidad y pueblos indígenas.

Asimismo, la oferta informativa que brinda el CID defensorial tuvo un incremento del 14% entre 2006 y 2007. Gracias al contacto con la población, el CID impulsó la investigación en temáticas de derechos humanos a través de convocatorias públicas, principalmente a la población universitaria.

En materia de educación en derechos humanos se continuó la ejecución sostenida en los cinco proyectos específicos de intervención educativa que son: Proyecto de Capacitación en derechos humanos y Ciudadanos para las Fuerzas Armadas, para la Policía Nacional, para Servidores Públicos, para la Ciudadanía y en la Educación. En cada uno de ellos se consiguieron avances importantes.

Respecto a las FFAA, se capacitó a 1.145 de sus miembros en el ámbito nacional. Con relación a la Policía Nacional, se capacitó a 2.803 policías en todo el país. En cuanto al proyecto con servidores públicos, se capacitó a 1.871 funcionarios. Se conformaron, dentro de diferentes instituciones públicas, grupos de replicadores en derechos humanos. Algunas entidades del Estado solicitaron al Defensor del Pueblo colaboración para la elaboración de sus códigos de ética institucional.

Con respecto al Proyecto de Capacitación en derechos humanos y Ciudadanos para la Ciudadanía, se capacitó directamente a 3.031 personas. Al igual que en el periodo anterior, en el departamento de La Paz se trabajó de forma permanente en las zonas rurales, logrando realizar talleres y eventos informativos con líderes campesinos y funcionarios estatales en por lo menos 30 localidades. Finalmente, respecto al Proyecto de Capacitación en derechos humanos y Ciudadanos en la Educación, en 2007 se brindó capacitación a 1.950 personas, entre directores de escuela, maestros y estudiantes.

Por otra parte, a lo largo del año se realizaron varias encuestas dirigidas a, por una parte, conocer la calificación ciudadana al trabajo del Defensor del Pueblo y, por otra, conocer diversos aspectos de interés de la institución como ser: discriminación en la sociedad, percepción de los efectos de los conflictos sociales en la vida cotidiana, racismo, libertad de expresión, impacto y recordación de las campañas mediáticas de la institución y percepción del estado de los derechos humanos.

Respecto de la calificación ciudadana al trabajo de la institución, es relevante señalar que la ciudadanía pone al Defensor del Pueblo entre las instituciones mejor calificadas, además de que esta calificación fue en ascenso a lo largo del año. Así, en mayo fue la tercera institución mejor calificada con un 5,3 puntos sobre 10; en junio 5,4; en agosto 6,48; y en diciembre 7,1 sobre 10.

CAPÍTULO III

Fotografía: Antonio Suárez



Protección de los derechos humanos

X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional

Capítulo III

Protección de los derechos humanos

I. Mecanismos utilizados

Una de las características esenciales de las defensorías del pueblo es la utilización de la denominada “magistratura de la persuasión”, por la cual, a través de recomendaciones y exhortaciones, la Institución intenta convencer al Estado —a uno de sus órganos, a una autoridad o a un servidor público— de que adopte una determinada medida en favor de los derechos humanos. En esa capacidad no coercitiva, revestida fundamentalmente de autoridad moral, recae la razón de ser del Ombudsman. Gran parte de esta labor persuasiva es desarrollada por el Defensor del Pueblo en el marco de la investigación de las quejas que recibe —que este año llegan a más de 15 mil— y que, eventualmente, concluyen con recomendaciones institucionales.

Sin embargo, cuando la fuerza de la persuasión no da frutos o cuando, en circunstancias especiales, son necesarios mecanismos más imperativos, la Defensoría está dotada de otras herramientas capaces de promover dispositivos jurídicamente vinculantes como son los fallos de los tribunales de justicia, especialmente constitucional. En el caso del Defensor del Pueblo de Bolivia, tanto la Constitución Política del Estado como la Ley 1818 le confieren la atribución de interponer cuatro tipos de recursos ante la justicia constitucional: el amparo, el hábeas corpus, el recurso directo de nulidad y el recurso directo o abstracto de inconstitucionalidad. Asimismo, la Ley 1970 confiere a la Defensoría legitimidad activa para interponer el recurso de revisión de sentencias condenatorias ejecutoriadas.

Pero también hay circunstancias en que la justicia constitucional u ordinaria pueden no bastar para la protección de los derechos humanos; por ejemplo, cuando el Tribunal Constitucional emite un fallo que no otorga la tutela pretendida, cuando las instituciones públicas se resisten a cumplir una decisión jurisdiccional o cuando se evidencian cuadros de denegación de justicia o impunidad. En esos casos, la Defensoría acciona los mecanismos internacionales o regionales para la protección de los derechos humanos.

A continuación, se hará un repaso de la acción defensorial desempeñada en el último año en todos estos campos.

II. Actuaciones urgentes

Las personas que sufren violaciones a sus derechos humanos esperan del Defensor del Pueblo celeridad en la respuesta e inmediatez en la subsanación de la vulneración. Muchas veces esto se logra a través de la atención de quejas mediante el Sistema de Atención de Quejas (SAQ), especialmente con las gestiones directas. Sin embargo, hay asuntos que no se atienden a través del SAQ, sino mediante el mecanismo de actuaciones urgentes, modalidad de intervención defensorial implementada en 2002 y que se caracteriza por su trámite ágil y desprovisto de mayores formalismos, a fin de lograr que la subsanación de un derecho sea efectiva en el menor tiempo posible (cinco días como máximo).

Gracias a este procedimiento informal, el Defensor del Pueblo viene generando una cultura de denuncia, exigibilidad y respeto a los derechos humanos de las personas y un ejercicio pleno de la ciudadanía orientada a un respeto y abordaje de los derechos humanos. Las autoridades y los funcionarios públicos observan en esta acción defensorial una oportunidad y un aporte inmediato ante la vulneración de derechos humanos cometidos en instancias públicas.

Las actuaciones urgentes están vinculadas, por lo general, a hechos actuales, que se están perpetrando en el momento en que el Defensor del Pueblo toma conocimiento de ellos. Están relacionadas, especialmente, con hechos que afectan los derechos de los grupos poblacionales priorizados en la acción defensorial, es decir, mujeres, niñez, adultos mayores, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, indígenas y campesinos. Se accionan, sobre todo, de oficio, apenas el Defensor del Pueblo toma conocimiento de un hecho vulnerador a través de terceras personas, de los medios de comunicación o de sus propios funcionarios.

Una vez recibida la queja o conocida la vulneración, de inmediato se revisan sus antecedentes y se analiza la posibilidad de solución en el marco de las competencias del Defensor. Si las conclusiones son positivas, se lleva a cabo la "verificación defensorial" a través de entrevistas con la autoridad competente para llegar a un arreglo.

En la gestión 2007 se atendieron 259 casos de Actuaciones Urgentes con resultados de cese de vulneración y restablecimiento de derechos humanos vulnerados de forma individual y colectiva desde la demanda y necesidad de la población.

Tabla I

OFICINA DEFENSORIAL	ACTUACIONES URGENTES
Jefatura Nacional y Programas Especiales	67
Representación de La Paz	2
Representación Departamental de Oruro	14
Representación Departamental del Beni	5
Representación Departamental de Chuquisaca	4
Representación Departamental de Tarija	15
Representación Departamental de Pando	0
Representación Departamental de Cochabamba	10
Representación Departamental de Santa Cruz	22
Representación Departamental de Potosí	43
Representación Especial de El Alto	35
Representación Especial del Chapare	11
Mesa Defensorial de Riberalta	7
Mesa Defensorial de Llagua	5
Mesa Defensorial de Yacuiba	8
Mesa Defensorial de Puerto Suárez	5
Mesa Defensorial de Yungas	6
Total de actuaciones urgentes atendidas	259

III. Investigación de quejas

El Sistema de Atención de Quejas (SAQ) está diseñado con base en el procedimiento establecido en los artículos 18 y siguientes de la Ley 1818 (ver la primera parte, del capítulo I). Cumple con la atribución de investigar, a consecuencia de un reclamo, los actos u omisiones que impliquen violación de las garantías y derechos, individuales o colectivos, establecidos en la Constitución Política del Estado, los convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano y las leyes.

La investigación de quejas es uno de los pilares institucionales no sólo porque concentra la mayor parte de la actividad de protección de los derechos humanos que desarrolla la Defensoría, sino porque la magistratura de la persuasión se encarna, justamente, en las recomendaciones con las que, eventualmente, concluye cada investigación.

En enero de 2007 entró en vigencia un nuevo Reglamento de Trámite de Quejas que simplifica procedimientos, y un nuevo sistema informático (SAQ II) para aplicación en las 16 oficinas defensoriales. Tiene las siguientes cualidades: permite mantener sistematizada la información relacionada con las quejas presentadas, obliga a seguir una ruta crítica en su trámite, registra información estadística, pero además se constituye en un instrumento

de monitoreo y libera al funcionario usuario del sistema de la obligación de registrar todas sus actuaciones concretándolas sólo a las relevantes y definitivas, permitiendo de esa manera que dedique mayor tiempo a la atención de los casos en beneficio de su solución oportuna. Así, la atención de quejas se efectuará en dos sistemas paralelos, hasta que se archive el último caso del anterior SAQ.

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

Presentada la queja, se realiza un análisis para establecer si reúne los presupuestos mínimos para su consideración, referidos, básicamente, a la calidad de la persona o institución denunciada y al plazo de la presentación de la denuncia.

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

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

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

En caso de que las quejas no sean resueltas en gestión directa, se prosigue el trámite en investigación especializada. En esta fase se recaba información del denunciado, en sus oficinas y en otros espacios dependiendo de cada caso. La información obtenida es valorada, así como los elementos de prueba presentados por el peticionario.

Si durante la investigación el servidor público subsana la vulneración denunciada, se procederá a la conclusión extraordinaria de aquélla. Ello también ocurre cuando no se comprueba la veracidad de los hechos denunciados o cuando la queja es retirada por el peticionario. En estos casos la Institución dicta un Proveído de Archivo.

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

Recomendatorias: se dictan cuando se trata de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación y restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso; cuando se trata de la iniciación de acciones legales; o cuando se trata de la rectificación de una norma cuya aplicación provoca situaciones injustas y perjuicios.

Recordatorias de deberes legales: se emiten cuando la conducta de la autoridad o servidor público constituye infracción o falta, por acción, omisión o exceso en el ejercicio de sus atribuciones.

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

Cuando la autoridad denunciada no cumple las recomendaciones, y de existir una autoridad superior, el Defensor del Pueblo acude a ella con el mismo objetivo y similares procedimientos. Si el resultado de esta intervención es negativo, la Institución informa al

Congreso Nacional para que se encargue de lograr la observancia de la resolución. Para ello se adjunta los antecedentes de la queja, especificando el nombre de la autoridad vulneradora, el derecho vulnerado, los fundamentos que desvirtúan la respuesta negativa de la autoridad renuente y otros aspectos inherentes al caso.

En el Congreso Nacional el seguimiento continúa en las comisiones donde son derivadas las Resoluciones Defensoriales. En las comisiones se impulsa la emisión de instrumentos camarales dirigidos a que las autoridades renuentes cumplan las recomendaciones de la Defensoría.

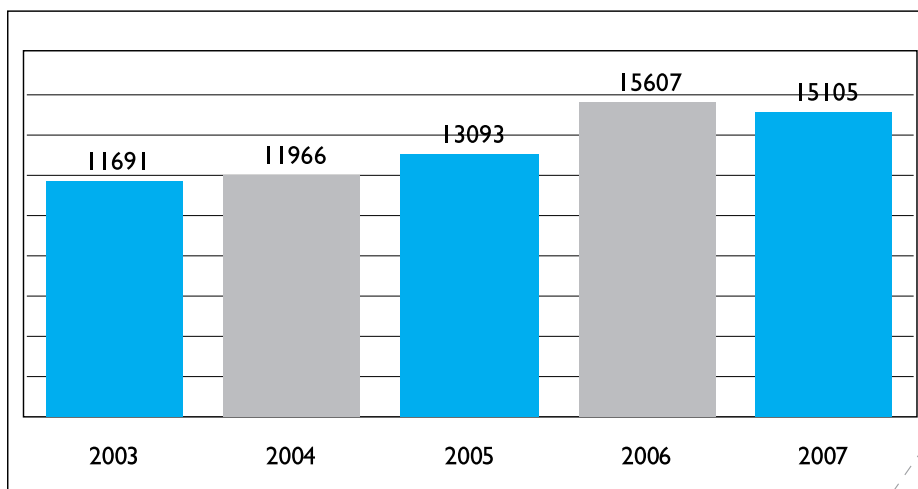
I. Número de quejas

En 2007 el Defensor del Pueblo recibió en sus 16 oficinas en todo el país un total de 15.105 quejas. En relación con el número de casos presentados el año 2006 se registra una disminución neta de 502 quejas, equivalente al 3,2 por ciento.

Esta diferencia muestra un cambio en la tendencia que se registró prácticamente desde el inicio de actividades del Defensor del Pueblo; sólo para efectos comparativos (ver Gráfico 2) se observa que la diferencia de quejas presentadas entre 2004 y 2005 fue de 9,4%; y entre 2005 y 2006 de 19,2%.

Gráfico 2

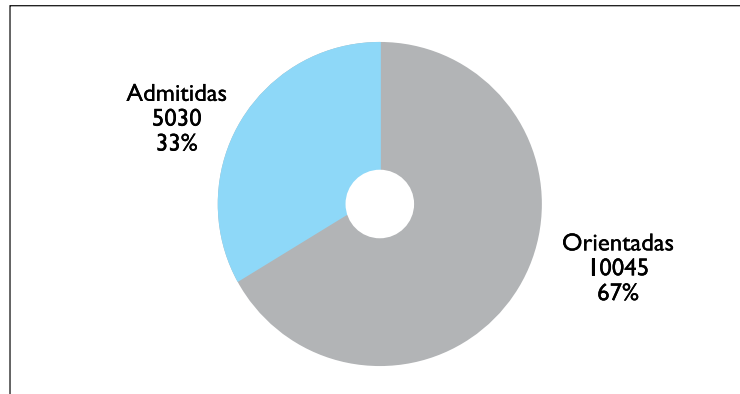
Número de quejas registradas en los últimos cinco periodos



Al observar el curso de las quejas presentadas se tiene que fueron admitidas 5.030 (33%) y que fueron derivadas a Orientación Ciudadana 10.045 (67%), confirmando una tendencia que se ha mantenido inalterable a lo largo de la historia de la institución.

Gráfico 3

Curso de las quejas presentadas

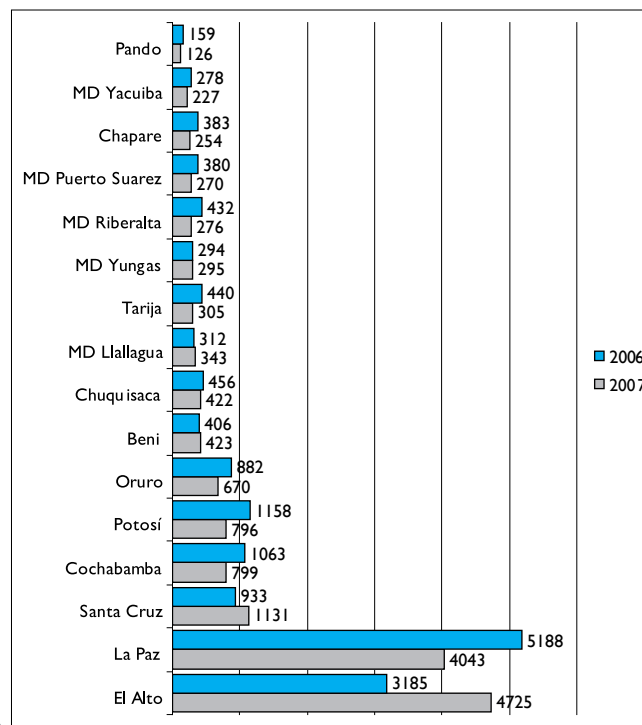


2. Quejas por oficina

En términos generales se observa que la tendencia global se repite en las distintas oficinas defensoriales, excepto en las mesas defensoriales de Yungas y Llallagua, y las representaciones de Beni, Santa Cruz y El Alto, en las que el número de quejas presentadas más bien se incrementó.

Gráfico 4

Quejas recibidas por oficina defensorial

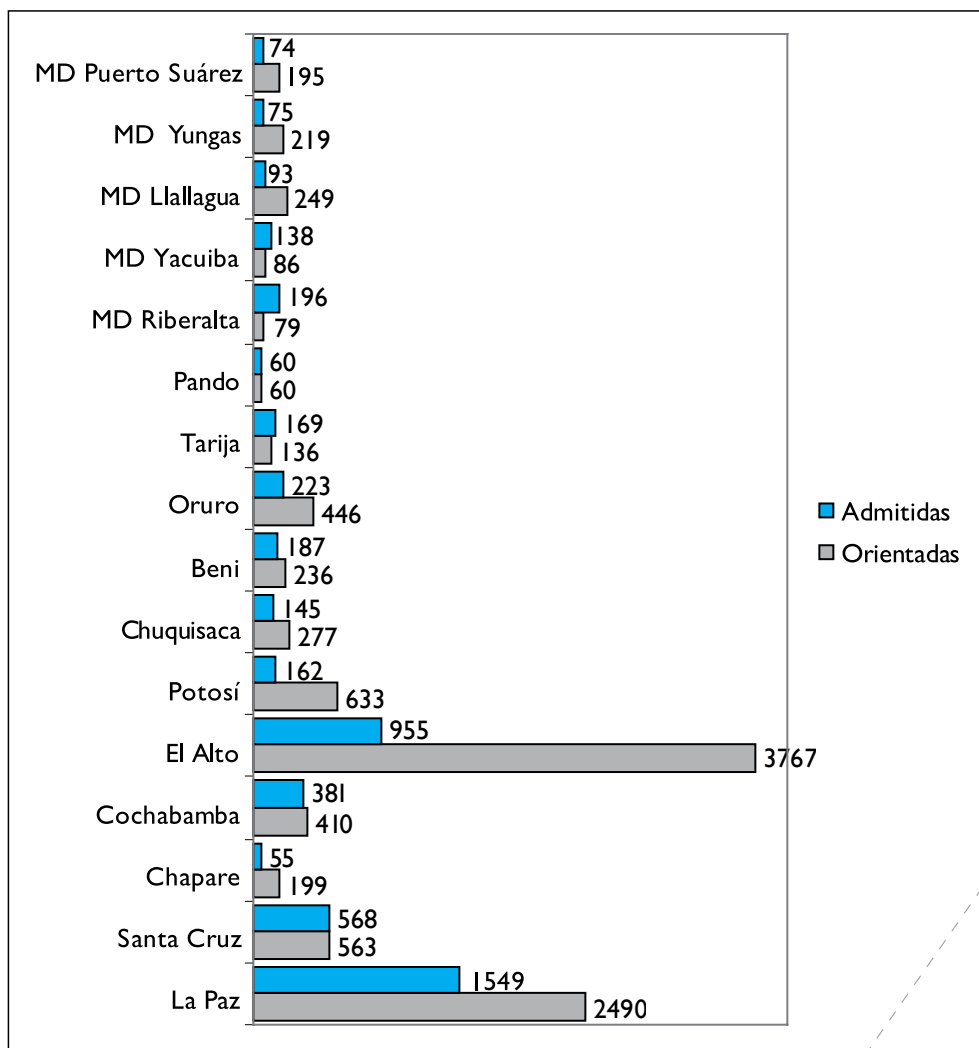


El caso de la representación especial de El Alto es el más significativo pues el incremento en el número de quejas presentadas en 2007 equivale al 48,3% de las presentadas en 2006. Asimismo, la disminución más significativa en el número de quejas presentadas se registra en La Paz, donde la diferencia neta equivale al 22% de las quejas presentadas en 2006.

El Gráfico 5 muestra la distribución de quejas según fueron admitidas o derivadas a Orientación Ciudadana por oficina defensorial, resaltando el hecho de que las oficinas de Yacuiba, Tarija y Santa Cruz registraron más quejas admitidas que orientadas.

Gráfico 5

Quejas admitidas y orientadas por oficina defensorial



3. Derechos más denunciados por su vulneración

En el conjunto de quejas admitidas se registran en total 51 derechos vulnerados (en cada queja se puede alegar la vulneración de más de un derecho), de los cuales los diez más denunciados representan el 71 por ciento del total. La Tabla 2 muestra cuáles son estos diez derechos.

Tabla 2

Derechos vulnerados más denunciados
según quejas admitidas (10 más mencionados)

Derecho Vulnerado	N° quejas
Respuesta y resolución	1386
Derechos en el trabajo	917
Integridad física, psíquica y moral	826
Seguridad Social	728
Personalidad jurídica	472
Uso, Goce y Disposición de sus bienes	447
Petición	423
Nacionalidad	373
Derecho al trabajo	365
Garantías mínimas	317

El ya referido cambio en registro del Sistema de Atención de Quejas (SAQ) ha implicado asimismo la implementación de un nuevo clasificador de derechos, por lo que no es posible hacer una comparación precisa entre los derechos registrados en las gestiones anteriores y la gestión 2007.

Sin embargo, el nuevo SAQ ha permitido, a partir de la gestión 2007 el registro y seguimiento de las quejas derivadas a Orientación Ciudadana, por este motivo es posible identificar los derechos involucrados en las quejas orientadas. La Tabla 3 muestra los 10 derechos más mencionados, que en conjunto representan el 75,5 por ciento de los 55 derechos que fueron mencionados a lo largo de la gestión.

Tabla 3

Derechos involucrados en quejas orientadas (10 más mencionados)

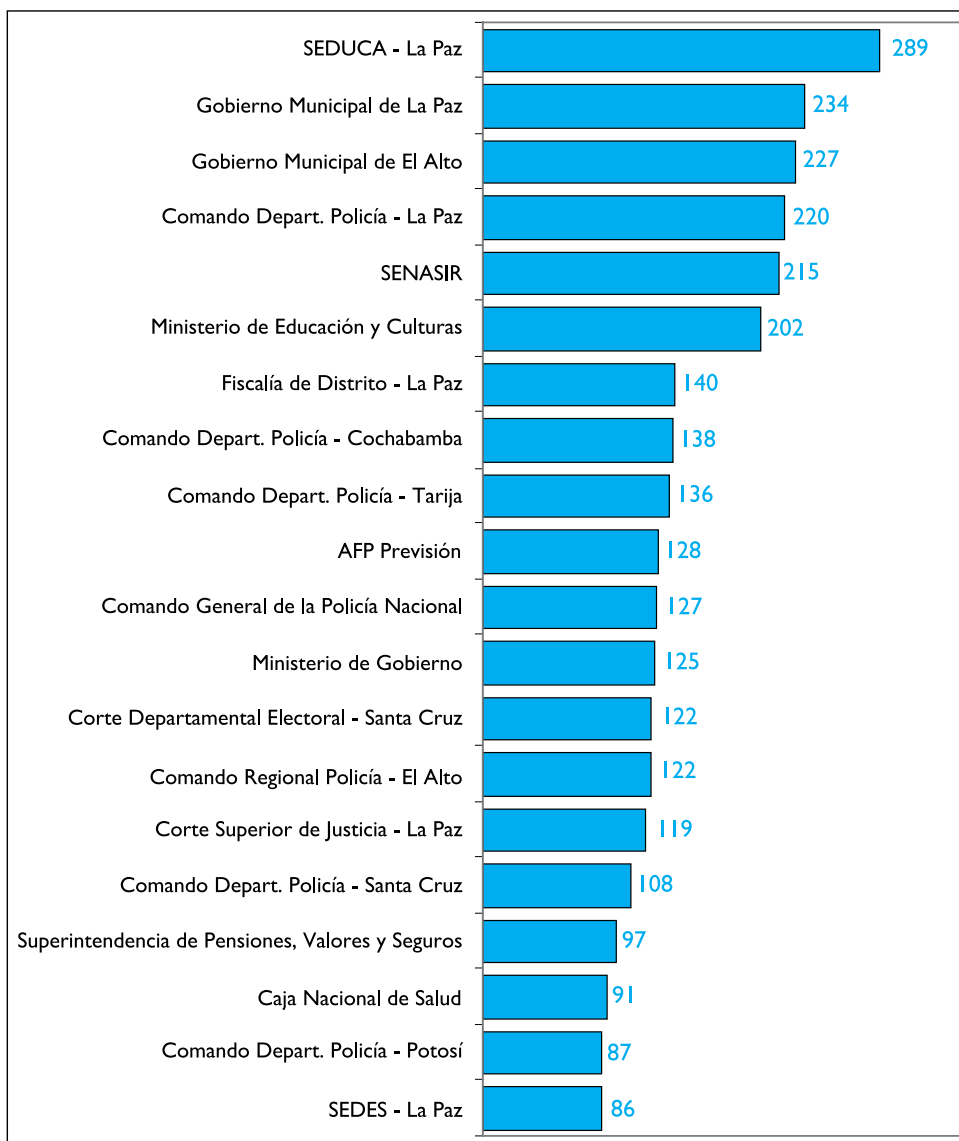
Derechos involucrados	N° quejas
Integridad física psíquica y moral	2456
Uso. Goce y Disposición de sus bienes	2098
Personalidad jurídica	1314
Derechos en el trabajo	1191
Seguridad Social	969
Familia	870
Niñez	850
Garantías mínimas	566
Derecho al trabajo	519
Igualdad - No Discriminación	459

4. Instituciones más denunciadas

De un total de 5.030 quejas admitidas en la gestión 2007 se tiene una lista de 281 instituciones denunciadas (44 menos que en 2006), entre públicas y privadas prestadoras de servicios públicos. El gráfico 6 muestra las 20 instituciones más denunciadas.

Gráfico 6

Instituciones más denunciadas en 2007



De manera casi general, las instituciones nombradas en el Gráfico 5 redujeron el número de quejas en su contra, exceptuando el Comando Departamental de Policía de La Paz y el Ministerio de Gobierno, que fueron más denunciados. En ese sentido, destaca que el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) dejó de estar como primera de la lista de instituciones más denunciadas bajando de 294 quejas admitidas en 2006 a 215 en 2007 y ubicándose en el quinto lugar de la lista.

La Tabla 4 presenta el detalle completo de todas las entidades ordenadas según el número de quejas admitidas en su contra.

Tabla 4

Instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios
públicos con quejas admitidas en 2007

Más de 200 quejas admitidas	
Servicio Departamental de Educación - La Paz	214
Más de 100 quejas admitidas	
Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR	143
Ministerio de Educación y Culturas	121
Gobierno Municipal de La Paz; Comando Departamental de la Policía - La Paz	118
Gobierno Municipal de El Alto de La Paz	105
Corte Departamental Electoral - Santa Cruz	102
Más de 50 quejas admitidas	
Administradora de Fondos de Pensiones Previsión	95
Ministerio de Gobierno	90
Comando Departamental de la Policía - Santa Cruz	86
Fiscalía de Distrito - La Paz	84
Comando Departamental de la Policía - Tarija	82
Comando General de la Policía Nacional; Corte Superior de Justicia - La Paz	79
Comando Regional de la Policía de El Alto	73
Comando Departamental de la Policía – Potosí; Comando departamental de la Policía - Cochabamba	72
Comando Departamental de la Policía - Oruro	71
Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	65
Caja Nacional de Salud CNS	63
Más de 30 quejas admitidas	
Servicio Departamental de Salud - La Paz; Gobierno Municipal de La Paz	49
Gobierno Municipal de El Alto; Servicio Departamental de Educación - Oruro	44
Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia	43
Ministerio de Trabajo	39
Ministerio de Salud y Deportes; Gobierno Municipal de Oruro; Prefectura del Departamento de La Paz	37
Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR	35
Servicio Nacional de Migración	34
Gobierno Municipal de La Paz	31
Más de 20 quejas admitidas	
Comando Departamental de la Policía – Chuquisaca; Comando General del Ejército	29
Servicio Departamental de Educación - Potosí	28
Servicio Departamental de Educación – Tarija; Consejo de la Judicatura	26
Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Ministerio de Educación y Culturas	25
Aduana Nacional; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Ministerio de Justicia	24
Ministerio de Defensa Nacional; Comando Departamental de la Policía - La Paz	23
Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Servicio Departamental de Educación - Santa Cruz	22
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Corte Departamental Electoral - La Paz	21
Sala Murillo; Corte Superior de Justicia - Santa Cruz; Servicio Departamental de Educación - La Paz	21
Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra; Servicio Departamental de Salud - Cochabamba; Servicio Nacional de Defensa Pública; Comando departamental de la Policía - Cochabamba	20
Más de 10 quejas admitidas	
Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Corte Departamental Electoral – Potosí	19
Comando Departamental de la Policía - Santa Cruz; Comando Departamental de la Policía – Beni	18

Ministerio de Gobierno; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias; Servicio Departamental de Educación – Cochabamba	17
Gobierno Municipal de Cochabamba; Fiscalía de Distrito - Santa Cruz; Gobierno Municipal de La Paz; Corte Departamental Electoral - Santa Cruz; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Fiscalía de Distrito - La Paz	16
Comando General de la Policía Nacional; Comando Regional de la Policía de El Alto; Ministerio de Educación y Culturas; Comando Departamental de la Policía - Beni; Ministerio de Hacienda	15
Servicio Departamental de Educación - Chuquisaca; Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras; Comando Departamental de la Policía - Pando; Caja Petrolera de Salud CPS; Comando Departamental de la Policía - La Paz	14
Caja Nacional de Salud CNS; Administradora de Fondos de Pensiones Previsión; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Fiscalía de Distrito - La Paz; Gobierno Municipal de Riberalta; Prefectura del Departamento de Cochabamba; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Comando Departamental de la Policía - La Paz	13
Corte Suprema de Justicia; Servicio Departamental de Educación - La Paz; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Superintendencia de Electricidad; Fiscalía de Distrito – Cochabamba	12
Derechos Reales - La Paz; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Servicio de Impuestos Nacionales; Honorable Cámara de Diputados; Ministerio de Salud y Deportes; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz	11
Servicio Departamental de Educación - La Paz; Ministerio de Defensa Nacional; Comando General del Ejército; Servicio Departamental de Salud - Oruro; Corte Departamental Electoral - Oruro; Corte Nacional Electoral; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Ministerio de Educación y Culturas; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente	10

Menos de 10 quejas admitidas

Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Corte Superior de Justicia - La Paz; Servicio Departamental de Educación - La Paz; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Servicio Departamental de Educación - La Paz	9
Comando Regional de la Policía de El Alto; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Prefectura del Departamento de La Paz; Comando Regional de la Policía de El Alto; Corte Superior de Justicia - La Paz; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPPF; Universidad Autónoma Gabriel René Moreno UAGRM; Ministerio de la Presidencia; Gobierno Municipal de Chulumani (Villa de La Libertad); Empresa de Correos de Bolivia ECOBOL; Empresa de Servicio de Agua y Alcantarillado; Empresa de Servicio de Telecomunicaciones; Corte Departamental Electoral - Tarija; Prefectura del Departamento de La Paz; Servicio Departamental de Educación - La Paz; Prefectura del Departamento de La Paz; Comando Regional de la Policía de El Alto; Administradora de Fondos de Pensiones Previsión; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Ministerio de Planificación del Desarrollo; Administradora Boliviana de Carreteras ABC; Corte Superior de Justicia - La Paz	8

Comando General de la Policía Nacional; Ministerio de Educación y Culturas; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Ministerio de Educación y Culturas; Ministerio de Salud y Deportes; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Comando General de la Policía Nacional; Fiscalía de Distrito - La Paz; Corporación Minera de Bolivia COMIBOL; Corte Departamental Electoral - Beni; Fiscalía de Distrito - Tarija; Servicio Departamental de Salud - Santa Cruz; Prefectura del Departamento de Tarija; Consejo de la Judicatura; Ministerio de Trabajo; Universidad Autónoma Gabriel René Moreno UAGRM; Comando Departamental de la Policía - Beni

7

Comando General del Ejército; Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Servicio Departamental de Salud - Tarija; Servicio Nacional de Migración; Comando Departamental de la Policía - Beni; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Prefectura del Departamento de Oruro; Superintendencia de Telecomunicaciones; Administradora de Fondos de Pensiones Previsión; Universidad Mayor de San Francisco Xavier UMSFX; Universidad Técnica de Oruro UTO; Gobierno Municipal de Puerto Suárez; Honorable Cámara de Senadores; Gobierno Municipal de Achacachi; Gobierno Municipal de Achocalla; Corte Superior de Justicia - Tarija; Corte Departamental Electoral - Chuquisaca; Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Gobierno Municipal de Riberalta; Prefectura del Departamento de La Paz; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Ministerio de Salud y Deportes; Prefectura del Departamento de La Paz; Ministerio de Educación y Culturas; Fiscalía de Distrito - Cochabamba; Servicio Departamental de Educación - Potosí; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Comando General de la Policía Nacional

6

Comando Departamental de la Policía - La Paz; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Fiscalía de Distrito - La Paz; Gobierno Municipal de Cochabamba; Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia; Gobierno Municipal de La Paz; Ministerio de Defensa Nacional; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Empresa; Fiscalía de Distrito - Oruro; Fiscalía General de la República; Corte Superior de Justicia - Potosí; Gobierno Municipal de Sucre; Instituto Nacional de Seguros en Salud; Ministerio de Hidrocarburos y Energía; Superintendencia de Transportes; Superintendencia Forestal; Superintendencia de Saneamiento Básico; Persona Particular; Servicio Departamental de Salud - Chuquisaca; Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Prefectura del Departamento de Tarija; Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia; Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras; Comando General del Ejército; Comando Departamental de la Policía - Oruro; Corte Superior de Justicia - La Paz; Fiscalía de Distrito - La Paz; Ministerio de Educación y Culturas; Servicio Departamental de Salud - La Paz

5

Servicio Departamental de Educación - Tarija; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas; Caja Petrolera de Salud CPS; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Gobierno Municipal de La Paz; Gobierno Municipal de Riberalta; Gobierno Municipal de Cochabamba; Servicio Departamental de Educación - Oruro; Servicio Departamental de Educación - Chuquisaca; Corte Superior de Justicia - Santa Cruz; Gobierno Municipal de Chulumani (Villa de La Libertad); Fiscalía de Distrito - Pando; Fiscalía de Distrito - Santa Cruz; Fiscalía de Distrito - Tarija; Gobierno Municipal de Sucre; Servicio Departamental de Gestión Social - Cochabamba; Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado SEMAPA; Presidencia de la República; Prefectura del Departamento de Santa Cruz; Servicio Nacional de Áreas Protegidas SERNAP; Caja Nacional de Salud CNS; Gobierno Municipal de Tarija; Gobierno Municipal de Villa Tunari; Gobierno Municipal de Caranavi; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Fondo Nacional de Vivienda Social - En Liquidación FONVIS; Corte Superior de Justicia - Beni; Corporación del Seguro Social Militar COSSMIL; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Corte Departamental Electoral - Santa Cruz; Corte Superior de Justicia - La Paz; Comando General del Ejército; Comando Regional de la Policía de El Alto; Consejo de la Judicatura; Comando Departamental de la Policía - Oruro; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Fiscalía de Distrito - La Paz; Servicio Departamental de Educación - La Paz; Gobierno Municipal de La Paz; Comando General del Ejército; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Corte Suprema de Justicia; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Servicio Nacional de Áreas Protegidas SERNAP

4

Ministerio de Trabajo; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Fiscalía General de la República; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Comando General de la Policía Nacional; Gobierno Municipal de Copacabana; Ministerio de Hidrocarburos y Energía; Comando General del Ejército; Fiscalía de Distrito - La Paz; Ministerio de Gobierno; Servicio Departamental de Salud - Cochabamba; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Gobierno Municipal de Cochabamba; Comando Regional de la Policía de El Alto; Ministerio de Gobierno; Gobierno Municipal de La Paz; Servicio Departamental de Educación - Cochabamba; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Nacional de Migración; Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Comando General de la Policía Nacional; Comando General del Ejército; Fiscalía de Distrito - Cochabamba; Ministerio de Gobierno; Ministerio de Justicia; Contraloría General de la República; Corte Departamental Electoral - Cochabamba; Asociación; Empresa de Servicio Eléctrico; Gobierno Municipal de Caracollo; Gobierno Municipal de Cobija; Gobierno Municipal de Llallagua; Gobierno Municipal de Potosí; Gobierno Municipal de Puerto Quijarro; Gobierno Municipal de Villazón; Gobierno Municipal de Viacha; Ministerio de Planificación del Desarrollo; Ministerio del Agua; Vicepresidencia de la República; Universidad Mayor de San Simón UMSS; Universidad Nacional Siglo XX UNSXX; Universidad Autónoma Tomás Frías UATF; Servicio Nacional de Patrimonio del Estado; Servicio Nacional de Propiedad Intelectual; Gobierno Municipal de Caranavi; Gobierno Municipal de Oruro; Fiscalía General de la República; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Servicio de Impuestos Nacionales; Servicio Departamental de Educación - Santa Cruz; Servicio Departamental de Educación - Tarija; Prefectura del Departamento de Chuquisaca; Ministerio de Hacienda; Ministerio de Justicia; Administradora de Fondos de Pensiones Previsión; Aduana Nacional; Comando Departamental de la Policía - Pando; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Comando Departamental de la Policía - Santa Cruz; Corte Departamental Electoral - Beni; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Caja Nacional de Salud CNS; Prefectura del Departamento de Tarija; Comando departamental de la Policía - Cochabamba

3

Comando Departamental de la Policía - Beni; Comando General de la Policía Nacional; Corte² Suprema de Justicia; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Gobierno Municipal de Santiago de Callapa; Ministerio de Trabajo; Ministerio de Justicia; Corte Departamental Electoral - Tarija; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Gobierno Municipal de Sucre; Caja Petrolera de Salud CPS; Administradora de Fondos de Pensiones Previsión; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Comando Departamental de la Policía - Chuquisaca; Asociación; Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Corte Superior de Justicia - Beni; Comando Regional de la Policía de El Alto; Servicio Departamental de Educación - Beni; Fiscalía de Distrito - Beni; Fiscalía General de la República; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Caja Nacional de Salud CNS; Superintendencia de Electricidad; Servicio Departamental de Gestión Social - Chuquisaca; Servicio Departamental de Salud - Beni; Universidad Pública de El Alto UPEA; Persona Particular; Honorable Cámara de Diputados; Ministerio de Planificación del Desarrollo; Gobierno Municipal de Yacuiba; Servicio Departamental de Educación - Pando; Empresa; Corte Departamental Electoral - Beni; Fondo Nacional de Vivienda Social - En Liquidación FONVIS; Gobierno Municipal de Achacachi; Gobierno Municipal de Achocalla; Gobierno Municipal de Camiri; Gobierno Municipal de Patacamaya; Gobierno Municipal de Puerto Quijarro; Gobierno Municipal de Puerto Suárez; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias; Gobierno Municipal de Copacabana; Gobierno Municipal de San José; Gobierno Municipal de San Julián; Servicio Departamental de Salud - Tarija; Servicio Departamental de Gestión Social - La Paz; Prefectura del Departamento de Beni; Prefectura del Departamento de Chuquisaca; Prefectura del Departamento de Potosí; Servicio Departamental de Educación - Pando; Servicio Nacional de Caminos; Servicio Prefectural de Caminos - Tarija; Universidad Pública de El Alto UPEA; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas; Gobierno Municipal de Yacuiba; Gobierno Municipal de Uriondo (Concepción); Gobierno Municipal de Tipuani; Gobierno Municipal de Tiquipaya; Instituto Boliviano de la Ceguera; Gobierno Municipal de Montero; Gobierno Municipal de Quillacollo; Gobierno Municipal de San Ignacio (San Ignacio de Velasco); Gobierno Municipal de San Julián; Gobierno Municipal de San Lorenzo - TRJ ; Gobierno Municipal de San Pedro - PTS; Gobierno Municipal de Escara; Gobierno Municipal de Irupana (Villa de Lanza); Gobierno Municipal de La Asunta; Gobierno Municipal de La Guardia; Corte Superior de Justicia - Oruro; Corte Superior de Justicia - Chuquisaca; Corte Suprema de Justicia; Fiscalía de Distrito - Potosí; Gobierno Municipal de Andamarca (Santiago de Andamarca); Fiscalía de Distrito - Beni; Comando de Ingeniería del Ejército; Superintendencia Forestal; Gobierno Municipal de Cochabamba; Gobierno Municipal de Tarija; Prefectura del Departamento de Oruro; Prefectura del Departamento de Tarija; Ministerio de Trabajo; Prefectura del Departamento de Beni; Prefectura del Departamento de Cochabamba; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPPFB; Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea; Administración de Servicios Portuarios - Bolivia; Servicio Departamental de Salud - Cochabamba; Fiscalía de Distrito - Potosí; Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra; Gobierno Municipal de Villa Tunari; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias; Fiscalía de Distrito - Cochabamba; Corte Superior de Justicia - La Paz; Caja Nacional de Salud CNS; Prefectura del Departamento de Cochabamba; Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Universidad Técnica de Oruro UTO; Vicepresidencia de la República; Gobierno Municipal de La Paz; Gobierno Municipal de Chuma; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Ministerio de Gobierno; Presidencia de la República ; Ministerio de Justicia; Gobierno Municipal de Sacaba; Ministerio de Justicia; Instituto Nacional de Seguros en Salud; Corte Superior de Justicia - La Paz; Universidad Amazónica de Pando UAP; Comando General de la Policía Nacional; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Caja Nacional de Salud CNS; Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Ministerio de Gobierno; Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Ministerio de Hacienda; Ministerio de Salud y Deportes; Ministerio de Trabajo; Gobierno Municipal de Mecapaca; Servicio de Impuestos Nacionales; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Aduana Nacional; Servicio de Impuestos Nacionales; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Ministerio de Justicia; Ministerio de la Presidencia; Ministerio de Defensa Nacional; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Ministerio de Gobierno; Gobierno Municipal de Achacachi; Gobierno Municipal de Achocalla; Gobierno Municipal de Aucapata; Gobierno Municipal de Carabuco; Gobierno Municipal de Oruro; Servicio de Impuestos Nacionales; Servicio Departamental de Educación - La Paz; Comando General del Ejército; Consejo de la Judicatura; Corporación Minera de Bolivia COMIBOL; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Fiscalía de Distrito - Pando; Honorable Cámara de Senadores; Ministerio de Hidrocarburos y Energía; Servicio Nacional de Patrimonio del Estado; Universidad Pública de El Alto UPEA; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPPFB; Ministerio de Educación y Culturas

Ministerio de Gobierno; Ministerio de Hidrocarburos y Energía; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Superintendencia de Telecomunicaciones; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Caja Nacional de Salud CNS; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Corporación Minera de Bolivia COMIBOL; Gobierno Municipal de Mecapaca; Ministerio de Educación y Culturas; Ministerio de Gobierno; Ministerio de Justicia; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria; Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología; Servicio Prefectural de Caminos - Potosí; Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras; Ministerio del Agua; Prefectura del Departamento de Tarija; Servicio de Impuestos Nacionales; Servicio Departamental de Educación - Potosí; Servicio Departamental de Educación - Santa Cruz; Servicio Departamental de Gestión Social - Cochabamba; Servicio Departamental de Gestión Social - Potosí; Ministerio de Trabajo; Comando General del Ejército; Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Gobierno Municipal de Achocalla; Honorable Cámara de Diputados; Superintendencias Generales de Minas; Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias; Comando Regional de la Policía de El Alto; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Fondo Nacional de Desarrollo Alternativo; Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Empresa Nacional de Televisión Boliviana ENTB; Administradora de Fondos de Pensiones Previsión; Banco Central de Bolivia BCB; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Fiscalía de Distrito - La Paz; Fiscalía General de la República; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Ministerio de Justicia; Servicio Departamental de Gestión Social - Potosí; Universidad Mayor de San Andrés UMSA; Administración de Servicios Portuarios - Bolivia; Gobierno Municipal de Pucarani; Gobierno Municipal de San Pedro de Tiquina; Gobierno Municipal de Sapahaqui; Gobierno Municipal de Viacha; Honorable Cámara de Diputados; Honorable Cámara de Senadores; Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Gobierno Municipal de Caranavi; Gobierno Municipal de Charilla; Gobierno Municipal de Chulumani (Villa de La Libertad); Gobierno Municipal de Corocoro; Gobierno Municipal de Desaguadero; Gobierno Municipal de Guanay; Ministerio de Hacienda; Gobierno Municipal de Laja; Gobierno Municipal de Mecapaca; Gobierno Municipal de Mocomoco; Ministerio de Producción y Microempresa; Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Corte Superior de Justicia - Chuquisaca; Fiscalía de Distrito - La Paz; Ministerio de Gobierno; Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia; Servicio Departamental de Educación - Cochabamba; Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea; Aduana Nacional; Caja Petrolera de Salud CPS; Comando departamental de la Policía - Cochabamba; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Corporación del Seguro Social Militar COSSMIL; Corte Departamental Electoral - Potosí; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Corte Superior de Justicia - Pando; Aduana Nacional; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Gobierno Municipal de La Paz; Honorable Cámara de Senadores; Instituto Nacional de Seguros en Salud; Ministerio de Educación y Culturas; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Prefectura del Departamento de La Paz; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Comando General de la Policía Nacional; Gobierno Municipal de Puerto Acosta; Honorable Cámara de Diputados; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Escuela Militar de Ingeniería; Fiscalía de Distrito - Potosí; Fiscalía de Distrito - Santa Cruz; Fondo Nacional de Vivienda Social - En Liquidación FONVIS; Gobierno Municipal de Aucapata; Gobierno Municipal de Corocoro; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Gobierno Municipal de Filadelfia; Gobierno Municipal de Guanay; Gobierno Municipal de Guaqui; Gobierno Municipal de Inquisivi; Ministerio del Agua; Prefectura del Departamento de La Paz; Presidencia de la República; Ministerio de Hidrocarburos y Energía; Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Ministerio de Planificación del Desarrollo; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Departamental de Salud - Pando; Servicio Departamental de Salud - Potosí; Servicio Departamental de Salud - Tarija; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Universidad Pública de El Alto UPEA; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPF; Aduana Nacional; Comando Departamental de la Policía - La Paz; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Prefectura del Departamento de Potosí; Servicio Departamental de Educación - Beni; Servicio Departamental de Educación - Chuquisaca; Servicio Nacional de Migración; Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria; Superintendencia de Telecomunicaciones; Tribunal Constitucional; Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras; Superintendencia de Electricidad; Superintendencia de Hidrocarburos; Ministerio de Justicia; Ministerio de Salud y Deportes; Ministerio de Trabajo; Prefectura del Departamento de La Paz; Servicio Departamental de

Educación - Cochabamba; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR; Universidad Nacional Siglo XX UNSXX; Universidad Pública de El Alto UPEA; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPFB; Asociación; Comando General del Ejército; Gobierno Municipal de Achacachi; Gobierno Municipal de Caiza "D"; Empresa; Empresa de Correos de Bolivia ECOBOL; Empresa de Servicio de Agua y Alcantarillado; Consejo de la Judicatura; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Ministerio de Defensa Nacional; Gobierno Municipal de Guaqui; Gobierno Municipal de Inquisivi; Ministerio de la Presidencia; Ministerio de Hacienda; Gobierno Municipal de Santiago de Callapa; Gobierno Municipal de Sica Sica (Villa Aroma); Gobierno Municipal de Sucre; Gobierno Municipal de Viacha; Gobierno Municipal de Vinto; Gobierno Municipal de Palca; Gobierno Municipal de Potosí; Gobierno Municipal de Pucarani; Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Ministerio de Salud y Deportes; Ministerio de Trabajo; Servicio Autónomo Municipal de Agua Potable y Alcantarillado SAMAPA; Ministerio de Hacienda; Gobierno Municipal de Colcapirhua; Fiscalía de Distrito - Oruro; Fiscalía General de la República; Gobierno Municipal de Achocalla; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Aduana Nacional; Superintendencia de Transportes; Superintendencia de Electricidad; Servicio Departamental de Educación - Santa Cruz; Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado SEMAPA; Ministerio de Educación y Culturas; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Comando Departamental de la Policía - Pando; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Consejo Nacional de Vivienda Policial; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Corte Suprema de Justicia; Empresa; Empresa de Servicio de Agua y Alcantarillado; Empresa de Transporte Aéreo; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Gobierno Municipal de Mocomoco; Gobierno Municipal de Oruro; Gobierno Municipal de Quillacollo; Gobierno Municipal de Santiago de Callapa; Gobierno Municipal de Tiquipaya; Gobierno Municipal de Villa Tunari; Gobierno Municipal de Vinto; Honorable Cámara de Diputados; Honorable Cámara de Senadores; Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Corte Departamental Electoral - Potosí; Consejo de la Judicatura; Corporación del Seguro Social Militar COSSM-IL; Corte Departamental Electoral - Beni; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Corte Nacional Electoral; Corte Superior de Justicia - Beni; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Corte Superior de Justicia - Tarija; Derechos Reales - La Paz; Empresa de Servicio de Agua y Alcantarillado; Fiscalía de Distrito - Beni; Gobierno Municipal de Vinto; Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Instituto Nacional de Seguros en Salud; Gobierno Municipal de Sucre; Gobierno Municipal de Arbieta; Gobierno Municipal de Cobija; Gobierno Municipal de Entre Ríos; Gobierno Municipal de Entre Ríos; Servicio Departamental de Salud - La Paz; Servicio Nacional de Administración de Personal; Servicio Nacional de Propiedad Intelectual; Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria; Servicio Departamental de Educación - Oruro; Servicio Departamental de Educación - Tarija; Servicio Departamental de Gestión Social - Beni; Administradora Boliviana de Carreteras ABC; Superintendencia de Saneamiento Básico; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras; Ministerio del Agua; Servicio Departamental de Educación - Beni; Servicio Departamental de Educación - Cochabamba; Prefectura del Departamento de Santa Cruz; Gobierno Municipal de Tiquipaya; Gobierno Municipal de Uyuni; Ministerio de Planificación del Desarrollo; Ministerio de Salud y Deportes; Tribunal Agrario Nacional; Universidad Autónoma Juan Misael Saracho UAJMS; Banco Central de Bolivia BCB; Empresa Nacional de Televisión Boliviana ENTB; Escuela Militar de Ingeniería; Fondo Nacional de Desarrollo Regional FNDR; Gobierno Municipal de Ascensión de Guarayos; Derechos Reales - Beni; Corte Superior de Justicia - Pando; Empresa de Transporte Terrestre; Empresa Nacional de Electricidad - Residual ENDE; Gobierno Municipal de Inquisivi; Gobierno Municipal de Mairana; Gobierno Municipal de Mocomoco; Gobierno Municipal de Laja; Gobierno Municipal de Cotoca; Gobierno Municipal de Cuarahuara de Carangas; Gobierno Municipal de Entre Ríos; Gobierno Municipal de Riberalta; Gobierno Municipal de Salinas de Garci Mendoza; Gobierno Municipal de Punata; Gobierno Municipal de Puerto Acosta; Gobierno Municipal de Puerto Gonzalo Moreno; Gobierno Municipal de Padcaya; Gobierno Municipal de Pailón; Gobierno Municipal de Patacamaya; Instituto Nacional de Salud Pública; Gobierno Municipal de Vinto; Gobierno Municipal de Warnes; Gobierno Municipal de Villa Vaca Guzmán; Gobierno Municipal de Villamontes; Gobierno Municipal de Toco; Gobierno Municipal de Toledo; Gobierno Municipal de Uncía; Gobierno Municipal de Santivañez; Ministerio de Producción y Microempresa; Comando de Ingeniería del Ejército; Comando Departamental de la Policía - Chuquisaca; Aduana Nacional; Asociación; Superintendencia de Hidrocarburos; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Superintendencia de Servicio Civil; Superintendencias Generales de Minas; Tribunal Supremo de Justicia Militar; Servicio Departamental de Educación - Beni; Servicio Departamental de Salud - Beni; Servicio Departamental de Salud - Pando; Servicio Nacional de Administración de Personal; Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria; Gobierno Municipal de San Benito (Villa José Quintín Mendoza); Gobierno Municipal de Santiago de

Callapa; Gobierno Municipal de Sica Sica (Villa Aroma); Gobierno Municipal de Sorata; Gobierno Municipal de Tiquipaya; Gobierno Municipal de Tiraque; Gobierno Municipal de Viacha; Gobierno Municipal de Villa Alcalá; Gobierno Municipal de Villa Tunari; Gobierno Municipal de Vinto; Gobierno Municipal de Vitichi; Gobierno Municipal de Curva; Gobierno Municipal de El Torno; Gobierno Municipal de Icla; Gobierno Municipal de Irupana (Villa de Lanza); Gobierno Municipal de Poroma; Gobierno Municipal de Padcaya; Gobierno Municipal de Licoma Pampa; Gobierno Municipal de Mocomoco; Gobierno Municipal de Carabuco; Corte Superior de Justicia - Tarija; Gobierno Municipal de Cochabamba; Gobierno Municipal de Collana; Gobierno Municipal de Combaya; Gobierno Municipal de Ascención de Guarayos; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Corte Superior de Justicia - Cochabamba; Corporación del Seguro Social Militar COSSMIL; Empresa de Servicio de Agua y Alcantarillado; Empresa de Servicio de Telecomunicaciones; Empresa de Servicio Eléctrico; Escuela Militar de Ingeniería; Fiscalía de Distrito - Beni; Fiscalía de Distrito - Cochabamba; Servicio Departamental de Gestión Social - Beni; Servicio Departamental Agropecuario - La Paz; Servicio Departamental de Educación - Beni; Servicio Departamental de Educación - Cochabamba; Prefectura del Departamento de Cochabamba; Presidencia de la República; Prefectura del Departamento de Oruro; Prefectura del Departamento de Pando; Prefectura del Departamento de Santa Cruz; Gobierno Municipal de Yapacaní; Instituto Nacional de Seguros en Salud; Ministerio de Hidrocarburos y Energía; Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Universidad Técnica del Beni Mariscal José Ballivián UTB; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPF; Superintendencia de Saneamiento Básico; Superintendencia de Servicio Civil; Superintendencia de Transportes; Servicio Departamental de Salud - Potosí; Servicio Departamental de Salud - Santa Cruz; Superintendencia de Hidrocarburos; Comando Departamental de la Policía - Chuquisaca; Servicio Nacional de Patrimonio del Estado; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas; Gobierno Municipal de Apolo; Fiscalía de Distrito - La Paz; Servicio Departamental de Educación - Chuquisaca; Servicio Departamental de Educación - Cochabamba; Gobierno Municipal de Irupana (Villa de Lanza); Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra; Gobierno Municipal de Sucre; Gobierno Municipal de Tapacari; Gobierno Municipal de Tarija; Gobierno Municipal de Tiahuanacu; Gobierno Municipal de Umala; Gobierno Municipal de Warnes; Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente; Ministerio de Educación y Culturas; Ministerio de la Presidencia; Ministerio de Relaciones Exteriores y Cultos; Prefectura del Departamento de La Paz; Prefectura del Departamento de Potosí; Consejo de la Judicatura; Contraloría General de la República; Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas; Comando General de la Fuerza Aérea Boliviana; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Comando General de la Policía Nacional; Corte Superior de Justicia - La Paz; Empresa Nacional de Ferrocarriles - Residual ENFE; Escuela Militar de Ingeniería; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Provincias; Comando Departamental de la Policía - Potosí; Academia Nacional de Ciencias; Administración de Servicios Portuarios - Bolivia; Administradora Boliviana de Carreteras ABC; Servicio Departamental de Educación - Potosí; Servicio Prefectural de Caminos - La Paz; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Superintendencia de Telecomunicaciones; Servicio Nacional de Áreas Protegidas SERNAP; Servicio Nacional de Caminos; Servicio Nacional de Telecomunicaciones Rurales; Caja de Salud del Servicio Nacional de Caminos y Ramas Anexas CSSNCRA; Aduana Nacional; Comando Departamental de la Policía - Pando; Aduana Nacional; Servicio Departamental de Salud - Beni; Comando de Ingeniería del Ejército; Comando Departamental de la Policía - Chuquisaca; Servicio Prefectural de Caminos - Tarija; Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras; Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros; Superintendencia de Saneamiento Básico; Superintendencia Forestal; Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos YPF; Comando Departamental de la Policía - Tarija; Comando General de la Policía Nacional; Comando General del Ejército; Corte Superior de Justicia - La Paz; Gobierno Municipal de El Alto de La Paz; Gobierno Municipal de Oruro; Servicio Departamental de Salud - Potosí; Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia; Gobierno Municipal de Tarija; Gobierno Municipal de Viacha; Honorable Cámara de Diputados; Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA; Ministerio de Salud y Deportes; Prefectura del Departamento de La Paz; Prefectura del Departamento de Santa Cruz; Servicio Departamental de Educación - Chuquisaca; Servicio Departamental de Educación - Cochabamba; Servicio Nacional de Defensa Pública; Servicio Nacional de Patrimonio del Estado; Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria; Gobierno Municipal de Sica Sica (Villa Aroma); Fiscalía de Distrito - Beni; Gobierno Municipal de La Paz; Gobierno Municipal de Laja; Gobierno Municipal de Palos Blancos; Gobierno Municipal de Patacamaya; Gobierno Municipal de Puerto Suárez; Gobierno Municipal de Ribalta; Empresa de Servicio de Telecomunicaciones; Corte Superior de Justicia - Santa Cruz; Gobierno Municipal de Achocalla; Gobierno Municipal de Ancoraimas; Gobierno Municipal de Chulumani (Villa de La Libertad); Gobierno Municipal de Desaguadero; Comando General de la Fuerza Naval Boliviana; Consejo de la Judicatura; Corporación Minera de Bolivia COMIBOL; Corte Departamental Electoral - La Paz Sala Murillo; Comando Departamental de la Policía - Santa Cruz; Administradora de Fondos de Pensiones Futuro de Bolivia; Aduana Nacional; Asociación; Caja Nacional de Salud CNS

Respecto a las instituciones más denunciadas (con quejas registradas y quejas admitidas) y respecto al gráfico y tabla anteriores, se debe hacer una aclaración importante. Las cifras consignadas en la Tabla 4 muestran al SENASIR como la institución más denunciada (con quejas admitidas) debido a que el SAQ considera a esta entidad como una sola, pero no hace lo mismo respecto a la Policía Nacional que la desagrega entre sus nueve comandos departamentales, el Comando Regional de El Alto y el Comando General. En tal sentido, si se adicionan todas las denuncias admitidas contra todos esos comandos que forman la Policía Nacional y se considera la suma como una cifra global, en tal caso, y de lejos, la Policía Nacional resulta ser la institución que concentró el mayor número de quejas admitidas en 2007, en total 1.120, 149 casos más que en 2006, confirmando una tendencia de incremento de quejas contra esta institución registrada en los últimos años.

Lo mismo ocurre con las Fuerzas Armadas, que en el reporte del SAQ están desagregadas en diferentes categorías. Si se suman todas esas categorías (las tres fuerzas, Tribunal Militar, institutos educativos militares etc.), el total de quejas admitidas contra las Fuerzas Armadas es de 135, una suma considerable. Respecto a los órganos jurisdiccionales ocurre lo propio, el sistema computarizado toma independientemente a cada corte superior de justicia, a la Corte Suprema, al Consejo del Judicatura, etc. Si se agrupan todas estas instancias bajo el denominativo común de "Poder Judicial", el número de quejas admitidas asciende a 266. Con relación a otras instituciones agrupadas en sus diferentes unidades, administraciones regionales, etc., se tienen los siguientes resultados: Ministerio Público: 235; ministerios del Poder Ejecutivo: 710; Corte Electoral (esencialmente quejas por el Registro Civil): 249.

Si la agrupación se hace en función a los niveles de descentralización departamental y municipal, todas las quejas admitidas contra las prefecturas, incluidos diferentes sus servicios (SEDUCA, SEDES, etc.), ascienden a 819 (88 menos que en 2006), y contra los gobiernos municipales a 859, ocupando los dos primeros lugares los de La Paz (234) y El Alto (227).

En la siguiente tabla comparativa se pueden advertir las diferencias en los últimos tres años respecto al número de quejas admitidas contra diferentes instancias agrupadas. Como se puede apreciar, las tendencias son casi inmutables, aunque preocupa en algunos casos los incrementos vertiginosos.

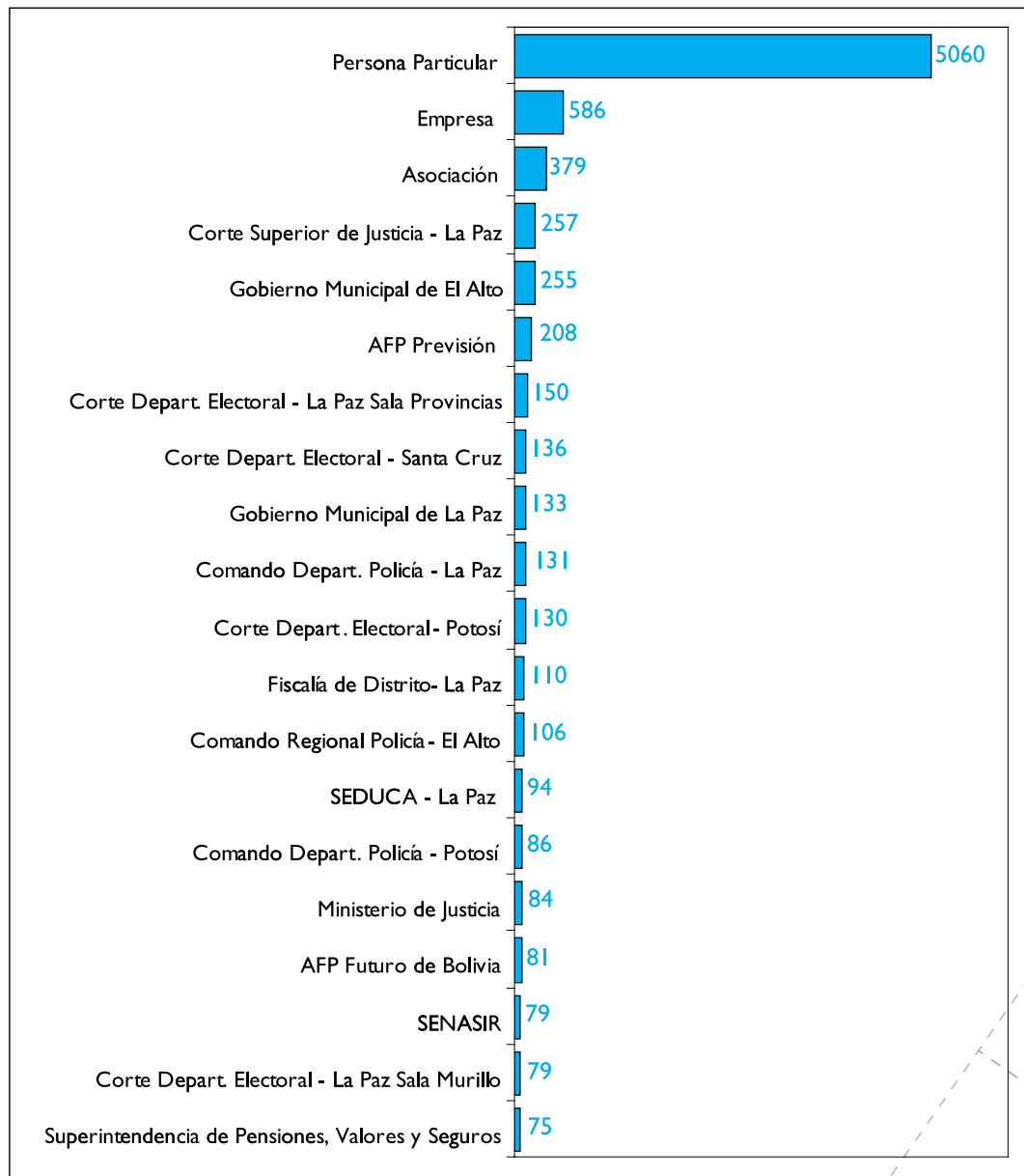
Tabla 5

Instituciones agrupadas	2007	2006	2005
Policía Nacional	1120	971	724
Gobiernos Municipales	859	769	619
Prefecturas y servicios departamentales	819	907	631
Poder Ejecutivo	710	571	468
Poder Judicial	266	182	191
Cortes Electorales	249	163	109
Ministerio Público (Fiscalías)	235	201	168
Instituciones de las FFAA	135	126	72

Por último, el registro de Orientación Ciudadana muestra que el 33,5 por ciento de las quejas atendidas en esta instancia se referían a personas particulares. El Gráfico 7 muestra las 19 instituciones más mencionadas además de personas particulares.

Gráfico 7

Instituciones involucradas O.C. en 2007



Asimismo, la Tabla 6 muestra las cifras de instituciones agrupadas según el mismo criterio de la tabla precedente.

Tabla 6

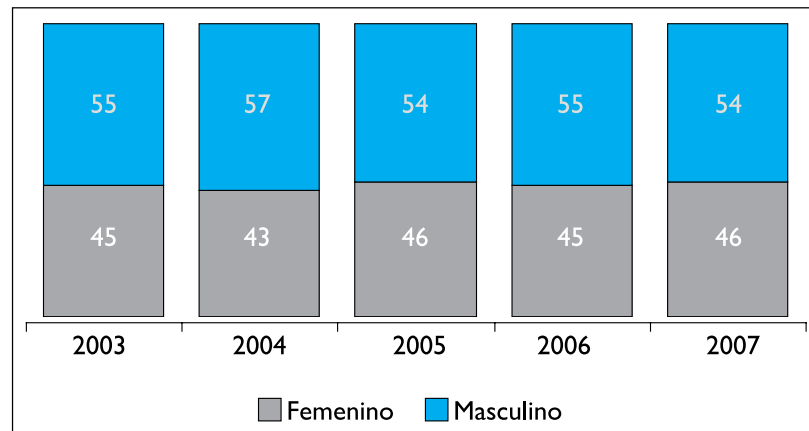
Instituciones agrupadas	2007
Policía Nacional	437
Prefecturas y servicios departamentales	291
Gobiernos Municipales	615
Poder Ejecutivo	400
Ministerio Público (Fiscalías)	174
Poder Judicial	393
Cortes electorales	639
Fuerzas Armadas	46

5. Peticionarios por sexo

Confirmando una tendencia que se mantiene casi inalterable en los últimos años, fueron ligeramente más hombres que mujeres quienes presentaron quejas ante el Defensor del Pueblo, el Gráfico 8 muestra de manera comparativa lo anotado.

Gráfico 8

Peticionarios por sexo, últimas cinco gestiones (en %)



Sin embargo, la observación de la variable sexo en el registro de quejas presentadas en las diferentes oficinas defensoriales muestra algunos datos interesantes: en la Representación de Pando y la Mesa defensorial de Yungas la diferencia entre hombres y mujeres fue más marcada: 67% de los peticionarios fueron varones, frente a 33% de mujeres en el primer caso y 38% de mujeres frente a 62% de varones en el segundo.

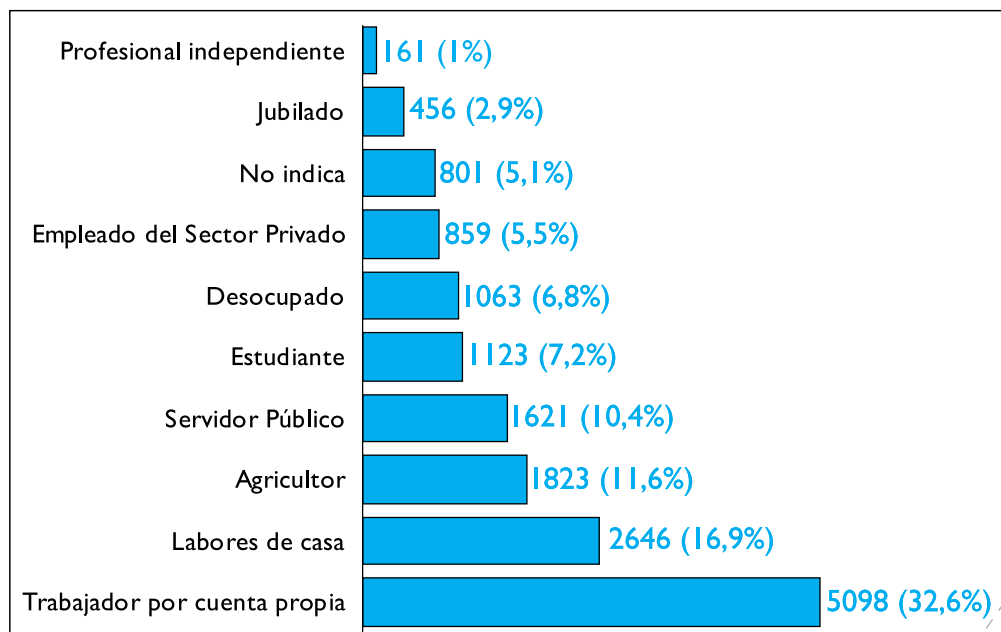
Por el contrario, en las mesas defensoriales de Llallagua y Puerto Suárez la proporción se invierte. En el primer caso las mujeres fueron el 53% de los peticionarios y en el segundo llegaron a 57%. En el resto de las oficinas la proporción entre hombres y mujeres fue similar al promedio nacional.

6. Peticionarios por ocupación

En lo que respecta a la ocupación de las y los peticionarios, la tendencia de los últimos años se mantiene casi invariable: el Gráfico 9 muestra que las y los trabajadores por cuenta propia son la primera mayoría, seguida de las personas dedicadas a labores de casa; el grupo de las y los servidores públicos cedió el tercer lugar que tenía en 2006 al de las y los agricultores y el de las y los estudiantes cedió el séptimo lugar al de las y los empleados del sector privado. Al igual que en años anteriores, el grupo de profesionales independientes es el que menos quejas presentó.

Gráfico 9

Peticionarios por ocupación



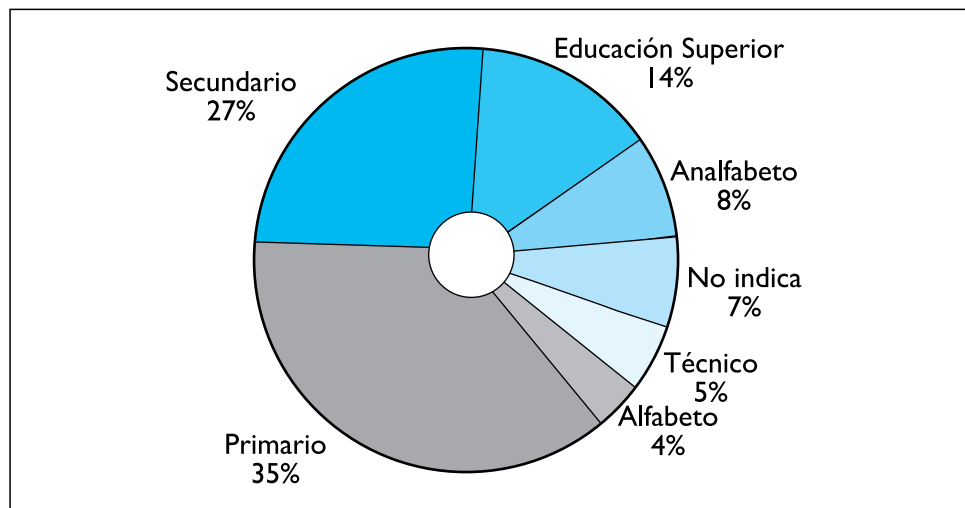
En el análisis de frecuencias por oficina defensorial, resaltan los casos de Yungas y Chapare, donde el primer grupo de peticionarios es el de agricultores: 55% y 39% respectivamente.

7. Peticionarios por nivel de escolaridad

El Gráfico 10 muestra la distribución de las y los peticionarios por nivel de escolaridad. La primera mayoría la ocupan las y los peticionarios con algún nivel de educación primaria (35%), seguidos de quienes alcanzaron la educación secundaria (27%) y en tercer lugar figuran quienes hicieron estudios superiores (14%). El Grupo de las y los analfabetos representa el 8 por ciento del total.

Gráfico 10

Peticionario por nivel de escolaridad

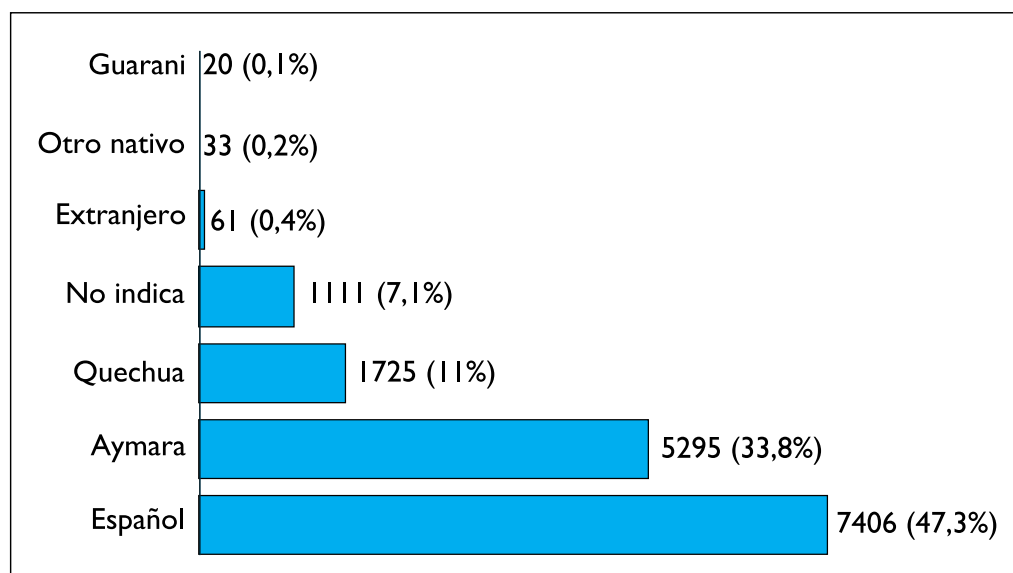


8. Peticionarios por lengua materna

La distribución de peticionarios según lengua en la que aprendió a hablar es igual a la de la gestión inmediatamente anterior a la que se analiza, pero con algunas diferencias. La gran mayoría de las personas que acudieron al Defensor del Pueblo tienen como lengua materna el castellano, sin embargo, si en 2006 este grupo representaba el 68,6 por ciento del total, en 2007 el grupo sólo represente el 47,3 por ciento. En segundo lugar están quienes aprendieron a hablar en aymara, que en 2006 representaban el 20,1 por ciento y en 2007 son el 33,8 por ciento. En tercer lugar figuran las y los quechua hablantes, que subieron de 6,4 por ciento en 2006 a 11 por ciento en 2007. El Gráfico 11 explicita la composición del total de peticionarios según lengua materna.

Gráfico 11

Peticionarios por lengua materna



9. Peticionarios por relación con Grupo Vulnerable

En el marco de su mandato legal y sus objetivos estratégicos, el Defensor del Pueblo hace especial énfasis en la protección y promoción de los derechos de determinados grupos de población considerados especialmente vulnerables y aunque el trabajo con éstos es más intenso en el ámbito de Programas y Actuaciones Especiales (ver Capítulo 5, Materias de Especial Protección), el Sistema de Atención de Quejas también los registra. Conviene señalar que con el cambio del SAQ ya anotado antes, también ha cambiado el clasificador de grupos vulnerables, incrementándose la lista, lo que ha permitido una mejor identificación de éstos en el conjunto de las quejas recibidas. La Tabla 7 muestra la participación de estos grupos en el conjunto de las y los peticionarios, representando las personas categorizadas en alguno de los 37 grupos priorizados el 29,6 por ciento del total de peticionarios. En ese porcentaje de peticionarios, la mayoría son adultos mayores (30,3%), mujeres (28,3%), niños, niñas y adolescentes (12,6%) y campesinos (8,3%), que sumados equivalen a casi 80 por ciento de la población priorizada.

Tabla 7

Quejas en función de grupos vulnerables
(total quejas presentadas en 2007)

GRUPO	TOTAL GENERAL	% PARCIAL	%TOTAL
Queja no vinculada a Grupo Vulnerado	11103		70.37
Adulto Mayor	1419	30.35	8.99
Mujeres	1326	28.36	8.40
Niños, niñas y adolescentes	592	12.66	3.75
Campesinos	387	8.28	2.45
Jóvenes	151	3.23	0.96
Detenidos con sentencia	147	3.14	0.93
Personas con discapacidad	131	2.80	0.83
Detenidos sin sentencia	129	2.76	0.82
Niños de la calle	98	2.10	0.62
Mujeres Embarazadas	46	0.98	0.29
Pueblos Indígenas	41	0.88	0.26
Emigrantes en Bolivia	30	0.64	0.19
Conscriptos	28	0.60	0.18
Jubilados o Rentistas	24	0.51	0.15
Policías	23	0.49	0.15
Bolivianos en el exterior	18	0.38	0.11
Cocaleros	11	0.24	0.07
Niños trabajadores	10	0.21	0.06
Trabajadoras del Hogar	9	0.19	0.06
Estudiantes de institutos policiales	6	0.13	0.04
Colonizadores	5	0.11	0.03
Dirigentes de Juntas Vecinales	5	0.11	0.03
Población con opción sexual diferente	5	0.11	0.03
Detenidos en otro lugar que no sea Centro Penitenciario	4	0.09	0.03
Dirigentes de organizaciones sociales	4	0.09	0.03
Dirigentes sindicales	4	0.09	0.03
Estudiantes de Institutos Militares	4	0.09	0.03
Mujeres en Prostitución	4	0.09	0.03
Personas que viven con VIH	3	0.06	0.02
Beneméritos o viudas de guerra	2	0.04	0.01
Fármaco dependientes	2	0.04	0.01
Militares	2	0.04	0.01
Minoría Lingüística	2	0.04	0.01
Activistas de Derechos Humanos	1	0.02	0.01
Alcohólicos	1	0.02	0.01
Minoría étnica	1	0.02	0.01
Premilitares	1	0.02	0.01
SUB TOTAL G.V.	4676	100.00	29.63
Total General	15779	29.63	100.00

Las Tablas 8 y 9 desagregan la cantidad de peticionarios vinculados con grupos vulnerables según si la queja fue admitida o derivada a Orientación Ciudadana.

Tabla 8

Quejas en función de grupos vulnerables (quejas admitidas)

GRUPO	TOTAL	% PARCIAL
Queja no vinculada a Grupo Vulnerado	3616	
Adulto Mayor	463	29.76
Mujeres	313	20.12
Niños y niñas adolescentes	175	11.25
Detenidos con sentencia	107	6.88
Campesinos	96	6.17
Detenidos sin sentencia	92	5.61
Personas con discapacidad	56	3.60
Jóvenes	53	3.41
Niños de la calle	44	2.83
Mujeres Embarazadas	82	1.80
Emigrantes en Bolivia	51	1.35
Conscriptos	19	1.22
jubilados o Rentistas	15	0.96
Policías	15	0.96
Bolivianos en el exterior	11	0.71
Pueblos Indígenas	7	0.45
Estudiantes de institutos policiales	6	0.39
Dirigentes Sindicales	4	0.26
Estudiantes de Institutos Militares	4	0.26
Niños trabajadores	4	0.26
Cocaleros	3	0.19
Detenidos en otro lugar que no sea Centro Penitenciario	3	0.19
Dirigentes de organizaciones sociales	3	0.19
Dirigetes de Juntas Vecinales	2	0.13
Militares	2	0.13
Mujeres en Prostitución	2	0.13
Trabajadoras del Hogar	2	0.13
Beneméritos o viudas de guerra	1	0.06
Colonizadores	1	0.06
Minoría Lingüística	1	0.06
Pesonas que viven con VIH	1	0.06
Población con opción sexual diferente	1	0.06
Preliminares	1	0.06
SUB TOTAL G.V.	1556	100.00
Total General	5172	30.09

Tabla 9Quejas en función de grupos vulnerables
(quejas derivadas a Orientación Ciudadana)

GRUPO	TOTAL	% PARCIAL
Queja no vinculada a Grupo Vulnerado	7487	
Mujeres	1013	32.47
Adulto Mayor	956	30.64
Niños y niñas adolescentes	417	13.37
Campesinos	291	9.33
Jóvenes	98	3.14
Personas con discapacidad	75	2.40
Niños de la calle	54	1.73
Detenidos con sentencia	40	1.28
Detenidos sin sentencia	37	1.19
Pueblos Indígenas	34	1.09
Mujeres Embarazadas	18	0.58
Conscriptos	9	0.29
Emigrantes en Bolivia	9	0.29
jubilados o Rentistas	9	0.29
Cocaleros	8	0.26
Policías	8	0.26
Bolivianos en el exterior	7	0.22
Trabajadoras del Hogar	7	0.22
Niños trabajadores	6	0.19
Colonizadores	4	0.13
Población con opción sexual diferente	4	0.13
Dirigetes de Juntas Vecinales	3	0.10
Fármaco dependientes	2	0.06
Mujeres en Prostitución	2	0.06
Pesonas que viven con VIH	2	0.06
Activistas de Derechos Humanos	1	0.03
Alcohólicos	1	0.03
Beneméritos o viudas de guerra	1	0.03
Detenidos en otro lugar que no sea Centro Penitenciario	1	0.03
Dirigentes de organizaciones sociales	1	0.03
Minoría étnica	1	0.03
Minoría Lingüística	1	0.03
SUB TOTAL G.V.	3120	100.00
Total General	10607	29.41

10. Resoluciones defensoriales

En cumplimiento del artículo 30 de la Ley 1818, el Defensor del Pueblo emitió en total 113 resoluciones defensoriales (65 en el SAQ I y 48 en el SAQ II), en los casos en que, constatada la vulneración de derechos humanos, la autoridad denunciada no rectificó su actitud durante el proceso de investigación.

Del total de resoluciones defensoriales emitidas, 94 (84%) corresponden a la Representación Departamental de Quejas de La Paz. Las restantes fueron dictadas por la representaciones de Tarija (11), Cochabamba (4), Beni (2), Chuquisaca (1) y El Alto (1).

Los derechos más vulnerados a partir de los casos que merecieron una Resolución Defensorial fueron: derecho en el trabajo, 34; derecho de todo ciudadano a tener acceso a las funciones públicas, 31; integridad física, psíquica y moral, 24; garantías mínimas, 9; derecho al trabajo, 4; seguridad social, 4; derechos de la mujer embarazada, 3; respuesta y resolución 3; trabajos forzados, 2; uso, goce y disposición de los bienes propios, 2; igualdad, no discriminación, 2; jurisdicción apropiada, 2. Otros derechos violados fueron los de la niñez, educación, presunción de inocencia, reparación en caso de detención o prisión ilegal, salud y a la vida. Además, hubo vulneraciones con trabajos forzados, privación de libertad, ingreso y expulsión de extranjeros, libertad y seguridad, propiedad y vida privada.

Las resoluciones emitidas en 2007 pueden ser consultadas en la página Web del Defensor del Pueblo (www.defensorgov.bo) o en el Centro de Documentación de la Oficina Central.

11. Seguimiento a las resoluciones defensoriales

Bajo el procedimiento descrito previamente, en 2007 el Defensor del Pueblo hizo seguimiento —ante autoridades locales, nacionales y el Congreso Nacional— de 138 resoluciones emitidas hasta el año 2006, y a 113 emitidas en 2007 (65 del SAQ I y 48 del SAQ II); lo que hace un total de 251. De éstas se archivaron 108 resoluciones (43%) y quedan para seguimiento las 143 restantes.

Las resoluciones fueron archivadas por acción de las comisiones del Congreso Nacional (10), de autoridades nacionales (34), y de autoridades departamentales y locales (64).

De las archivadas a instancias del Congreso Nacional, cuatro fueron acatadas, mientras que de las restantes, en tres casos las comisiones recomendaron a los interesados recurrir a la vía ordinaria, en un caso la comisión respectiva definió el archivo alegando

la prescripción del derecho, en otro el interesado inició un proceso contencioso administrativo y en el último la peticionaria desistió del seguimiento.

De las cuatro resoluciones acatadas a instancias de las comisiones del Legislativo, tres se encontraban en las comisiones de Trabajo, Política Social y Desarrollo Sostenible de la Cámara de Diputados y un caso en la Comisión de Participación Popular de la Cámara de Senadores.

De las 143 resoluciones defensoriales en seguimiento, hasta diciembre de 2007, 106 corresponden a casos pendientes ante la propia autoridad denunciada o ante la autoridad jerárquica y 37 a casos remitidos al Congreso Nacional, de acuerdo con el siguiente detalle.

Tabla 10

Distribución de resoluciones defensoriales en seguimiento

Resoluciones	Estado
106	Casos pendientes ante la autoridad denunciada o ante la autoridad jerárquica
34	Cámara de Diputados (34)
15	• Comisión de Trabajo
6	• Comisión de Política Social
4	• Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial
4	• Comisión de Descentralización, Participación Popular y Gobiernos Locales
3	• Comisión de Desarrollo Humano
1	• Comisión de Desarrollo Sostenible
1	• Comisión de Gobierno
2	Cámara de Senadores
1	• Comisión de Participación Popular, Gobiernos Locales y Descentralización
1	• Comisión de Trabajo, Asuntos de Género y Generacionales
1	Pendiente de asignación
143	Resoluciones en seguimiento

El Defensor del Pueblo continuará ejerciendo acciones ante las diferentes comisiones para que insten a las autoridades concernidas a observar las resoluciones defensoriales.

12. Avances y dificultades en el seguimiento

En el seguimiento a las resoluciones defensoriales se agotan todos los mecanismos posibles ante las autoridades encargadas del cumplimiento de las recomendaciones contenidas en dichas resoluciones. El éxito de ese proceso depende en gran medida de la acción positiva de los servidores públicos para subsanar derechos que, en ocasiones, fueron vulnerados por sus predecesores.

En 2006, a raíz del cambio de autoridades, se enfrentó la acción renuente de funcionarios, especialmente del Poder Ejecutivo y de algunos Municipios rurales.

Por esa razón en la gestión 2007 la Representación Departamental de La Paz y la Adjutoría de Atención a la Ciudadanía insistieron en el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, puesto que en estas instancias se concentra el mayor número de resoluciones en seguimiento ante autoridades locales, departamentales y nacionales y ante el Congreso Nacional

Así, se logró mejorar la respuesta de algunos ministerios, del Comando General y Departamental de la Policía, la Prefectura del Departamento, el Gobierno Municipal y el Servicio Departamental de Salud, todos de La Paz, y de la Dirección Nacional de Régimen Penitenciario. Contrariamente, varios gobiernos municipales del área rural mantuvieron su conducta reacia, alegando con frecuencia la inexistencia de documentación —situación agravada por problemas de gobernabilidad que enfrentan, como es el caso del Municipio de Palca que permanece cerrado.

En otras autoridades nacionales, la respuesta en términos de relación mejoró, sin embargo, en términos de resultados no siempre fue óptima, debido a la lentitud de sus procedimientos administrativos internos que obstaculizaron el acatamiento de las recomendaciones defensoriales. A eso se añade la falta de formación en derechos humanos de algunos asesores que privilegian los aspectos de orden presupuestario a la subsanación de derechos.

El Legislativo y sus comisiones son el último recurso para lograr la subsanación de la vulneración de derechos solicitada en las recomendaciones defensoriales. Por ello, durante 2007 el Defensor del Pueblo, Waldo Albarracín, visitó a los presidentes de las comisiones donde estaban radicadas las resoluciones, para entablar relación directa y obtener el compromiso de priorizar la atención de esos casos. La respuesta de las comisiones fue diversa; mientras algunas tomaron iniciativas importantes para lograr que las autoridades renuentes den respuestas positivas, en otras comisiones el esfuerzo desplegado por la Institución, en términos de personal, recursos y tiempo fue infructuoso. El Congreso Nacional aún no se inscribe de manera decidida en la acción de restitución de derechos promovida por el Defensor.

Como en anteriores gestiones, la Institución organizó un taller con los asesores técnicos del Legislativo, con el propósito de interiorizarlos en los procedimientos defensoriales y generar acuerdos. Como sucede con el Poder Ejecutivo y otras autoridades, también en el Legislativo el cambio de funcionarios e integrantes de las comisiones origina demoras en las labores de seguimiento.

El siguiente cuadro permite conocer cuales fueron las autoridades e instancias de los poderes públicos que en 2007 acataron las recomendaciones y recordatorios de deberes legales contenidos en las resoluciones defensoriales.

Tabla II

Instituciones que cumplieron las resoluciones defensoriales en 2007

INSTITUCIONES	OFICINA DEFENSORIAL QUE EFECTUÓ EL SEGUIMIENTO									
	LPZ	CBA	SCZ	PTS	SRC	TJA	TRN	EAL	ADI. de AC	TOTAL
Ministerio de Gobierno									5	6
Ministerio de Desarrollo Económico									2	2
Ministerio de Planificación del Desarrollo									1	1
Ministerio de Defensa									1	1
Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación									3	3
Ministerio de Hacienda	2									2
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural									1	1
Ministerio de la Presidencia	1									1
Comando General de la Policía	2								2	4
Comando General del Ejército						1			1	2
Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas									2	2
Comando Departamental de Policía	6	1				7			2	16
Dirección General de Establecimientos Penitenciarios							1	1		2
Gobiernos Municipales	8								3	11
Prefectura de Departamento	7								5	12
Fiscalía de Distrito	1					1				2
Servicio Nacional del Sistema de Reparto	3								1	4
Servicio Nacional de Patrimonio del Estado	1									1
Servicio Nacional de Migración	1								5	6
Servicio Nacional de Caminos	1									1
Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria									1	1
Servicio Nacional de Impuestos Nacionales	1									1
Servicio Departamental de Salud	5	1								6
Servicio Departamental de Educación	3									3
Servicio Departamental de Gestión Social	2									2
H. Cámara de Senadores	2									2
Universidad Mayor de San Andrés	2									2
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas UMSA									1	1
Instituto Nacional de Seguros de Salud	1									1
Institución Nacional de Reforma Agraria	1									1
Caja Petrolera de Salud	2									2
Lotería Nacional de Beneficencia y Salubridad	1									1
Empresa Nacional de Ferrocarriles (ENFE) Residual	1								1	2
Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea	1									1
Aguas del Illimani									1	1
TOTAL										107

Las autoridades e instancias reticentes al cumplimiento de las recomendaciones formuladas en las resoluciones defensoriales —son también algunas de las listadas en la tabla precedente— están señaladas en el siguiente cuadro.

Tabla 12

Instituciones que en 2007 no cumplieron las Resoluciones Defensoriales

INSTITUCIONES	PDO	LPZ	CBA	SCZ	PTS	SRC	TJA	TND	EAL	Adj. de AC	Total
Ministerio de Salud y Previsión Social	1										1
Ministerio de Comercio Exterior e Inversión										1	1
Ministerio de Gobierno			1		1						
Ministerio de la Presidencia										2	
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural										1	1
Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación										2	
Ministerio de Educación, Cultura y Deportes			1								
Ministerio de Desarrollo Económico										3	
Ministerio sin Cartera responsable de Servicios Financieros										1	1
Ministerio de Hidrocarburos y Energía										5	
Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente		2								1	
Ministerio de Relaciones Exteriores										2	
Gobiernos Municipales			6								
Ministerio de Trabajo										1	1
Comando General de Ejército				1							
Comando General de la Fuerza Naval Boliviana										1	1
Comando General de la Policía Nacional										1	1
Comando de Ingeniería del Ejército										1	1
Comando Departamental de Policía	1	8	2		1		2				14
H. Cámara de Senadores		1								2	3
H. Cámara de Diputados										1	1
Fiscalía de Distrito de La Paz		7									7
Fiscalía de Distrito de Tarija							1				1
Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros		1								3	4
Superintendencia de Telecomunicaciones										1	1
Corte Superior de Justicia -Chuquisaca						1					1
Corte Departamental Electoral -La Paz Sala Murillo		1									1
Aduana Nacional		2								1	3
Dirección de Pensiones										2	
Prefectura de Departamento			1								
Universidad Mayor de San Andrés UMSA			1								
Servicio Nacional de Impuestos Internos			1								
Servicio Departamental de Educación			3								
Servicio Departamental de Salud SEDES			5								
Servicio Departamental de Gestión Social - La Paz										1	
Servicio Departamental de Caminos - La Paz			9								
Instituto Nacional de Salud Ocupacional										1	
Instituto Nacional de Seguros en Salud										1	
Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA										1	
Caja Nacional de Salud			1								
Caja Petrolera de Salud			1								
Dirección Departamental de Establecimientos Penitenciarios -Pando			1								
Empresa Nal. de Ferrocarriles ENFE Residual										1	
TOTAL											143

13. Rechazo de quejas

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

En 2007 el Defensor del Pueblo rechazó 30 quejas basado en los supuestos indicados; 10 denegaciones menos que en 2006. El detalle de las dependencias donde ocurrió y los motivos siguen en las siguientes tablas.

Tabla 13

Oficina que rechazaron quejas

Oficina	Cantidad	%
Cochabamba	8	26,7
Pand	6	20
La Paz	4	13,3
El Alto	3	10
Yacuiba	3	10
Potosí	1	3,3
Oruro	1	3,3
Riberalta	1	3,3
Llallagua	1	3,3
Yungas	1	3,3
Puerto Suárez	1	3,3
Total	30	100

Tabla 14

Razones del rechazo

Razón	Cantidad	%
Carencia de fundamentos reales	11	37
Quejas contra personas particulares	8	27
Asuntos pendientes de resolución judicial	7	24
Insuficiencia de indicios	2	7
Fuera de término	1	3
Mala fe	1	3
Total	30	100

I 4. Proveídos de Archivo

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

En 2007 el Defensor del Pueblo concluyó extraordinariamente 4.977 quejas en total, de las cuales 3.264 (65.6%) fueron porque el hecho vulnerador fue rectificado por el funcionario o institución denunciada, es decir que la sola iniciación del trámite de queja ante el Defensor del Pueblo y sus consiguientes gestiones llevaron al servidor público denunciado a corregir la actitud que motivó a la denuncia. Si se compara con la anterior gestión se observa un incremento de 6,6% de asuntos terminados extraordinariamente de un año a otro, y una mejora del 10,1% en el número de asuntos resueltos a sólo inicio del trámite. El desarrollo de los otros motivos de conclusión extraordinaria y las oficinas defensoriales donde ello se verificó siguen a continuación:

Tabla 15

Proveídos de archivos por causa

Causal	Cantidad	%
Hecho vulnerador rectificado	3.264	65,6
Falta de comprobación de la denuncia	1.010	20,3
Solución por otra vía	221	4,4
Retiro de la queja	205	4,1
Admitida no notificada	192	3,9
Interposición de recurso constitucional	25	0,5
Fallecimiento del peticionario u otra causal	60	1,2
Total	4.977	100

Tabla 16

Conclusión extraordinaria según oficina defensorial

Oficina	Cantidad	%
La Paz	1,521	30,6
El Alto	841	16,9
Santa Cruz	575	11,6
Cochabamba	439	8,8
Oruro	331	6,6
Potosí	229	4,6
Tarija	224	4,5
Beni	156	3,1
Chuquisaca	129	2,6
Otras oficinas	532	10,7
Total	4.977	100

De las 5.030 quejas admitidas en la gestión 2007, se concluyeron extraordinariamente en la misma gestión, 3.940 (74%).

15. Orientación ciudadana

De las 15.105 quejas registradas en 2007, 10.045 (67%) fueron asuntos atendidos a través del servicio de orientación ciudadana que, por décimo año consecutivo, fue el mayor destinatario de las peticiones presentadas al Defensor del Pueblo.

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

En la gestión 2007 se elaboró el documento "Plan Piloto en Orientación Ciudadana", que establece el mecanismo para el seguimiento de casos remitidos a instituciones públicas elegidas para fortalecer su capacidad de atención a la ciudadanía, y se ejecutó el mismo en las representaciones de Santa Cruz, Cochabamba, Tarija y El Alto.

En demás oficinas y en las temáticas no contempladas en el Plan Piloto, el personal del Defensor del Pueblo no se limitó a brindar el asesoramiento u orientación buscados; en varias oportunidades también acompañó a los peticionarios a las entidades públicas para garantizar que sean debidamente atendidos. Este servicio representa una importante actividad del Defensor del Pueblo ya que le destina recursos humanos, materiales y tiempo con el objetivo de que todo ciudadano que viste la Institución reciba la

orientación legal mínima o la información necesaria y relevante para hacer valer sus derechos ante las instancias correspondientes, con lo que se da respuesta a la confianza que la población deposita en la Defensoría.

IV. Protección de los DDHH en las oficinas defensoriales

I. Representación Departamental de La Paz

La mayor parte de las quejas atendidas por la representación estuvieron vinculadas con la violación del derecho de petición (642 casos), manifestada en la negligencia de funcionarios públicos en responder y atender a las solicitudes de los ciudadanos. Le siguen, en la lista de los más vulnerados, los derechos laborales y transgresiones a las garantías judiciales (ver tabla).

Tabla 17

Quejas admitidas por tipo de derecho involucrado¹

Derecho de petición		642
Respuesta y resolución	599	
Petición	43	
Derechos laborales		316
Derechos en el trabajo	464	
Derecho al trabajo	148	
Derechos sindicales	4	
Garantías judiciales		229
Garantías mínimas	109	
Jurisdicción apropiada	99	
Proceso público	13	
Presunción de inocencia	8	
Derecho a la seguridad social		157
Seguridad social	157	
Derecho de propiedad		144
Uso, goce y disposición de los propios bienes	144	
Propiedad agraria, comunaria y cooperativa	19	
Derecho a la integridad		141
Integridad física, psíquica y moral	141	
Derecho a la educación		98
Orientaciones y obligaciones generales	56	
Niveles de enseñanza	42	
Derecho a la personalidad jurídica y a la nacionalidad		90
Nacionalidad	66	
Personalidad jurídica	24	
Derecho de todo ciudadano al acceso a funciones públicas		88
Derecho a la salud		67
Derecho a la igualdad y no discriminación		47

¹ - Se tomó como criterio el Clasificador de Derechos y Conductas.

Las acciones y estrategias empleadas en la resolución de quejas pueden desglosarse de la siguiente manera:

a. Mesas de trabajo con instituciones:

Se ha logrado con el Ejecutivo y Concejo del Gobierno Municipal de La Paz el establecimiento de una instancia conjunta para el tratamiento y seguimiento de las quejas. A través de reuniones mensuales se han priorizado los casos por su antigüedad y la existencia de resoluciones defensoriales. Gracias a ello hubo un alto porcentaje de quejas en trámite que fueron resueltas. Actualmente el mecanismo mencionado se encuentra en etapa de consolidación a partir de la coordinación con otras instancias del Defensor del Pueblo.

Se han fijado reuniones mensuales con funcionarios directivos del Servicio Departamental de Salud (Sedes), en las que se tratan las diferentes quejas que son presentadas ante el Defensor del Pueblo. El resultado de esta metodología de trabajo ha generado una ostensible baja en la cantidad de quejas contra esa institución.

b. Derivación asistida de quejas a instituciones competentes:

Durante la gestión 2007 se realizaron gestiones de coordinación con las unidades de Conciliación Ciudadana y brigadas de Protección a la Familia para derivar casos que son de competencia de estas instancias estatales.

I.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

I.1.1. Impedimento para acceder a un cargo

Caso

El peticionario participó en una compulsa para "coordinadores académicos de centros de formación docente", a partir de la convocatoria 001/07, emitida por el Ministerio de Educación. Salió ganador para el cargo de "Coordinador de práctica docente e investigación" del Instituto Normal Superior de Warisata, sin embargo, no fue posesionado por objeción de la Confederación de Maestros.

Acciones

Representación ante la Dirección de Gestión Docente del citado Ministerio mediante memorando "CITE:VEEA/DGGD/FB/N° 569/07", del 5 de abril de 2007.

Resultado

El Director General de dicha repartición, Gregorio Gabriel Colque, designó al peticionario en el referido cargo.

X Informe Anual

1.1.2. Baja por embarazo

Caso

La peticionaria, alumna del Colegio Militar de Ejército, venció el tercer curso en 2005. Ese mismo año quedó embarazada y en enero del siguiente año las autoridades de dicha institución le comunicaron su baja definitiva. Ante ello, solicitó su reincorporación.

Resultado

Se logró que la cadete sea reincorporada al Colegio Militar.

1.1.3. Suspensión de hemodiálisis

Caso

La peticionaria, de 12 años de edad, requería hemodiálisis tres veces por semana debido a problemas renales. La dirección del Centro de Salud Renal San Juan Bautista —donde recibía la atención— le comunicó que debería pagar 600 dólares debido a que se le había suprimido el apoyo estatal. Ante ello, la afectada requirió el tratamiento al Servicio Social de la UMSA, pero le fue denegado, y luego a la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Clínicas.

Resultado

Se logró que reciba la atención de hemodiálisis y que el Ministerio de Salud proporcione los medicamentos necesarios.

2. Mesa Defensorial de Yungas (MDY)

El Sistema de Atención de Quejas (SAQ) de la Mesa Defensorial registró 295 casos, de los cuales 219 fueron derivados a orientación ciudadana. Algunas de las quejas fueron derivadas a la Representación Departamental de La Paz a objeto de obtener mayor información y enriquecer el trabajo (la mesa defensorial no emite resoluciones defensoriales).

2.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

2.1.1. Muerte por supuesta mala praxis (derecho a la salud)

Caso

El hijo del peticionario murió por una supuesta mala praxis médica en la que estuvieron involucrados un enfermero ad honorem y la enfermera de servicios.

Acciones

Requerimiento de informe escrito al médico de turno, a la enfermera, al enfermero, al Director del Hospital y al director del Servicio Departamental de Salud (Sedes), Gróver Fernández.

Resultado

El Sedes inició proceso contra el médico y la enfermera de turno; a la fecha, se encuentra en trámite. El peticionario solicitó el retiro de la queja, alegando vínculos familiares con los implicados, por lo que el caso fue cerrado en la MDY. Sin embargo, el asunto está en etapa de investigación a cargo de la Policía de Chulumani.

2.1.2. *Trabas al trámite de carnet (derecho a la personalidad jurídica)*

Caso

El peticionario, apersonado ante la Mesa Móvil de la MDY en Caranavi, manifestó que la Dirección Regional de Identificación Personal de la Policía Nacional se negó a realizar el trámite de carnet de identidad para los adultos mayores aduciendo disposición superior.

Acciones

A través de una verificación defensorial se constató la existencia de dicha disposición (memorando) firmada por el Director Departamental de Identificación Personal. Por eso se le envió un Requerimiento de Informe Escrito.

Resultado

El asunto se encuentra en "gestión directa" (fase inicial de investigación).

2.1.3. *Disputa por áridos (derecho a la propiedad)*

Caso

La peticionaria denunció que organizaciones sindicales de Puente Villa dispusieron arbitrariamente el producto de áridos recolectados a orillas del río Tamampaya aduciendo que pertenecen al Gobierno Municipal de Yanacachi.

Acciones

La Mesa Defensorial se contactó con el Alcalde de Yanacachi, tuvo reuniones con los denunciados, con autoridades sindicales, la peticionaria y la comunidad en general.

Resultado

No hubo consenso para que se le cancele a la peticionaria el derecho de uso de paso por el terreno de su propiedad. La Fiscalía de Chulumani investiga la denuncia.

3. Representación Departamental de Santa Cruz

La Representación Defensorial de Santa Cruz, a través de Atención a la Ciudadanía, trata de agotar todas las gestiones, acciones, verificaciones y reuniones que sean necesarias hasta lograr que se subsanen los hechos denunciados. El resultado es positivo; en la gestión 2007 no se ha emitido ninguna resolución defensorial porque las autoridades denunciadas han adoptado medidas para el cese de la vulneración denunciada.

Precisan una mención especial las quejas contra el Servicio Nacional de Sistema de Reparto (SENASIR) por la dilación en trámites, como la reposición de boletas revertidas

y los trámites de compensación de cotizaciones, de recursos de reclamos y de renta básica y complementaria. Ello se origina y agudiza por la centralización de los asuntos en la sede de Gobierno, donde se amontonan los expedientes por falta de personal y recursos. Se suma a eso el inadecuado servicio en la oficina regional, la falta de comunicación oportuna de ésta con la central y la ineficiencia intencional para encubrir casos de corrupción de pasadas gestiones.

La Representación recibe —generalmente de personas adultas mayores— un número elevado de quejas vinculadas a pensiones, cuya investigación no se puede realizar en Santa Cruz. Por eso una investigadora del área realiza cada cuatro meses una verificación por el lapso de una semana en la oficina central del SENASIR, en La Paz.

Es necesario impulsar acciones desde el nivel central de administración del Estado para que se fortalezca la institucionalidad que se ha venido debilitando ostensiblemente en los últimos dos años.

3.1. Actuaciones urgentes (casos emblemáticos y representativos de otros)

El personal de Atención a la Ciudadanía y de Programas Especiales trabajan coordinadamente en las actuaciones urgentes. En la gestión, 22 casos fueron atendidos, todos con resultado positivo, y de los cuales resaltan los siguientes:

3.1.1. *Trato discriminatorio a una gestante con VIH/sida*

Caso

La ciudadana, internada en el Hospital Maternológico, esperaba que le realicen una cesárea, pero no recibía la atención médica pertinente a su enfermedad.

Acciones

La Representación se dirigió a la Oficialía de Desarrollo Humano del Gobierno Municipal de Santa Cruz y le solicitó que la Dirección Municipal de Salud ordenara de inmediato al Hospital la atención correspondiente.

Resultado

El nosocomio atendió en el mismo día a la ciudadana. La cesárea fue exitosa.

3.1.2. *Niñas explotadas sexualmente en Palmasola*

Caso

Dos niñas sufrían de abuso y explotación sexual por parte de su padrastro. Éste cumplía condena por violación y vivía con sus hijastras en el penal de Palmasola.

Acciones

La Representación, junto con la Defensoría Municipal de Niñez y la Fiscalía, acudió de inmediato a Palmasola.

Resultado

Se logró la intervención inmediata de la Defensoría Municipal de la Niñez y de la Fiscalía. En 24 horas, en aplicación de medidas de protección, las niñas fueron llevadas a un centro de acogida del Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES) y se les realizó exámenes médico forenses que comprobaron abuso sexual.

Paralelamente, la Defensoría, a través de sus servicios asistenciales, brindó tratamiento médico y psicológico a las víctimas y, en coordinación con la Fiscalía, inició acciones penales al padrastro y a la madre de las niñas.

3.1.3. Denegación de solicitud de asilo

Caso

El Director Departamental de Migración se negó a recibir la solicitud de asilo de un grupo de 13 ciudadanos etíopes, quienes se encontraban detenidos e incommunicados en instalaciones de Migración, entre ellos, una mujer con ocho meses de embarazo.

Acciones

Funcionarios de esta Representación fueron a la Dirección Departamental de Migración para reunirse con su titular. Se le recordó que todo ciudadano tiene derecho a pedir asilo o refugio, y que la autoridad correspondiente debe recibir dicha solicitud. Asimismo, se le pidió una reunión con los detenidos.

Resultado

En la entrevista, los ciudadanos expresaron su solicitud de asilo e inmediatamente la ratificaron por escrito en una reunión con el Director Departamental de Migración, el cual se comprometió a despachar el pedido a la Comisión Nacional para los Refugiados (CONARE). En coordinación con la Pastoral de Movilidad Humana y la CONARE, se logró el traslado de los etíopes a La Paz para que continúe su trámite.

3.2. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

3.2.1. Negativa a graduar a estudiante con excelencia (derecho a la educación)

Caso

La Universidad Autónoma Gabriel René Moreno no concedió titulación por excelencia al peticionario, pese a que éste egresó de Arquitectura con méritos académicos y presentó en su respaldo la Resolución ICU N° 007/2000, las resoluciones 208/2000 y 241/2000 y el informe legal del DUA N° 193/2007. Entre 2005 y 2007 no recibió explicación legal de las autoridades universitarias y agotó la última instancia en el Ilustre Consejo Universitario (julio del 2007), que tampoco se pronunció al respecto.

Acciones

Luego de agotar los niveles administrativos y académicos se invitó al Vicerrector de la Universidad a una reunión en el Despacho de la Representación, posteriormente, en reuniones del Consejo Académico de la facultad correspondiente, se demostró la

legalidad y legitimidad de la solicitud del peticionario, en atención a su récord académico.

Resultado

El decano de la Facultad de Ciencias del Hábitat Diseño y Arte, Rubén Darío Gutiérrez, emitió el “acta de graduación” que libera al peticionario de la exposición y defensa del proyecto de grado y le permite la titulación directa.

3.2.2. Abusos a trabajadoras sexuales (derecho a la integridad personal)

Caso

Treinta trabajadoras sexuales denunciaron que policías del Centro de Conciliación Ciudadana y Familiar del Estadio les exigían el pago de 35 y 50 bolivianos para permitir su ubicación en las aceras. Según ellas, si no hacían el pago eran detenidas toda la noche y agredidas físicamente u obligadas a mantener relaciones sexuales.

Resultados

Se logró el cambio de los efectivos policiales de la Unidad. Luego, el comandante departamental de la Policía, coronel Rolando Caballero, emitió el Memorando Circular N° 002/07, dirigido a todas las unidades operativas de la Policía, que prohibió estrictamente realizar controles y registros personales a las “trabajadoras sexuales comerciales”, so pena de sanciones. La medida logró que cesaran los cobros y exacciones.

3.2.3. Cobros por gestiones ante el Ministerio de Trabajo (derecho a la igualdad y a la no discriminación)

Caso

Un ciudadano de la provincia Germán Busch contra el Ministerio de Trabajo. El Ministerio, mediante Resolución Administrativa N° 509/06, dispuso el pago de 20 bolivianos por el visado y registro de finiquitos, medida económica que restringe el derecho de los trabajadores a conocer y demandar el pago de sus beneficios sociales frente a despidos injustificados; el trámite debería ser gratuito.

Acciones

En principio, las autoridades del Ministerio defendieron la legalidad de la medida, posteriormente se demostró al ministro, Wálter Delgadillo Terceros, que la regulación era discriminatoria para los trabajadores de escasos recursos y restringía e incluso podía impedir el ejercicio de sus derechos.

Resultado

La Dirección General del Trabajo y Seguridad Industrial, a cargo de la señora Carla Trino Lopera, emitió el Instructivo N° 058/07, dirigido a los jefes departamentales y regionales de Trabajo y Seguridad Industrial, que establece que el valor del visado y registro de finiquitos debe ser cancelado por el empleador, salvo que el trabajador asuma voluntariamente este pago. De esta manera, a partir de un caso particular, se logró el establecimiento de una regulación con carácter general.

4. Mesa Defensorial de Puerto Suárez

La oficina sobre la que se han presentado más quejas ha sido Identificación Personal, y el derecho más vulnerado ha sido el “reconocimiento de la personalidad jurídica”. La dificultad más frecuente que enfrentan los ciudadanos es la exigencia — por instrucción departamental o nacional— en dicha repartición estatal de una serie de documentos. Por ello, al recibir las quejas, se busca que el peticionario complete todas las instancias posibles. Así, se ha logrado la conclusión extraordinaria (subsanción) del 100 por ciento de los casos del tipo mencionado.

Aunque en actuaciones urgentes, se ha tenido una intervención escasa, se destaca la gestión para que el pueblo ayoreo asentado en Puerto Suárez reciba atención médica. La situación, más que debida a vulneración de derechos, se debe a que no existe la práctica de acudir a los hospitales para prevenir enfermedades y sólo hacerlo cuando las dolencias tienen un avance considerable.

4.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

4.1.1. Retención de paciente por honorarios

Caso

El Hospital Municipal de Puerto Suárez no permitía la salida del peticionario hasta que éste cancele el importe por los servicios prestados.

Resultado

Ante la intervención de la Mesa Defensorial, la institución denunciada permitió la salida del peticionario y optó por la vía administrativa para obtener su pago.

4.1.2. Detención indebida

Caso

El peticionario denunció a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de San José de Chiquitos por haber ordenado su detención.

Acciones

La Mesa Defensorial recordó a la Policía de San José de Chiquitos que toda detención debe ser realizada por autoridad competente y sometida a los procedimientos establecidos por ley.

Resultado

La Policía dejó de hacer detenciones a instancias de una autoridad sin competencia.

5. Representación Departamental de Cochabamba

Como se puede apreciar en la tabla, los tres más vulnerados han sido el derecho a la petición, que involucra la atención de trámites, el derecho a participar en asuntos públicos y el derecho a la integridad. De las quejas admitidas, el 80 por ciento ya ha sido resuelto.

El 92 por ciento de las denuncias por la vulneración del “derecho a la petición, respuesta y resolución” fue archivado gracias a la subsanación de la falta, salvo en un caso que no logró ser comprobado.

En el caso de la vulneración al derecho de todo ciudadano de participar en la dirección de los asuntos públicos, la mitad de los casos fue archivada en gran parte por haberse resuelto el problema. La institución más denunciada ha sido el Comando Departamental de Policía (22 quejas), seguida de la Fiscalía de Distrito (8)

Con relación al derecho a la integridad, de las 49 quejas registradas, 32 (66%) fueron archivadas, principalmente porque no pudieron ser comprobadas (14 ocasiones). Sin embargo, ello ocurre porque no se puede individualizar al agresor. El principal objeto de denuncias es el Comando Departamental de Policía y sus diversas dependencias, y el Comando General del Ejército (6 casos).

En los otros derechos, las instituciones más denunciadas son la Dirección de Régimen penitenciario (derechos de los privados de libertad), la Dirección Departamental de Migración (derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad), el Comando Departamental de la Policía y el Hospital Viedma (derecho a la igualdad), la Corte Superior de Distrito y la Fiscalía (derecho a la libertad y seguridad), las administradoras de fondos de pensiones Previsión y Futuro y el SENASIR (derecho a la seguridad social), la Caja Nacional de Salud (derecho a la salud) y esta misma institución, además del Ministerio de Educación y otras oficinas (derecho a la familia).

Cabe indicar que hay instituciones involucradas en la violación de más de un derecho. Con relación al último mencionado —derecho a la familia— es común que los servidores públicos nieguen información a la familia sobre el destino de uno de sus miembros, cuando una de las obligaciones del personal de las defensorías municipales es procurar el restablecimiento de la unidad familiar. Otros casos se remiten a despidos o tratos arbitrarios sobre mujeres gestantes o en período de lactancia. Hay tres denuncias de ese tipo que involucran a una unidad educativa, a la Universidad San Simón y al Instituto Normal Superior Manuel Ascencio Villarroel.

Tabla 18

Quejas admitidas por tipo de derecho involucrado

Derechos civiles	
Derecho a la petición, respuesta y resolución	83
Derecho a la integridad	49
Derecho en caso de ser privado de libertad	19
Derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad	19
Derecho a la igualdad	13
Derecho a las garantías judiciales	11
Derecho a la libertad y seguridad de su persona	8
Derechos políticos	
Derecho a participar en la dirección de los asuntos públicos	67
Derechos económicos, sociales y culturales	
Derecho a la seguridad social	31
Derechos laborales	18
Derecho a la salud	13
Derecho a la familia, mujer y niñez	8

5.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

5.1.1. *Conscriptos empleados como ayudantes de albañil (derecho a la libertad y seguridad)*

Caso

Un peticionario denunció que unos conscriptos, supuestamente, trabajaban todo el día como ayudantes de albañil en una construcción (zona El Paso) de propiedad del coronel J. Maldonado L., comandante de la Escuela Militar de Sargentos Maximiliano Paredes.

Acciones

Se emitió una resolución defensorial, recomendando una investigación interna en la Escuela Militar de Sargentos Maximiliano Paredes, para determinar responsabilidades por el trabajo de 12 conscriptos en propiedad privada, bajo condiciones de servidumbre. Se pidió la instrucción en todo el Ejército de prohibir el trabajo de conscriptos que cumplen con el servicio militar obligatorio.

Se solicitó una investigación sobre el Comandante de la Séptima División por responsabilidad funcionaria, al no haber respondido oportunamente al Defensor del Pueblo en la investigación. Además, se recordó a todos los servidores públicos militares, la obligación que tienen de colaborar al Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

5.1.2. *Negativa a admitir un trámite para carnet de identidad (derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad)*

Caso

El peticionario indicó que el 11 de enero de 2007 al presentarse para renovar su cédula

por extravío, la funcionaria le pidió una fotocopia del documento. Al día siguiente retornó con la copia, pero le negaron la admisión del trámite alegando la pérdida de la tarjeta prontuario.

Resultado

Ante la intervención del Defensor del Pueblo y advertido de la irregularidad, el teniente coronel Julio Miranda, subdirector de Identificaciones, ordenó la admisión del trámite, la devolución de la papeleta valorada y la entrega en el mismo día de la cédula de identidad del peticionario; además, llamó verbalmente la atención a la funcionaria denunciada.

5.1.3. Impedimento de estudios por edad (derecho a la igualdad)

Caso

El peticionario indicó que el 10 de julio de 2007, portando la documentación exigida, presentó su solicitud de ingreso al Instituto Normal Superior Simón Bolívar. La petición fue rechazada por el director general, aduciendo que el postulante era mayor de 30 años y sólo había cupo para menores de esa edad.

Resultado

Ante la intervención defensorial, la autoridad denunciada informó que aceptaría la inscripción del peticionario.

5.2. Actuaciones urgentes

En 2007, la Representación atendió 10 casos por la vía de actuación urgente; en la mayoría se ha logrado que de inmediato se restituya el derecho vulnerado. Sin embargo, en varios casos, pese a los procesos de capacitación del Defensor y a los compromisos asumidos por las máximas autoridades, las instituciones reinciden en la violación de derechos, especialmente de grupos poblacionales priorizados por el Defensor del Pueblo.

5.2.1. Agresiones de policías a indigentes del puente Antezana

Caso

El derecho a la integridad de niños y adultos indigentes era constantemente vulnerado por policías de Seguridad Física del Comando Departamental. Se los obligaba a bañarse en las aguas contaminadas del río Rocha y se los golpeaba si se negaban a obedecerles.

Acciones

Se conversó con policías para hacerles ver la incorrección del trato inhumano y degradante que daban.

Resultado

Los policías cesaron el maltrato.

5.2.2. *Negativa del REJAP a extender certificado de antecedentes judiciales*

Caso

El Registro Judicial de Antecedentes Penales (REJAP) vulneró el derecho a la petición al haber negado a la denunciante el otorgamiento de un certificado de antecedentes judiciales con carta poder, alegando insuficiencia de este documento. La persona requería el certificado con urgencia para la regularización de su estadía en España.

Acciones

La Representación conversó con el funcionario encargado de atender la solicitud. Éste manifestó que sólo podría dar curso a la gestión si el Director Nacional del REJAP lo autorizaba, pues éste había dictado nuevas regulaciones que impedían la recepción del trámite en las circunstancias aludidas. Ante ello, se llamó al director, el señor Carlos Alcaraz, para solicitarle celeridad debido a la complicada situación de la peticionaria.

Resultados

La autoridad ordenó que se proceda a la recepción del trámite y su posterior despacho, una vez cumplidos los demás requisitos legales.

5.2.3. *Persona retenida en el Hospital Viedma por deudas*

Caso

El peticionario solicitó durante una semana una evaluación a la trabajadora social del nosocomio para que ésta constate su falta de recursos económicos. La evaluación no procedió y el Hospital facturó 1.200 bolivianos al paciente y lo retuvo indebidamente hasta que pague la cuenta, vulnerando el derecho a la libertad física. Los honorarios hubieran sido menores si se atendía la solicitud del paciente a tiempo; no fueron aún mayores gracias a la intervención defensorial.

Acciones

Entrevista con la trabajadora social para indicarle que no es posible retener a una persona por no tener la posibilidad de pagar por la atención médica recibida.

Resultado

Se logró que, en base a un informe de Trabajo Social, se rebaje la cuenta del Hospital a la suma de 300 bolivianos. El peticionario canceló el monto y salió del centro médico.

6. Representación Especial del Chapare

6.1. Investigación de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

6.1.1. *Detención indebida*

Caso

El peticionario denunció que el Juez Instructor Mixto Liquidador y Cautelar N° 1 de Villa Tunari dispuso su detención de manera verbal y sin mandamiento u orden expresa,

mientras se aguarde la apertura de oficinas judiciales para el verificativo de una audiencia sobre violencia familiar a la que aquél fue citado.

Acciones

Investigación del reglamento de trámites y quejas vigente y sobre documentos, entrevistas, requerimientos de informes escritos dirigidos a los servidores públicos involucrados, y otras actuaciones defensoriales.

Resultado

Se estableció la vulneración efectiva del derecho reclamado. Se aguarda el dictamen de resolución defensorial.

6.1.2. Golpiza de la FELCN a un ciudadano

Caso

El peticionario fue maltratado por funcionarios de la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico (FELCN) en la zona Castillo debido a que no se sometió a la revisión de rutina practicada por los agentes. El certificado forense expedido sobre la víctima indicó policontusión, equimosis y fractura clavicular derecha, y dictó un impedimento de 30 días.

Resultado

A una solicitud de informe del Defensor, la institución vulneradora respondió que los funcionarios policiales L. Salazar Ch., O. Sirpa L., D. Ramírez M., G. Condori Q. y M. Laura M. fueron puestos a disposición del Departamento Nacional de Responsabilidad Profesional.

6.2. Actuaciones urgentes

6.2.1. Discriminación sindical contra adultos mayores y discapacitados

Caso

Los peticionarios se quejaron de que los sindicatos a los que pertenecen no consideraban las dificultades, debido a edad y limitaciones físicas, que aquéllos enfrentaban para realizar sus tareas comunales al interior de las organizaciones

Acciones

La Representación solicitó, por medio de cartas, a los dirigentes sindicales involucrados respeto y tolerancia con compañeros mayores y con discapacidad.

Resultado

Se logró mejor trato para los adultos mayores y las personas con discapacidad al interior de sus sindicatos.

6.2.2. Emergencia médica

Caso

La peticionaria, con una afección intestinal, complicada por el mal de chagas, fue sometida a una cirugía, cuyo resultado hizo imperativo su traslado al Hospital Viedma de la ciudad de Cochabamba.

Acciones

Se solicitó al Municipio y al Hospital San Francisco de Asís el respeto al derecho a la salud de la paciente.

Resultado

Se logró el traslado de la paciente al Hospital Viedma.

6.2.3. Inscripción errónea de fecha de nacimiento

Caso

El peticionario, adulto mayor, obtuvo por una resolución judicial de marzo de 2005 que se le expida certificado de nacimiento. Sin embargo, cuando fue a concluir el trámite, en la oficina de Registro Civil de Villa Tunari consignaron erróneamente su fecha de nacimiento.

Acciones

Solicitud a la Corte Departamental de Cochabamba para que se modifique la fecha. Se exigió responsabilidad en la administración pública.

Resultado

Se logró el certificado con la fecha de nacimiento corregida.

7. Representación Departamental de Chuquisaca

En la tramitación de las quejas presentadas cotidianamente se han empleado las acciones defensoriales que la ley contempla, además de haber concertado reuniones periódicas con las instituciones más denunciadas. Uno de los aspectos que merece mayor incidencia de parte del gobierno es la calidad en el trato y atención de las instituciones públicas hacia la población. Por ejemplo, el trato poco cordial de funcionarios de las direcciones departamentales de Identificación Personal, pese a algunos esfuerzos, continúa presente y genera descontento en los usuarios.

Las quejas más recurrentes se refieren a las dificultades de los adultos mayores para cobrar el Bonosol, originadas frecuentemente en problemas de identificación, como la falsificación de papeles, suplantación y emisión de documentos de identidad sin la acreditación de datos de filiación. Esto genera confusiones e impide al beneficiario, generalmente campesino, cobrar la renta.

La situación descrita amerita la aplicación de medidas o programas que permitan la depuración de los casos similares a los mencionados y que aseguren un efectivo cumplimiento del beneficio en favor de los reales destinatarios del Bonosol o cualquiera sea su denominación.

Si bien las administradoras de pensiones (AFP) no son las directas generadoras del problema, éstas y la Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros aportan enormemente a la complejidad del asunto debido a la excesiva dilación y lentitud con que atienden los trámites de regularización iniciados por los afectados.

7.1. Investigación de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

7.1.1. Demora de trámite de nacionalización (derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad)

Caso

La peticionaria, de nacionalidad alemana y casada con un boliviano desde hace más de 15 años, inició en septiembre de 2006 el trámite de nacionalización ante la Dirección Departamental de Migración. Sin embargo, dicha oficina demoraba la conclusión del asunto.

Resultado

Luego de las acciones defensoriales realizadas, el Ministerio de Gobierno continuó el trámite pertinente para, finalmente en junio de 2007, emitir la resolución administrativa que declaró ciudadana boliviana por matrimonio a la peticionaria.

7.1.2. Llamada de atención por razones políticas (derechos laborales)

Caso

Las peticionarias presentaron queja contra el Gerente Regional del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), debido a que éste les expidió memorandos de “severa llamada de atención” porque habrían manifestado su descontento con la gestión del Gerente así como con la del gobierno de turno.

Acciones

El Defensor trató de persuadir a la autoridad para que deje sin efecto los memorandos; sin embargo, el Gerente Regional no cambió de criterio. Alegó que había recibido instrucciones desde la Oficina Nacional, en sentido de que no se podía permitir que los funcionarios y funcionarias del SIN dediquen su tiempo a actividades diferentes a las laborales; no obstante, esa causal era totalmente distinta a la que motivó la emisión de las llamadas de atención.

Resultado

Debido a la respuesta indicada y en consideración de los argumentos vertidos, se están elaborando los informes y proyectos de resoluciones defensoriales, con la recomendación de que las inclinaciones políticas a favor o en contra de un gobierno no son motivo suficiente para sancionar a servidores públicos.

7.1.3. Denegación de vacaciones (derechos laborales)

Caso

El peticionario presentó queja contra el mayor Freddy Fernández, comandante del Organismo Operativo de Orden y Seguridad de la Policía Departamental de Chuquisaca,

debido a que éste negaba otorgarle las vacaciones solicitadas oportunamente, con el pretexto de que aquél tenía pendiente un proceso disciplinario.

Resultado

Las acciones defensoriales lograron persuadir a la autoridad denunciada en sentido de que el presunto proceso disciplinario no impedía el goce del descanso anual, por lo que decidió dar curso a la solicitud.

8. Representación Departamental de Pando

El Defensor recibió 126 quejas en 2007; 28 menos que el año previo. Los principales derechos vulnerados, como se aprecia en la tabla fueron el derecho a las garantías procesales y el derecho a la integridad. Las principales instituciones involucradas en las transgresiones fueron la Policía (del recinto penitenciario y de antinarcóticos), el Ministerio Público, el Gobierno Municipal de Cobija, el Ministerio de Salud y el Servicio Departamental de Salud, entre otras.

Tabla 19

Quejas admitidas por tipo de derecho involucrado

Derecho a las garantías procesales	10
Derecho a la integridad física, psíquica y moral	10
Derecho a la identidad	5
Derecho a la petición	5
Derechos laborales	4
Derecho de las personas privadas de libertad	3
Derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública	3
Derecho a la salud	2
Derecho a la educación	1
Derecho a la seguridad social	1
Derecho a la propiedad agraria	1
Derecho a la vida	1

8.1. Investigación de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

8.1.1. Muerte tras el parto (*derecho a la salud*)

Caso

El peticionario denunció que su hija murió el 25 de mayo de 2007 en la carretera Chivé-Cobija debido al supuesto descuido de una enfermera y por la falta de medios de auxilio. La persona que atendió a la mujer en el trabajo de parto no se cercioró de que expulse la placenta; cuando la parturienta empezó a empeorar, fue imposible que la recoja la ambulancia del municipio de Filadelfia, debido a que estaba en reparación. La señora dejó huérfanos a seis hijos.

Resultado

En trámite.

8.1.2. Abusos en el extranjero (*derecho a la petición*)

Caso

La peticionaria denunció que la persona a la que representa —casada con un suizo y emigrada al país de su marido— y la hija de ésta fueron objeto de abusos del cónyuge, con la complicidad de las autoridades locales, que se habrían aprovechado de su condición de extranjera. Ante ello, la representada envió una carta al presidente Evo Morales en noviembre de 2006, explicando las circunstancias del maltrato. Aún no recibió respuesta del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Resultado

En trámite.

8.2. Actuaciones urgentes

8.2.1. Amenazas de muerte

Caso

El presidente de la comunidad Espíritu II del municipio de Filadelfia, Sr. Sergio Ordóñez Fariñas, presenta una denuncia por amenazas de muerte, acusando a la Sra. Carmen Rivero Forero y al Sr. Edwin Ardaya Rivero de ser los autores de la amenaza.

Acciones

Se convocó al Ministerio Público a participar en una reunión en la comunidad Espíritu II. Se hizo seguimiento al proceso que cursaba en los registros del Ministerio Público de fecha 15/02/07, asignado al fiscal Dr. Iriarte y al Investigador de la Policía de la FELCC.

Resultados

La reunión en la comunidad contó con la participación del un Ingeniero del INRA en representación al Director Departamental, sin embargo, no se hicieron presentes todos los comunarios.

En la reunión se aclaró que la comunidad Espíritu II es nueva y no cuenta con personalidad jurídica, por este motivo no fue considerada en el proceso de saneamiento, ya que en este entonces no existía. Las tierras donde se encuentran asentadas aún no han sido declaradas tierras fiscales. La Sra. Carmen Forero es una concesionaria de madera, quien se enmarca dentro del Decreto Barraquero.

Las dos instancias competentes INRA y Ministerio Público atendieron las demandas de la comunidad.

El proceso se encuentra en etapa de investigación.

La Dirección Departamental de INRA cuenta con una lista de demandas de comunidades nuevas, el trámite para la titulación de estas comunidades nuevas empezará después de la conclusión del proceso de saneamiento ya iniciado en el Departamento, y de declaración de las tierras fiscales disponibles en Pando.

8.2.2. Prevención de conflictos por demandas de tierra

Caso

Solicitud de las autoridades de la comunidad Monterrey para hacerse presente en una reunión para prevenir conflictos derivados de sus demandas de tierra.

Anteriormente se había reunido la comunidad con el Director del INRA y con el Ejecutivo de la Federación de Campesinos.

Las demandas de la comunidad de Monterrey eran las siguientes: 1) Ingresar en el proceso de saneamiento para la titulación de sus tierras con la nueva Ley. 2) Frenar el avance de las comunidades de Santa Rosa y Las Abejas entrando a los terrenos de su comunidad.

Acciones

Verificación defensorial en la comunidad en compañía de la directora de Migración, Dra. Lourdes Loredo.

Entrevista con el Alcalde Municipal, Sr. Edgar Limpias.

Convocatoria a Director del INRA, a la Unidad de Tierra y Territorio de la Prefectura para participar en la reunión, quienes sin embargo no se hicieron presentes.

Reunión con dirigentes de la comunidad.

Resultados

En la reunión que se sostuvo se brindó información sobre el proceso de saneamiento y las responsabilidades del Municipio.

Las autoridades competentes INRA, Gobierno Municipal de Santa Rosa y Prefectura se comprometieron en atender las demandas de la comunidad.

8.2.3. Bloqueo de la carretera Naranjal – Blanca Flor

Caso

La comunidad Santa María bloqueó la carretera Naranjal – Blanca Flor, el motivo de la protesta fue que ninguno de 16 los alumnos de la Unidad Educativa Bolivia recibió

el Bono Juancito Pinto. El pago del Bono debería haber sido realizado por el Distrito Naval de Riberalta, sin embargo, la Unidad Educativa no había realizado el trámite correspondiente para obtener el código y así sus alumnos puedan acceder a este beneficio.

Acciones

Comunicaciones por radio a dirigentes de la comunidad.

Comunicaciones vía teléfono al Distrito Naval de Riberalta

Conversaciones con el Director Distrital y dirigentes de la comunidad.

Resultados

Se logró la firma de un compromiso en el cual Director Distrital se compromete a realizar el trámite para que los alumnos de la Unidad Educativa de la comunidad puedan recibir el Bono Juancito Pinto.

Se suspendió el bloqueo a la carretera.

9. Representación Departamental de Tarija

La Representación Departamental formuló estrategias de investigación en casos referidos a abuso de autoridad, vulneración de derechos de conscriptos y premilitares, y vulneración al derecho a la integridad física en instituciones militares, como cuarteles y regimientos.

Así, realizó verificaciones sorpresa en recintos militares, donde priorizó la entrevista como medio más eficaz para recabar información individualizada y confidencial. Luego aplicó cuestionarios individuales y anónimos con la finalidad de corroborar la información obtenida de las entrevistas y permitir a quienes no deseaban revelar su identidad que proporcionen información al Defensor del Pueblo.

Esta estrategia arrojó buenos resultados. Se obtuvo información enriquecedora para la investigación y, por el alto número de personal militar, administrativo, premilitares y conscriptos de los que se debía recabar la información, se trabajó con todo el personal técnico de la Representación.

9.1. Investigación de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

9.1.1. Abusos contra dos internas de Morros Blancos (derechos de los privados de libertad)

Caso

El 30 de julio de 2007, en instalaciones del penal de Morros Blancos, una funcionaria del Defensor presenció el trato abusivo que daba una decena de guardias a dos

internas, mientras las conducían a una celda de aislamiento. Al advertir la presencia de la funcionaria, los agentes detuvieron sus agresiones.

Resultado

Se emitió una resolución defensorial que recomendó el inicio de un proceso en la Dirección de Responsabilidad Profesional sobre los agresores.

9.1.2. Detención y abusos de la Policía contra trabajadoras sexuales (derecho a la integridad)

Caso

Las peticionarias trabajaban en un local nocturno cuando fueron acusadas de haber hurtado dinero a un cliente. Éste retornó al local horas después, junto con agentes de la policía quienes, sin ningún mandamiento legal, condujeron a las dos mujeres a la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC). Ahí, el policía V. Quispe F. ordenó que las señoras fueran desnudadas e, incluso, se les hizo revisión vaginal con el argumento de buscar el dinero. Luego, los policías las llevaron al local y, sin permiso de autoridad competente, ingresaron a sus habitaciones y revisaron sus pertenencias. Pese a no hallar nada, las dos fueron recluidas y sometidas a constantes interrogatorios. Por la mañana el policía Quispe llamó a un abogado que cobró 800 bolivianos a las mujeres. La intervención de un fiscal permitió su liberación, no sin que antes los policías adviertan a las víctimas de que no podrían frecuentar ni los mercados ni la terminal de buses y que la próxima vez que las detuvieran nadie las salvaría.

Acciones

Se emitió resolución defensorial, recomendando el inicio de investigaciones en Responsabilidad Profesional de la Policía y se inició una acción penal contra el mencionado policía y contra el abogado.

9.1.3. Abusos contra alumnos de la Escuela Básica Policial (derecho a la integridad)

Caso

Los peticionarios, alumnos de la Escuela Básica Policial, denunciaron que sus instructores, los subtenientes M. Velasco y L. Miranda, golpearon a 37 alumnos por impuntualidad y por calificaciones bajas en prácticas de tiro. Los peticionarios temían que por la noche hubiera más castigos, por lo que llamaron al Defensor. El funcionario de la Representación constató que se había guardado toletes en el baño y el aula central, posiblemente preparados para ejecutar la sanción.

Acciones

El funcionario de la Representación consultó a uno de los instructores por qué había bastones en los sitios indicados, y éste no supo explicar el motivo. Posteriormente, el abogado del Defensor se reunió con los alumnos y tres de ellos mostraron sus cuerpos con hematomas en los muslos; ante la pregunta de quiénes más tenían señales de agresión, levantaron la mano unos 30 estudiantes.

Resultado

Se emitió una resolución defensorial que recomienda el inicio de proceso a los supuestos responsables en la Dirección de Responsabilidad Profesional.

10. Mesa Defensorial de Yacuiba

De las 269 quejas presentadas a la Mesa, 161 fueron admitidas. De este último número 118 casos fueron cerrados y 43 se encuentran en trámite (hasta el 14 de enero de 2008). Entre las denuncias admitidas, los principales derechos vulnerados e instituciones transgresoras fueron el derecho a la personalidad y nacionalidad (Identificaciones de la Policía de Frontera y Registro Civil), el derecho a la integridad personal (Policía de Frontera) y derecho a la petición (Policía y Alcaldía de Yacuiba). Más detalles en las siguientes tablas.

Tabla 20

Quejas presentadas por modalidad de atención

Orientación ciudadana	97
Actuación urgente	8
Quejas admitidas	164
Rechazadas	3
Total de quejas registradas	269

Tabla 21

Quejas admitidas por tipo de derecho vulnerado e institución involucrada

Derecho	Institución	Cantidad	Totales
Personalidad y nacionalidad	Policía	65	75
	Registro civil	10	
Integridad	Policía	16	20
	Regimiento Aroma	1	
	Derechos Reales	1	
	Alcaldía de Yacuiba	1	
	Forestal	1	
Petición	Policía	4	14
	Alcaldía de Yacuiba	2	
	Poder Judicial	1	
	Regimiento Aroma	1	
	Fiscalía	1	
	Derechos Reales	1	
	Migración	1	
	Subprefectura	1	
	GAT de Villamontes	1	
	Forestal	1	
Garantías judiciales	Fiscalía	4	10
	Policía	3	
	Poder Judicial	2	
Al trabajo	Regimiento Aroma	1	9
	Distrital de Educación	4	
	Regional de Trabajo	2	
	Policía	1	
	Instituto de la Ceguera	1	
	Setar	1	
Seguridad social	AFP Previsión	7	7
Educación	Distrital de Educación	7	7
Propiedad	Policía	4	7
	Regimiento Aroma	1	
	Alcaldía	1	
	Subprefectura	1	
Igualdad	Subprefectura	2	3
	Policía	1	
Libertad	Poder Judicial	1	2
	Régimen Penitenciario	1	
Nivel de vida	EMAPYC	2	2
Vida	Alcaldía de Yacuiba	2	2
Salud	Alcaldía de Yacuiba	2	2
Residencia	Migración	1	1
			161

Tabla 22

Instituciones más denunciadas

Posición	Institución	Cantidad
1	Comando de Frontera Policial	94
2	Dirección Distrital de Educación	11
3	Registro Civil	10
4	Alcaldía de Yacuiba	8
5	AFP Previsión	7
6	Fiscalía	5
7	Poder Judicial	4
	Regimiento Aroma	4
	Subprefectura	4
8	Derechos Reales	2
	Migración	2
	Dirección Regional de Trabajo	2
	EMAPYC	2
	Forestal	2
9	GAT 63 de Villamontes	1
	Instituto de la ceguera	1
	Setar	1
	Régimen Penitenciario	1
	Total	161

10.1. Actuaciones urgentes

Cabe mencionar que de las ocho actuaciones urgentes que realizó la Mesa Defensorial, cinco se originaron en deficiencias o limitaciones del sistema de atención médica, en diversas circunstancias. Así lo ejemplifican estos tres casos:

10.1.1. Atención de un interno de la Carceleta con reumatismo severo

Caso

El peticionario no recibía atención médica especializada ni medicamentos, lo que le provocaba fuertes dolores. No tenía familiares ni nadie que se encargue de él.

Resultados

A partir de la intervención del Defensor (02.02.07), en coordinación con el Director del Hospital, se logró la atención médica al enfermo.

10.1.2. Atención de un diabético

Caso

El peticionario, de nacionalidad peruana, fue sentenciado por transgresiones a la Ley 1008. Ello agravó sus síntomas: perdió la vista y le amputaron una pierna.

Acciones

La Mesa y las representaciones de Tarija, La Paz y Cochabamba coordinaron acciones de ayuda al peticionario.

Resultado

Se logró la atención médica correspondiente; sin embargo, la persona falleció tiempo después.

10.1.3. Gestión de viáticos para el traslado de una enferma

Caso

La madre de la peticionaria necesitaba atención médica urgente en Tarija, pero por razones económicas no podía pagar el combustible de la ambulancia, tal como es exigido.

Acciones

La Mesa gestionó la agilización de trámites y la obtención de recursos para el transporte .

Resultados

La ambulancia trasladó a la enferma a la capital, sin costo para ella.

11. Representación Departamental de Beni

En la gestión 2007, la Representación priorizó la relación con siete instituciones: el Comando Departamental de la Policía, la Prefectura, Migración, la Dirección de Régimen Penitenciario, la Fiscalía, el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) y la Caja Nacional de Salud (CNS). Ponemos a consideración el caso de tres de ellas:

En el caso de la Policía, su autoridad derivó a la Dirección de Responsabilidad Profesional del mismo Comando las denuncias contra los funcionarios policiales para establecer responsabilidades. La mayor parte de los casos en los que se vio involucrada esta institución fueron la vulneración de los derechos a la integridad física, a la libertad y a las garantías constitucionales.

En relación con la Prefectura, ésta subsanó dos quejas por violación al derecho al trabajo; una por la destitución de una mujer en período de lactancia y otra por derecho a petición no atendido.

Respecto al SEDUCA, el cambio constante de autoridades y el conflicto suscitado entre la Prefectura y el Gobierno Central, hace que se dificulte la investigación de los casos. A ello se añade que esta oficina cuenta con dos directores departamentales por desacuerdos internos, lo cual provoca serios problemas institucionales. Por ejemplo, los estudiantes deben realizar sus trámites con el visto bueno de ambos funcionarios.

En 2007 la Representación departamental recibió 423 quejas, de las cuales 236 fueron derivadas a orientación ciudadana y 187 (44%) fueron admitidas por corresponder a las competencias legales del Defensor. De este último número en 157 casos han sido tramitados hasta su conclusión (155 con proveídos de archivo y 2 con resolución defensorial), de los cuales, 109 desembocaron en la subsanación de las conductas vulneratorias.

La trasgresión más frecuente ha sido la vulneración al derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad. La oficina de Identificación Personal, dependiente del Comando Departamental de la Policía ha sido la más involucrada en la vulneración del mencionado derecho. Por ello, esta Representación sugiere una reunión a nivel de las autoridades nacionales del Defensor y de Identificación de la Policía para adoptar medidas que enfrenten este problema. La segunda institución más denunciada fue el Servicio Nacional de Reparto (derecho de petición) y el Servicio Departamental de Educación, por el mismo motivo, por vulneración de la integridad física y por derechos laborales.

11.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

11.1.1. Incautación de micro y decomiso de licencia de conducir (derecho al trabajo)

Caso

La peticionaria hizo la denuncia el 11.04.07. Indicó que mientras hacía su servicio en la zona Nueva Trinidad chocó su micro con un minibús de propiedad de un policía. A raíz de ello, el vehículo fue retenido por cuatro días. La señora denunció parcialidad de Tránsito en su contra y también el decomiso de su licencia de conducir por cuatro meses. Ambas acciones le impedían continuar con su trabajo.

Acciones

La Representación Departamental realizó gestión directa ante el Director de la Unidad Operativa de Tránsito, quién instruyó a los funcionarios policiales denunciados la devolución inmediata del vehículo y la licencia de conducir a la peticionaria.

Resultados

El derecho fue restituido.

11.1.2. Abusos de un maestro (derecho a la educación)

Caso

El peticionario no pudo inscribir a sus hijas, durante una gestión, en la unidad educativa de la comunidad El Masi debido a que el maestro del establecimiento, F.V.A., incumplía sus horarios de ingreso, ingería bebidas alcohólicas y acosaba a las alumnas y maltrataba a los estudiantes en general. Solicitó el cambio del docente y su sanción.

Acciones

La Representación hizo una investigación en gestión directa: realizó una entrevista y ratificación de informe verbal al Director Distrital de Educación de San Andrés; solicitó la

colaboración de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de Loreto por la proximidad a la comunidad El Masi. Las autoridades, luego de una verificación en el lugar, evidenciaron que eran ciertos los hechos denunciados.

Resultados

El Director Distrital de Educación de San Andrés y la Directora del Núcleo Camiaco suspendieron de sus funciones al profesor durante un mes, lapso durante el cual él mismo pagó la suplencia. Además, determinaron su cambio a otra unidad educativa, una vez que prometió no reincidir. El caso fue concluido de forma extraordinaria.

11.1.3. Reo liberado por el alcaide de Riberalta

Caso

La denuncia, de abril de 2007, daba cuenta de que el ciudadano R.D.P., que debía cumplir cuatro años de reclusión, nunca se internó en el centro penitenciario de Riberalta gracias al favor del alcaide, quien emitía informes afirmando lo contrario. El sentenciado obtuvo luego su libertad condicional.

Acciones

La Mesa hizo una investigación por gestión directa y verificó la denuncia a través de las siguientes acciones: visita a la cárcel de Riberalta y verificación que el sentenciado R.D.P. no se encontraba en el recinto penitenciario; entrevistas al jefe de seguridad, al regente e internos, quienes manifestaron que no habían visto al recluso; revisión de los registros del penal (copia del libro de novedades), por los cuales se constató que el aludido no se encontraba en las listas.

Resultados

Pese a que se comunicó al Director Departamental del Régimen Penitenciario estos hechos irregulares, éste sólo se abocó a derivar el caso a conocimiento de autoridades nacionales de Régimen Penitenciario y del Comando Departamental del Beni, de donde no se obtuvo ningún resultado. El caso fue derivado a la Representación Departamental del Defensor del Pueblo en el Beni, la cual, el 6 de julio del 2007, emitió la Resolución Defensorial RD/00001/BEN/2007, que solicita se investigue y sancione las irregularidades. El caso está en seguimiento.

12. Mesa Defensorial de Riberalta

Entre las vulneraciones más frecuentes se puede mencionar las detenciones arbitrarias o ilegales; el impedimento de un detenido o imputado de acudir a un juez mientras no concilie con la otra parte y otorgue una "comisión" a la Policía; la tortura física y psicológica; y violación del derecho a la petición, entre otros.

El Comando Provincial de Policía es la institución más denunciada por las transgresiones indicadas. Por ello, la Mesa Defensorial sostuvo varias reuniones con el Comandante Provincial, el Director de la FELCC y el Alcaide de la Carceleta, en las que se les sugirió la realización de eventos de formación sobre derechos humanos para la concientización del personal. Las autoridades aludidas se comprometieron a colaborar con las gestiones que realiza el Defensor para resolver las quejas pendientes.

12.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

12.1.1. *Detención indebida por 14 días*

Caso

El peticionario fue detenido por presunto robo en Guayaramerín. Pese a que quien lo acusó retiró su denuncia alegando error, la Policía mantuvo el arresto durante 14 días.

Acciones

La Mesa Defensorial consultó a la Policía de Guayaramerín sobre el hecho y justificaron la detención indicando que el peticionario era un drogadicto y delincuente reincidente. Ante esto, se indicó a los funcionarios que si efectivamente hubo reincidencia, lo que procede es enviar a la persona ante un juez competente para que éste determine una sanción.

Resultado

El peticionario fue liberado inmediatamente.

12.1.2. *Discriminación de conscriptos por grado escolar*

Caso

Siete jóvenes recibieron instrucción premilitar en el Comando General del Ejército CIOS durante diez meses; cuando les faltaba un mes y medio para concluir su servicio, se les comunicó que no podrían licenciarse debido a que no cumplían con el requisito de cursar el cuarto curso de secundaria.

Acciones

Entrevista con el comandante, Hugo Mojica Aparicio y envío de un "requerimiento de informe escrito", el mismo que fue respondido satisfactoriamente.

Resultado

Las FFAA permitieron a los peticionarios seguir con la instrucción hasta su respectivo licenciamiento, en septiembre de 2007. El caso refleja la falta de normativa legal y reglamentos específicos para la instrucción premilitar.

12.1.3. *Detención indebida de seis menores por las fiestas de fin de año*

Caso

Seis menores fueron detenidos en celdas policiales por más de 15 días, sin que sus casos sean remitidos al Juzgado del Menor ni el Comando Provincial de la Policía diera parte a

la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. La Policía alegó que eran reincidentes que más viven adentro que afuera, y que era mejor tenerlos “guardados” para las fiestas de fin de año.

Resultado

Se hicieron gestiones con funcionarios de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia para que los chicos sean liberados inmediatamente, y los reincidentes fueran remitidos al Juzgado del Menor.

12.2. Actuaciones urgentes

La Mesa defensorial de Riberalta ha realizado 21 actuaciones urgentes cuando tuvo conocimiento de agresiones físicas a internos de la carceleta, pero principalmente para promover la liberación de personas detenidas sin mandamiento de detención preventiva emanada de autoridad competente. Por ello ha efectuado visitas periódicas a las celdas policiales para hablar con los reclusos y solicitar la exhibición de los respectivos mandamientos de detención preventiva; en los casos en que no existe el mandamiento correspondiente ha solicitado la liberación inmediata de los detenidos, y ésta ha procedido.

12.2.1. Detenido por dos semanas sin denuncia formal

Caso

El peticionario estaba detenido durante más de dos semanas por el Comando de la Policía de Guayamerín, por supuesto robo sin que existe denuncia formal ni tampoco fuera remitido al Ministerio Público.

Acciones

Solicitud al encargado de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) que exhiba mandamiento de detención preventiva de juez o fiscal.

Resultado

El peticionario fue liberado inmediatamente.

12.2.2. Detención sin denuncia formal

Caso

El peticionario fue detenido por el Comando Provincial de Policía de Riberalta por el supuesto robo de una bicicleta, sin que haya denuncia formal ni su remisión al Ministerio Público.

Acciones

Solicitud al encargado de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) que exhiba mandamiento de detención preventiva de juez o fiscal.

Resultado

El peticionario fue liberado inmediatamente.

1.2.2.3. Detención ilegal durante dos meses

Caso

El peticionario fue detenido por supuesto robo durante dos meses, sin que exista denuncia formal ni su caso fuera remitido al Ministerio Público.

Acciones

Solicitud al encargado de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) que exhiba mandamiento de detención preventiva de juez o fiscal.

Resultado

El peticionario fue liberado inmediatamente.

1.3. Representación Departamental de Potosí

A partir de la experiencia institucional, se ha podido advertir que las transgresiones a los derechos de las personas, sobre todo, se han dado en situaciones de normativa limitada o vacío normativo; procedimientos burocráticos, poco eficaces o no transparentes; información limitada u obstaculizada del personal público hacia la ciudadanía; y actitudes intolerantes o de una disminuida cultura de servicio público.

La mayor parte de las denuncias (34) correspondieron a la vulneración del derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad, con acciones tales como privar arbitrariamente a la persona de cédula de identidad, al exigirle más requisitos y documentos de los requeridos, o hacer cobros indebidos. Casos de este tipo se registraron en la capital (27) en Uyuni (3), en Villazón (3) y en Tupiza (1). Treinta y tres quejas fueron concluidas extraordinariamente, mientras que el caso en Uyuni continúa en tramitación. Las instituciones más denunciadas fueron la Dirección Departamental de Identificación Personal y la Dirección Departamental de Registro Civil.

Le siguen en cantidad, las violaciones al derecho a la seguridad social (31), que se tradujeron en falta de pago o limitaciones indebidas al pago de pensiones de vejez y otras rentas. Los adultos mayores son los que más sufren problemas, al tener dificultades en el acceso a la documentación de identificación por razones económicas, a raíz de barreras de comunicación por razones lingüísticas, por el tipo de relación con los servidores públicos y por limitaciones de transporte hacia la capital departamental. Las instituciones más denunciadas fueron la administradora de fondos de pensión Previsión, la Intendencia de Pensiones (casos de Bonosol) y el SENASIR. De 31 casos admitidos, 29 fueron concluidos extraordinariamente.

La vulneración de derechos laborales es el tercer grupo más frecuente. Se ha manifestado en despidos virtuales (personal "flotando") por razones político partidarias,

sindicales y personales en el ámbito educativo; también se originaron en normas que restringen actividades comerciales e industriales. Las instituciones más denunciadas fueron el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) el Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), el Gobierno Municipal de Villazón y de Potosí y el Servicio Departamental de Caminos. De 23 quejas, concluyeron extraordinariamente 21. Las vulneraciones mencionadas son desarrolladas a través de casos representativos que fueron atendidos tal como se describe a continuación.

13.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

13.1.1. Cobro excesivo por renovación de carnet (*derecho a la personalidad jurídica y nacionalidad*)

Caso

Funcionarios de Identificaciones en Uyuni hacían cobros excesivos por la obtención y renovación de cédula de identidad.

Acciones

Un funcionario de la Representación hizo el trámite de incógnito y verificó el cobro de 30 bolivianos. Inmediatamente se identificó, ocasionando la sorpresa del responsable de dicha repartición y de una colaboradora. Luego, recomendó a los funcionarios evitar nuevos cobros arbitrarios, caso contrario los denunciaría a la Dirección Departamental de Responsabilidad Profesional. A la salida, se previno a quienes realizaban trámites que el costo del papeleo no debería superar los 17 bolivianos.

13.1.2. Exigencia indebida en el SENASIR (*derecho a la seguridad social*)

Caso

El peticionario contaba con dos partidas de nacimiento, por lo que canceló una mediante un trámite administrativo. El SENASIR, sin embargo, le exigió la presentación de partes principales de un proceso judicial — pese a no haberse realizado ninguno— si quería continuar con un trámite de compensación de cotizaciones.

Resultado

La gestión defensorial permitió que el SENASIR admita la validez del trámite administrativo de cancelación de partida de nacimiento, con lo que continuó la gestión del peticionario. Lo significativo del caso es que el SENASIR desconoció la Ley 2616 de 2006, que otorga valor legal al trámite administrativo, y recurrió en consulta a la Dirección Nacional del Registro Civil.

13.2. Actuaciones urgentes

La Representación atendió 20 casos y obtuvo el subsanación en ocho. En el resto, las autoridades fueron renuentes a reponer los derechos.

13.2.1. Detención y agresión en la Policía

Caso

El peticionario indicó que fue detenido y golpeado en dependencias policiales, y luego liberado sin auxilio humanitario ni registro alguno de su detención.

Acciones

Entrevistas con personal de emergencias y cirugía del Hospital Daniel Bracamonte y verificación en dependencias policiales, con la cual se constató que el libro diario de registros había sido alterado. Se constató que el agredido presentaba manchas equimóticas en el tórax, piernas, estómago y brazos, lesiones en la cabeza y la ceja, además de rastros de alguna sustancia tóxica aparte de alcohol. La versión de los vecinos fue que el hombre estaba ebrio, pero sin heridas o lesiones al momento de su detención. Los médicos descartaron con plena certeza que las lesiones en el cuerpo hubieran sido autoprovocadas.

Resultado

El peticionario optó por presentar querrela contra los policías agresores. Pese a los elementos probatorios que la gestión defensorial permitió obtener, se sabe que la demanda no prosperó por inactividad del afectado y del Ministerio Público.

13.2.2. Solicitud de información migratoria a raíz de autorización irregular de viaje

Caso

El peticionario informó que debido a una irregular autorización de viaje por funcionarios judiciales de Villazón, su concubina logró llevarse a su hijo hacia la Argentina. Ante eso, quiso verificar el ingreso a ese país a través de la oficina migratoria de Villazón, pero le respondieron que sería imposible tener información precisa por no funcionar sistema computarizado.

Acciones

La Pastoral de Movilidad Humana obtuvo que el Consultado Argentino en Villazón instruya el acceso a los libros de registro de Gendarmería para que el peticionario sepa si su ex cónyuge cruzó la frontera con su bebé. También intervino Interpol para dar con el paradero de la señora.

Resultado

Dos meses después Interpol reportó la imposibilidad de hallar a la mujer sin la ayuda de respaldo diplomático. Sin embargo, el propio peticionario logró, de parte de los familiares de su ex mujer, la garantía de que madre y niño estaban seguros. En este caso se comprobó que hubo tramitación irregular en la autorización de viaje. Casos como este, además de la investigación nacional que llevó a cabo el Defensor del Pueblo, permitieron el procesamiento del Juez Liquidador de Villazón por el Consejo de la Judicatura.

13.2.3. Abuso a turistas en Migración

Caso

El 11 de junio de 2007, cuatro ciudadanos de nacionalidad chilena denunciaron que el personal de Migración les había pedido 2.000 dólares por persona y les había decomisado sus documentos, señalando que ejercían actividad comercial no autorizada y eran “mochileros drogadictos”.

Acciones

Se constató el trato discriminatorio y humillante del Director de Migración y la responsable de Inspectoría y Arraigo. Además, el primero se comportó de manera descortés con la funcionaria defensorial.

Resultado

Se logró la intervención del Consulado de Chile, la Jefatura Nacional de Actuaciones Urgentes y La Red de Protección al Migrante para subsanar los derechos. Como resultado, la oficina local del Servicio Nacional de Migración (SENAMI) renovó el permiso de permanencia de los turistas.

13.3. Víctimas de violencia política

Aunque no es un proyecto específico, por instrucción del Representante Departamental, se asignó el trabajo de seguimiento a casos relacionados con víctimas de violencia política en épocas de dictadura, a la responsable de Programas Especiales de esta Representación.

Hubo un trabajo de orientación para la prosecución de trámites, sobre todo en lo relacionado a la presentación de documentos probatorios adicionales o a la subsanación de aquellos que podían haber sido observados por la comisión revisora en La Paz.

La Representación ha remitido a la oficina central los expedientes con listados y detalle sistematizado de la documentación entregada por las personas interesadas.

14. Representación Departamental de Oruro

La Representación, en 2007, registró 670 casos, de los cuales admitió 223, rechazó uno y derivó 446 a orientación ciudadana.

14.1. Quejas atendidas (casos emblemáticos y representativos de otros)

14.1.1. Despido injustificado

Caso

El 10 de diciembre de 2007, el peticionario informó que fue retirado del Centro de Salud La Rivera por orden del Director del Servicio Departamental de Salud (Sedes), sin justificativo y sin que se tome en cuenta la Circular Ministerial (MSyD/URRHH/048/2007), que prohíbe despidos y transferencias en los últimos meses de una gestión. Además, el perjudicado señaló tener bajo su cuidado a una persona con discapacidad, por lo que tenía inamovilidad funcionaria.

Acciones

El Defensor, en "trámite de gestión directa" alegó ante el SEDES el artículo 5, parágrafo II del Decreto Supremo 27477, que textualmente señala: "Los trabajadores o funcionarios que tengan bajo su dependencia persona con discapacidad en primer grado en línea directa y hasta el segundo grado en línea colateral, gozarán también de inamovilidad funcionaria...". También hizo notar la omisión de la Circular Ministerial atrás referida.

Resultados

A partir de los argumentos legales esgrimidos, el Director del SEDES reincorporó al peticionario a su fuente de trabajo.

14.1.2. Maltrato a una escolar por teñirse el pelo

Caso

La peticionaria denunció que su hija, que cursaba 1° de secundaria, fue abusada el 8 de septiembre de 2007 por la maestra de Educación Física de la Unidad Educativa M.Q. de Oruro, sólo porque se pintó el pelo con unas compañeras de curso. Inicialmente, la docente la regañó con palabras ofensivas, como "eres una zafada", "tú te metes en todos los problemas" y "¿tienes que ir a encontrarte con chicos?". Mientras decía eso agarró a la niña del pelo y le introdujo la cabeza en un barril de agua sucia para remover el tinte. Luego, envió a otra alumna a que compre champú y nuevamente restregó el cabello de la estudiante. Se encontraban presentes profesores, alumnos, padres de familia y el director del establecimiento, quien no hizo nada para detener el abuso.

Acciones

Reclamos por el maltrato y por el aplazamiento de la niña ante la Dirección Distrital de Educación.

Resultados

Los profesores de la unidad educativa emitieron informes desfavorables sobre el aprovechamiento académico y supuesto mal comportamiento de la víctima. El director no hizo nada tampoco. El Director Distrital inició un proceso investigativo a fin determinar responsabilidades y sanciones a quienes corresponda.

14.2. Actuaciones urgentes

La mayor parte de las intervenciones se produjo a raíz de la vulneración del derecho a la petición, principalmente de personas con discapacidad, de adultos mayores y privados de libertad, los cuales difícilmente pueden ejercer acciones de poder para hacer valer sus derechos. Ello se debe al menoscabo, subestimación, prejuicios y discriminación de los servidores públicos en muchos de los casos. A ello se suma que con frecuencia éstos no se pronuncian sobre las peticiones del Defensor; lo cual ha desgastado de alguna manera la voluntad de los ciudadanos peticionarios.

14.2.1. Maltrato conyugal y policial a una mujer

Caso

La peticionaria recibió una paliza de su marido por haber llegado a su casa en estado de ebriedad; por eso acudió a la Brigada de Protección a la Familia a sentar la denuncia. Sin embargo, una de las policías le espetó: "Tu te buscaste que te golpeen, ahora aguántate, tienes que volver nomás a tu casa", y se negó a atenderla. Ante el temor de una represalia de su marido por haber salido de su hogar, acudió afligida al Defensor en busca de ayuda.

Acción

Inmediatamente nos trasladamos con la señora a la Brigada para que ella siente la denuncia y se puedan tomar las medidas del caso.

Resultado

Luego de realizada la denuncia nos reunimos con la teniente R. a objeto de aclarar la actitud y el maltrato verbal de la policía. Ésta aseguró que en ese momento se levantaría un acta que sería remitida a la oficina de Responsabilidad Profesional para que investigue el asunto.

14.2.2. Discriminación en una escuela contra profesoras integradoras de niños con discapacidad

Caso

Dos maestras especialistas, que realizan acciones pedagógicas para integrar a los alumnos con discapacidad en una unidad educativa sufren la falta de apoyo de la dirección del establecimiento y la negativa de permitirles el ingreso a aulas, pese a que la Ley de Reforma Educativa alienta el trabajo de integración. El asunto fue denunciado a la Dirección Distrital de Educación, pero éste no respondió ni llamó la atención al personal de la Unidad.

Acción

La Representación acudió con las profesoras y padres de familia y constató el atropello. Luego, sostuvo entrevistas con el Director Distrital, quien señaló que había instruido verbalmente que se solicite informe sobre el caso a la dirección del establecimiento, pero que no había tenido respuesta. También fue entrevistada la directora del establecimiento. Ésta aseguró desconocer los casos de discriminación y el requerimiento de la distrital.

Añadió que se trata de malos entendidos y justificó que la negativa de los profesores de aula de permitir el ingreso de las profesoras integradoras se debe a que el resto de la clase se distrae con el lenguaje de señas y no presta atención. A ello se suma la falta de adaptaciones curriculares y la falta de capacitación de los profesores de aula.

Resultado

La directora se comprometió a recomendar en la siguiente reunión de profesores mayor colaboración con las profesoras integradoras y con los niños y niñas con necesidades especiales. Además, se logró que el técnico de educación especial prometa respaldar con las adaptaciones curriculares.

14.2.3. Impedimentos al beneficio de extramuro

Caso

El peticionario denunció que se le impedía firmar el libro de control del Juzgado de Ejecución Penal, lo cual ponía en riesgo el mantenimiento del extramuro que gozaba e incluso, el otorgamiento de otras ventajas procesales. Supuestamente el impedimento era una represalia porque aquél fue ex procurador y representante de una sección del centro penitenciario de San Pedro, en Oruro.

Acciones

Se indagó sobre las causas del proceder en el Juzgado. La Representación Defensorial se reunió con la jueza en suplencia y la secretaria del Juzgado para explicarles que sería extemporáneo y excesivo el pedido de revocatoria del extramuro, más aún si el beneficiado cumplía con las condiciones de manera regular hasta ese momento, amén de que ya estaba por cumplir con su pena.

Resultado

Se logró que cese la vulneración y que se permita al peticionario seguir gozando del beneficio de extramuro.

15. Mesa Defensorial de Llalagua

Las denuncias más recurrentes se vinculan con la falta de pago o limitaciones indebidas a la cancelación del BONOSOL, ante la rigurosa demanda de requisitos para el goce de este beneficio (derecho a la seguridad social). Luego está la privación arbitraria del acceso a la cédula de identidad (derecho a la seguridad jurídica). Eso tiene directa relación con la negativa o entorpecimiento de la extensión de certificados de inscripción en el Registro Civil (derecho a la personalidad jurídica). La vulneración de los tres derechos, indicados entre paréntesis, se debe a las grandes deficiencias en las unidades públicas que atienden los servicios mencionados, pese a ciertos progresos como la descentralización de la Corte Electoral Departamental en subdirecciones con las mismas atribuciones que la central, en Uncía y en Llalagua.

En los casos mencionados, el mecanismo más empleado para subsanar problemas ha sido la organización de mesas trabajo con representantes interinstitucionales y representantes sociales en las que se coordinan y planifican acciones y estrategias conjuntas. Las acciones rutinarias han sido visitas al lugar, entrevistas y llamadas —gestión directa— y también requerimiento de informes.

15.1. Quejas atendidas (casos emblemáticos y representativos de otros)

15.1.1. Ataque a la reputación de un privado de libertad e ignorancia de la presunción de inocencia

Caso

El peticionario denunció que fotografías de su hermano —que se encuentra privado de libertad— fueron adjuntadas a boletines informativos de la Policía de Llalagua, en los que se exhibía el modus operandi de supuestos delincuentes. Las fotos correspondían a eventuales detenidos en la Policía. La publicación violaba el derecho constitucional de presunción de inocencia, atentaba contra el debido proceso y la reputación del afectado.

Acciones

Se enviaron requerimientos de informe escrito a la Policía local y conversamos con el Comandante Provincial de la Policía de Llalagua.

Resultado

La Policía suspendió definitivamente la publicación del boletín.

15.1.2. Negligencia de Tránsito

Caso

La peticionaria, de 81 años de edad, denunció que la Unidad de Tránsito de Llalagua se negó a coadyuvar en la imposición de resarcimiento de daños que aquella sufrió a causa de la agresión de un conductor que quiso obligarla a subir a su vehículo. A lo sumo, debido a los daños certificados médicamente, Tránsito retuvo por horas al agresor; pero se negó a hacer más, pese a que la víctima solicitó reiteradamente atención.

Acciones

Se solicitó, por requerimiento escrito, informe a la unidad policial y entrevista con los funcionarios policiales.

Resultado

Se logró la atención médica y curación de los daños ocasionados a la peticionaria, además de la señalización de la acera de su domicilio para la prohibición de estacionamiento de vehículos en el área; hecho que motivó el incidente.

15.1.3. Demora en el pago de seguro de vida

Caso

La peticionaria se quejó de que la aseguradora Illimani no realizaba el trámite para la cancelación oportuna del seguro de vida de su hijo, que murió en un accidente de tránsito de la flota Bolívar.

Resultado

A través de la gestión directa de la Mesa Defensorial, se logró el pago del seguro a los padres del fallecido por parte de la aseguradora, de acuerdo a lo establecido por la ley.

15.2. Actuaciones urgentes

15.2.1. Expulsión por justicia comunitaria

Caso

Un miembro de la comunidad de Verenguela fue acusado de asesinato, sin que se le compruebe el hecho y condenado a través de la justicia comunitaria a dejar la comunidad junto con su esposa, hijos y hermano.

Acciones

La Mesa participó del cabildo de reconsideración de la expulsión y junto al Viceministro de Justicia Comunitaria, interpuso sus buenos oficios.

Resultado

La comunidad aceptó el retorno de la mujer y los hijos y acordó considerar el próximo año, en una nueva audiencia de justicia comunitaria, la reinserción del acusado y su hermano.

15.2.2. Atropellado en busca de resarcimiento

Caso

El peticionario fue arrollado por un vehículo y no recibió ayuda de Tránsito para obtener el resarcimiento del daño de parte del conductor, que negaba responsabilidad en el hecho. La lesión —fractura del pie— de la víctima había empeorado por falta de intervención especializada.

Resultado

Las acciones defensoriales derivaron en la atención quirúrgica del afectado, con los gastos por cuenta del autor del incidente, incluido el costo de restablecimiento del peticionario.

15.2.3. Huelga de odontólogas

Caso

Tres odontólogas del Hospital Madre Obrera se declararon en huelga de hambre por un problema laboral.

Acciones

Visitas al piquete de ayuno para conocer la causas de la medida; entrevistas y reuniones con las autoridades pertinentes.

Resultado

Firma de un acta de entendimiento que establece la continuidad laboral de las tres peticionarias destituidas y el compromiso de institucionalización de los cargos de parte del Servicio Departamental de Salud (SEDES) de Potosí. La huelga se suspendió.

16. Representación Especial de El Alto

En la atención de los casos, se recurre a los mecanismos de visitas acompañando al peticionario; la gestión directa a través de entrevistas, llamadas telefónicas para crear espacios de diálogo; la investigación especializada; y el seguimiento. Luego de subsanar los derechos, especialmente en acciones urgentes, se debería interponer recursos constitucionales, pues, si bien se hizo respetar el derecho del ciudadano, el funcionario que vulneró la norma no recibe otra sanción, por lo que su conducta puede repetirse.

En las labores cotidianas se pudo establecer que tanto la Prefectura como los gobiernos municipales, no asignan presupuestos a los rubros de desarrollo humano y de servicios de protección de los derechos humanos de la población que, sobre todo, se encuentra en situación de mayor vulnerabilidad de sus derechos.

Tabla 23

Quejas admitidas por tipo de derecho involucrado

Petición	121
Trabajo	115
Propiedad	74
Garantías procesales (debido proceso)	71
Personalidad jurídica y nacionalidad (identidad)	67
Integridad física	63
Educación	58
Seguridad social	32
Protección de la familia y del niño	30
Nivel de vida adecuada	28
Igualdad ante la ley	18
Derecho ciudadano al acceso a funciones públicas	12

16.1. Atención de quejas (casos emblemáticos y representativos de otros)

16.1.1. Escolar discriminada por estar embarazada (derecho a la educación)

Caso

La peticionaria, en estado de gravidez denunció que asesores de la Unidad Educativa 18 de Diciembre impedían que se le tomen exámenes de tercer trimestre, aduciendo que daba mal ejemplo.

Resultado

Mediante las acciones defensoriales se consiguió que la estudiante rinda exámenes.

16.1.2. Destituida por información errónea de prensa (derecho al trabajo)

Caso

La peticionaria fue despedida de su trabajo en la Alcaldía de El Alto a raíz de una

información de prensa que indicaba un supuesto lazo consanguíneo con el asesor del Alcalde, pese a que tal vínculo no existía, salvo una coincidencia de apellidos.

Acciones

Debido a que el gobierno municipal actuó sin comprobar la veracidad de la denuncia, la Representación Defensorial acudió al medio de comunicación para que rectifique la desinformación y pida disculpas a la afectada.

Resultado

La rectificación del medio de comunicación permitió solicitar la revocatoria del memorandum de despido. La peticionaria fue restituida en su fuente laboral.

16.1.3. Exacción policial (derecho a la igualdad ante la ley)

Caso

El petionario denunció que la Unidad de Conciliación Ciudadana de Senkata le cobró 100 bolivianos por acompañarlo a su domicilio ante un problema familiar. La gestión no tuvo ningún resultado.

Resultado

Mediante las acciones defensoriales se consiguió que el capitán W.H. devuelva el dinero cobrado.

16.2. Actuaciones urgentes

16.2.1. Internos de Chonchocoro sin agua (derecho a la salud)

Caso

Los peticionarios demandaron el arreglo de la bomba del pozo que surte de agua al penal.

Acciones

Verificaciones defensoriales, entrevistas, revisión documental y coordinación institucional.

Resultado

Régimen Penitenciario hizo reparar la bomba, con lo que se repuso el servicio de agua.

16.2.2. Presión por pago de gastos médicos (derecho a la vida y a la salud)

Caso

La peticionaria, a raíz de un accidente de tránsito, fue internada en la Clínica AMID. El nosocomio la presionaba para el pago de mil bolivianos al día por honorarios.

Acciones

Entrevistas y comunicaciones telefónicas.

Resultado

Se convino en que la interna recibiría atención médica y que el cobro por los servicios se derivaría a los responsables del accidente y al propietario del vehículo.

16.2.3. Reclamo por atención (derecho a la salud)

Caso

Los padres de peticionario indicaron que su hijo se encuentra mal de salud por negligencia médica.

Acciones

Verificaciones, entrevistas, revisión documental, coordinación interinstitucional.

Resultado

Se estableció que el paciente llegó al hospital en muy mal estado de salud (peritonitis).

V. Protección de los derechos en sede judicial

Los artículos 129.I de la Constitución Política del Estado y 111.I de la Ley 1818 otorgan al Defensor del Pueblo la atribución de interponer cuatro tipos de recursos constitucionales (directo de nulidad, hábeas corpus, inconstitucionalidad y amparo constitucional), sin necesidad de que la persona a quien se represente le confiera un mandato especial. La Institución emplea estas herramientas en función de una serie de criterios definidos en la práctica institucional que limitan su intervención en sede judicial a los casos en que el asunto planteado no puede o no ha podido ser resuelto a través de los mecanismos de la persuasión; o a los casos en los que está en riesgo el derecho a la vida u otros derechos que demandan una intervención judicial inmediata. Asimismo, el artículo 422 de la Ley 1970 (Código de Procedimiento Penal) confiere al Defensor del Pueblo la atribución de interponer el recurso de revisión de sentencias condenatorias ejecutoriadas.

En la gestión 2007 el Defensor del Pueblo recibió y tramitó 154 solicitudes; a saber, de interposición de recursos constitucionales, de revisión de sentencia condenatoria y de absolución de consultas, de acuerdo con siguiente detalle:

Tabla 24

Recursos recibidos y tramitados

Recursos Constitucionales	Amparo constitucional	109
	Recurso de inconstitucionalidad	31
	Hábeas corpus	2
	Recurso de nulidad	0
	Revisión de sentencia condenatoria ejecutoriada	7
	Temas diversos	5
Total	154	

Del total de solicitudes analizadas, 42 casos fueron admitidos y del total de admitidos, 9 casos permanecen en trámite, en 32 se subsanó el derecho vulnerado y uno fue perdido.

I. Recursos constitucionales

El Defensor del Pueblo recibió 142 solicitudes para interposición de recursos constitucionales. Tal como indica la tabla precedente, 109 fueron para amparo constitucional, 31 para inconstitucionalidad, dos para hábeas corpus y no se presentó ningún caso sobre recurso de nulidad.

I.1. Recurso abstracto de inconstitucionalidad

Se presentaron 31 solicitudes de interposición del recurso directo o abstracto de inconstitucionalidad, de las cuales 23 fueron cerradas con informe jurídico constitucional respectivo, ya sea por carecer de fundamento legal o porque se comprobó la derogatoria de la norma a impugnar; en 3 casos se interpuso el recurso (se encuentran actualmente en consideración del Tribunal Constitucional); los restantes 5 continúan en análisis.

I.2. Recurso de hábeas corpus

Se recibieron dos solicitudes de hábeas corpus y luego de su análisis se determinó cerrar ambas por falta de fundamento legal.

I.3. Recurso de amparo constitucional

Este es el curso que siguieron los 109 pedidos de Amparo Constitucional: 30 fueron admitidos y tramitados; 4 fueron admitidos pero todavía se hallan en trámite y 75 fueron cerrados por falta de fundamento legal o debido a que no cumplían con los requerimientos mínimos del amparo constitucional señaladas en la Constitución Política del Estado, la Ley 1836 y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

De las 30 solicitudes admitidas y tramitadas, se subsanaron los derechos vulnerados en 29 asuntos. El desglose es el siguiente: en 20 casos se subsanó el derecho a través de gestiones anteriores a la interposición de la demanda; en 10 se interpuso la demanda. Respecto de esta última decena, en 2 casos se subsanó el derecho mientras la demanda era sustanciada ante la Corte Superior de Justicia del Distrito de La Paz, en 7 se concedió el recurso y en el caso el recurso fue denegado, motivando que se tenga que acudir ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

1.3.1. Nueve de diez recursos de amparo constitucional fueron subsanados o concedidos por el Tribunal Constitucional

En todos los casos se buscó la tutela constitucional para la protección de los siguientes derechos:

a) Maternidad y niñez

De cinco casos, cuatro fueron ganados y uno se perdió en instancia local, y actualmente se está acudiendo ante la Comisión Internacional de Derechos Humanos. En todos se buscó la protección del derecho a la maternidad de la mujer trabajadora, el derecho a la familia y los derechos del recién nacido que fueron vulnerados por las siguientes instituciones y servidores públicos:

Tabla 25

Recursos de amparo constitucional para proteger la maternidad y la niñez

	Institución recurrida	Servidor público que vulneró el derecho
1	Ministerio de Producción y Microempresa	Celinda Sosa Luna (Ministra) (Caso ante la comisión interamericana de derechos humanos)
2	Universidad Pública del El Alto	Rafael Gutiérrez Gutiérrez (Rector de la Universidad Pública de El Alto)
3	Servicio Departamental de Salud	Gróver Fernández Román (Director del Servicio Departamental de Salud La Paz) Fernando Velarde Aranibar (Jefe de la Unidad Administrativa Financiera) Vladimir Terceros Martínez (Jefe de la Unidad de Recursos Humanos)
4	Batallón de Seguridad Física de la Policía	Miguel H. Vásquez Viscarra (Comandante General de la Policía Nacional)
5	Normal de Warisata	Yecid Rojas Ramos Director Académico Marcos Quispe Rojas (Director Administrativo) Waldo Callisaya (Departamento de Orientación) Gregoria Fernández (Departamento de Orientación)

Sobre el derecho a la maternidad y la infancia, es necesario resaltar que en la gestión 2007 el Defensor del Pueblo consolidó la línea jurisprudencial referida a la modulación en los efectos de sentencias de desvinculación de mujeres trabajadoras embarazadas o madres de hijos menores de un año, hasta el momento que concluya la protección que brinda la Ley N° 975.

En un caso concreto, el Defensor acudió por la vía recursiva contra la Normal de Warisata debido a que las autoridades citadas en la tabla precedente, en un acto fuera del marco de respeto a los DDHH, expulsaron a la estudiante P.Ch. porque se encontraba embarazada, supuestamente como una forma de sanción y bajo el argumento de que su gravidez constituía un hecho vergonzoso que atentaba contra la moral y las buenas costumbres del Instituto Normal Superior de Warisata. Frente a ello, el Defensor del Pueblo expresó en su demanda lo siguiente:

“Así, claramente se puede evidenciar cómo las autoridades ahora recurridas, cambiando el sentido de protección a la maternidad, establecido en la Constitución y las normas vigentes, convierten un derecho de solicitud de licencia de baja pre y post natal en una sanción de inhabilitación de estudiantes embarazadas del INS IEB-Warisata. Y mucho peor, las autoridades denunciadas violan el derecho a la maternidad al fundamentar sus determinaciones abusivas señalando que ello es para proteger a la mujer embarazada.”

De todos modos, el día señalado para la celebración de la audiencia, los recurridos se presentaron acompañados de autoridades de la Comunidad de Achacachi y antes de ingresar a sala, admitiendo que existe una violación de derechos, se comprometieron a subsanar la trasgresión.

En otro caso, en noviembre, el Defensor del Pueblo interpuso un recurso de amparo constitucional en favor de L.V., funcionaria administrativa del Batallón de Seguridad Física de la Policía Nacional, a quien, sin considerar que se encontraba embarazada, se le obligó a pasar a un escalafón policial, se le dio el rango de policía raso o de servicio y se le redujo su salario en más del 400 por ciento. La Sala Social y Administrativa Tercera de la Corte Superior de Distrito, constituida en Tribunal de Garantías, concedió el recurso y ordenó reponer el salario reducido de forma retroactiva hasta que el hijo de la recurrente cumpla un año de edad.

b) Derecho al trabajo

Durante 2007 el Defensor del Pueblo acudió ante los tribunales para buscar la protección tanto del derecho al trabajo, como de los derechos en el trabajo, los cuales fueron vulnerados por las siguientes instituciones y servidores públicos: (ver tabla 26)

Tabla 26

Recursos de amparo constitucional para proteger derechos laborales

Institución recurrida	Servidor público que vulneró derechos
1 Tribunal Superior de la Policía Nacional	Élmer Pardo Céspedes (Vocal Titular) Rolando Caballero Romano (Vocal Titular) José Heredia Sandóval (Vocal Suplente) José Caviedes Llanos (Secretario General) Juan Carlos Borda Arce (Presidente a.i.)
2 Caja Petrolera de Salud	Marco Antonio Ríos Bravo (Presidente) Guillermo Emilio Parra Plata (Representante de la Sociedad de Dermatología) Wálter Coca Martínez (Representante SIMRA Caja Petrolera La Paz) David Arsenio Portugal Vera (Representante de la Caja Petrolera de Salud) Beatriz Montoya García (Veedora del INASES) Aminda Tohola Brañez (Representante y Asesora Legal de la Caja Petrolera de Salud) Ramiro Gutiérrez (Presidente de la Caja Petrolera de Salud) Virginia Tapia P. (Administradora Médico Departamental de la Caja Petrolera de Salud)
3 Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente	Hugo Salvatierra Gutiérrez (Ministro) Rodolfo Illanes Alvarado (Superintendente General de Servicio Civil a.i.)

En el primer caso, fueron vulnerados el derecho al trabajo y las garantías del debido proceso de un funcionario policial, destituido mediante una resolución sin fundamento de hecho ni de derecho. Al respecto, el Defensor del Pueblo resaltó que tanto en materia judicial como administrativa, es una obligación de los respectivos tribunales u órganos de decisión fundamentar sus sentencias o resoluciones, especialmente si en éstas se adoptan decisiones sobre los derechos de las personas.

Fundamentan ello, el artículo 192 del Código de Procedimiento Civil, que señala que la sentencia contendrá, entre otras cosas, "...2) La parte considerativa con exposición sumaria del hecho o del derecho que se litiga, análisis y evaluación fundamentada de la prueba, y cita de las leyes en que se funda; 3) La parte resolutive, con decisiones claras, positivas y precisas sobre la demanda o la reconvencción". También es posible citar la Ley 1970 de Código de Procedimiento Penal que señala en el artículo 124 que "las sentencias y autos interlocutores serán fundamentados. Expresarán los motivos de hechos en que basan sus decisiones y el valor otorgado a los medios de prueba. La fundamentación no podrá ser remplazada por la simple relación de los documentos o la mención de los requerimientos de las partes". Asimismo, la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo señala, en su artículo 63: "I. Dentro del término establecido... deberá dictarse la correspondiente Resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare...". Sobre el mismo asunto, se utilizó el razonamiento jurisprudencial expresado en la sentencia SC 0752/2002-R, del 25 de junio, y de la que se extracta lo siguiente:

“...el derecho al debido proceso, entre su ámbito de presupuestos exige que toda Resolución sea debidamente fundamentada. Es decir, que cada autoridad que dicte una Resolución debe imprescindiblemente exponer los hechos, realizar la fundamentación legal y citar las normas que sustenta la parte dispositiva de la misma. Que, consecuentemente cuando un Juez omite la motivación de una Resolución, no sólo suprime una parte estructural de la misma, sino también en los hechos toma una decisión de hecho no de derecho que vulnera de manera flagrante el citado derecho que permite a las partes conocer cuáles son las razones para que se declare en tal o cual sentido; o lo que es lo mismo cuál es la ratio decidendi que llevó al Juez a tomar la decisión. (...)

“Finalmente, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido contrario, cuando la resolución aún siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas”.

En consideración de esos argumentos, la Sala Social y Administrativa Segunda de la Corte Superior del Distrito Judicial de la Paz, constituida en Tribunal de Garantías, concedió el recurso por el principio del derecho constitucional (16.IV) de toda persona a un proceso justo y equitativo.

En ese mismo orden de ideas, el Defensor del Pueblo interpuso un amparo a favor de G.A.S., funcionario del Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente, a quien no se reincorporaba a su fuente de trabajo, pese a las resoluciones administrativas SSC/IRJ/087/2006, del 24 de julio de 2006, y SSC/IRJ/137/2006, del 18 de octubre de 2006, que ordenaban dicha reincorporación. También interpuso un recurso contra la Superintendencia de Servicio Civil por su ineficacia en buscar los mecanismos para el cumplimiento de sus resoluciones. Antes de ingresar a la audiencia la autoridad del Ministerio aludido pidió la suspensión del acto, presentando el memorandum de reincorporación requerido y admitiendo la violación a los derechos del representado.

Uno de los recursos de amparo constitucional más emblemáticos que el Defensor presentó en la gestión fue la solicitud de protección constitucional del derecho al acceso al trabajo de la ciudadana M.H.M., quien se postuló para un cargo público en la Caja Petrolera de Salud y fue víctima de una serie de arbitrariedades por parte del tribunal calificador durante la evaluación de sus méritos; a saber, la mala valoración de documentos presentados, descalificaciones sin justificación y ejecutoría anticipada de trámites pendientes de impugnación, entre otras acciones.

La demanda se fundamentó en dos aspectos esenciales, entre otros: el derecho al trabajo —en su componente de acceso al trabajo en igualdad de condiciones,— y el derecho a un debido proceso —especialmente en su componente de derecho a la defensa.

Así, la demanda planteó que el trabajo, como derecho, se configura en una doble dimensión; por un lado, el derecho a trabajar y, por otro, los derechos en el trabajo, es decir el conjunto de condiciones, calidad o circunstancias que garantizan al trabajador un trato digno y equitativo, aspecto que ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional de Bolivia en varias sentencias, como la SC I 169/2006-R, del 20 de noviembre de 2006, que expresa lo siguiente:

“En cuanto al derecho al trabajo, entendido como: ‘la potestad, capacidad o facultad de toda persona para desarrollar cualquier actividad física o intelectual’ (SSCC 1841/2003-R y 1215/2004-R, entre otras, siguiendo el precedente sentado por la SC I 132/2000-R, de 1° de diciembre), y que no sólo se refiere a la posibilidad de acceder a un trabajo en las condiciones que señale la ley, sino que existiendo ya una relación laboral, su salida también debe obedecer a las estipulaciones normativas que la regulan, no pudiendo retirárselas, en su caso, sino previo proceso y por las causales establecidas en los instrumentos normativos al efecto”.

Respecto del caso, se constató que el tribunal calificador —compuesto por miembros que tenían interés directo de favorecer a terceros— buscó cualquier excusa para sacar del proceso de convocatoria pública a nuestra representada. Por ejemplo, adoptó procedimientos diferenciados para casos iguales y descalificó a la peticionaria por una supuesta adulteración de documentos sin tener aún el pronunciamiento sobre el tema de parte del Colegio Médico.

Por último hay que considerar que el “derecho a la defensa y la igualdad de armas o igualdad procesal” son garantías reconocidas en la Constitución Política del Estado (art. 16.2) y por la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Ésta señala en su artículo 8 que cualquier persona, sujeta a un proceso, goza del derecho a la defensa, que implica el respeto de garantías mínimas. La Corte Interamericana ha señalado que “estos procesos no alcanzan los estándares de un juicio justo ya que no se reconoce la presunción de inocencia; se prohíbe a los procesados contradecir las pruebas y ejercer el control de las mismas; se limita la facultad del Defensor al impedir que éste pueda libremente comunicarse con su defendido e intervenir con pleno conocimiento en todas las etapas del proceso”.²

² Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Loayza Tamayo versus Perú. Sentencia del 17 de septiembre de 1997, párrafo 62.

c) Derecho a la petición

El Defensor del Pueblo —de forma sui géneris— fue sujeto pasivo de un recurso de amparo constitucional, interpuesto por William Nostas Von Borries, quien señaló que no se le había respondido a una petición formal. Sin embargo, la Institución demostró que no dejó de responder a ninguna solicitud, lo que fue convalidado tanto por el Tribunal de Garantías como por el Tribunal Constitucional (SC 0314/2007-R) que el 24 de abril de 2007 indicó:

“...se llega a establecer que existió una respuesta oportuna y motivada y anterior a la interposición de esta acción tutelar, por cuanto el recurrido fue notificado el 30 de enero de 2007, a horas 10.50, a través de orden instruida, circunstancia que motiva la aplicación de lo preceptuado en la parte in fine del art. 96.2 de la LTC, que señala que no procederá el amparo cuando hubieren cesado los efectos del acto reclamado”.

d) Derecho a la educación

El Defensor del Pueblo, en el período que se reporta, interpuso un recurso de amparo constitucional por la violación del derecho a la educación y a las garantías del debido proceso —tanto en su componente derecho a la defensa como en la prohibición de aplicar sanciones anticipadas— a la Prefectura del Departamento de La Paz, en la persona de su máxima autoridad, José Luis Paredes Muñoz.

En este caso, un estudiante del colegio Saint Andrews denunció, a fines de 2006, a la Dirección Distrital de Educación II del Servicio Departamental de Educación que aquel establecimiento había cometido una serie de omisiones y fallas en las notas de cuatro asignaturas cursadas por el escolar, lo que derivó en la reprobación indebida de éste.

La Dirección Distrital de Educación II acudió al colegio y evidenció errores en las notas. Por la gravedad del hecho dio parte a la Prefectura del Departamento de La Paz que, a su vez, ordenó una auditoría de notas en el colegio. Ésta no fue concluida; inicialmente, se descubrieron errores en las calificaciones del denunciante y de otros diez alumnos; además, el colegio impidió que concluya la evaluación al tolerar acciones prepotentes de un padre de familia.

Como la gestión 2007 estaba por comenzar, en una aplicación correcta de la “Protección integral de la niñez” y el “Interés superior del niño, la Dirección Distrital de Educación II, ordenó la inscripción provisional del joven mientras se hacía la investigación. Sin embargo, el colegio impugnó la orden, y en un recurso jerárquico la Prefectura anuló la inscripción provisional, olvidando que ésta tenía conocimiento de las irregularidades que se estaban cometiendo en el Colegio y que ella misma había ordenado una auditoría de notas.

La Sala Penal Primera de la Corte Superior del Distrito de la Paz, constituida en Tribunal de Garantías, emitió un fallo para proteger los derechos de la niñez en Bolivia, así que concedió el amparo interpuesto por el Defensor del Pueblo.

1.3.2. Veinte recursos de amparo constitucional solucionados antes de la presentación de la demanda

Indicamos, líneas atrás, que de 30 solicitudes admitidas por el Defensor del Pueblo, 20 casos hallaron solución antes de la presentación de la demanda. Tres fueron por destitución arbitraria de trabajadores, sin considerar que eran funcionarios de carrera; uno estuvo referido al retiro arbitrario de una persona con discapacidad; otro, por la expulsión de una persona de la universidad sin previo proceso; 13 destituciones, cambios de trabajo o reducción salarial a mujeres embarazadas o madres de hijos menores de un año; una amenaza de demolición de vivienda; y una negativa de acceso al trabajo. Todos los asuntos citados fueron atendidos ante las siguientes instituciones:

- Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea (AASANA)
- Ministerio de Desarrollo Rural, Agropecuario y Medio Ambiente
- Ministerio de Gobierno
- Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)
- Ministerio de Educación y Culturas
- Dirección Distrital de Educación de Puerto Acosta
- Cámara de Diputados
- Cámara de Senadores
- Servicio Departamental de Salud-Arzobispado de la Ciudad de La Paz
- Directorio local de Salud, El Alto
- Ministerio de Salud y Deportes
- Subalcaldía de San Antonio
- Dirección Nacional de Migración
- Universidad Pública de El Alto
- Gobierno Municipal de La Paz

1.4. Sentencias constitucionales emitidas en 2007 sobre casos interpuestos el año 2006

Durante la gestión 2007, el Tribunal Constitucional dictó sentencias constitucionales de casos interpuestos durante la gestión 2006, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 27

Recursos presentados en 2006 con sentencia constitucional en 2007

Nombre del peticionario	Institución recurrida	Tipo de recurso y estado del caso a diciembre de 2006	Resultado
M.S.V.S.	Ministerio de Servicios y Obras Públicas	Amparo constitucional Tribunal de garantías concede el recurso. En revisión del Tribunal Constitucional; exp. 2006-13963-28-RAC	Sentencia Constitucional SC 0289/2007-R, del 19.04.07, aprueba la resolución del Tribunal de Garantías que concede el recurso.
G.L.D.	Aduana Nacional de Bolivia	Amparo constitucional Tribunal de garantías concede el recurso. En revisión del Tribunal Constitucional; exp. 2006-14240-29-RAC	Sentencia Constitucional SC 0719/2007-R, del 17.08.07, aprueba la resolución del Tribunal de Garantías que concede el recurso.
M.V.L.I.S.	Ministerio de Desarrollo Rural Agropecuario y Medio Ambiente	Amparo Constitucional Tribunal de garantías deniega el recurso. En revisión del Tribunal Constitucional; exp. 2006-14246-29-RAC	Sentencia Constitucional SC 0780/2007-R, del 02.10.07, revoca la resolución del Tribunal de Garantías y concede el recurso.
M.C.Ch	Servicio de Impuestos Nacionales	Amparo Constitucional Tribunal de garantías concede el recurso. En revisión del Tribunal Constitucional; exp. 2006-14260-29-RAC	Sentencia Constitucional SC 0799/2007-R, del 02.10.07, revoca la resolución del Tribunal de garantías que deniega el recurso

Cabe resaltar que el Tribunal Constitucional, de manera correcta, ha consolidado la línea jurisprudencial referida al derecho de los funcionarios y trabajadores a la compensación pecuniaria por la negativa de autorización para el goce de las vacaciones. Así, en el caso concreto el Tribunal ha vuelto a manifestar que:

“...las vacaciones constituyen un derecho del que gozan todos los trabajadores, por cuanto, el descanso es una condición mínima que ofrece la posibilidad de que el empleado renueve la fuerza y la dedicación para el mejor desarrollo de sus actividades; consiguientemente, las vacaciones no constituyen un sobre sueldo, sino un derecho a un descanso remunerado. Por ello, la compensación de las vacaciones está prohibida por ley, salvo algunas excepciones previstas por ley o que sin estar se presentan en la actividad laboral; tal el caso por ejemplo, cuando un trabajador se desvincula del servicio o de su fuente de trabajo, por causas ajenas a su voluntad, sin haber gozado de su derecho a la vacación remunerada”.

“Si bien es evidente, que por previsión expresa del art. 50 del EFP, no es posible que la vacación sea susceptible de compensación pecuniaria, también es cierto, que cuando dicho precepto legal establece que el derecho al descanso debe ser obligatoriamente utilizado, en el ámbito de su cumplimiento, incluye al empleador en lo concerniente a la

concesión de la vacación anual a favor del servidor. Por consiguiente, cuando la entidad empleadora no otorgó a sus servidores la posibilidad de hacer uso oportunamente de su derecho a las vacaciones y sobrevino el proceso de disolución y consiguiente retiro o exigencia de renuncia a los trabajadores, tal como aconteció en este caso, ante la imposibilidad de reincorporarlos a sus cargos, tiene la obligación de tomar las previsiones necesarias, orientadas a destinar recursos para el pago de obligaciones pendientes, entre ellas, la compensación pecuniaria por las vacaciones no otorgadas a los trabajadores o en su defecto, ante la decisión de disolver la empresa, las autoridades responsables de la misma, tenían la obligación de disponer que todos aquellos funcionarios que debían ser retirados de sus cargos, gozaran previamente, de su derecho irrenunciable a las vacaciones”.

En el caso de M.C.Ch., en una valoración superficial y que va más allá de lo solicitado, discutido y razonado por las partes, el Tribunal Constitucional —apartándose del razonamiento del Tribunal de Garantías que concedió el recurso— revocó el mismo, señalando que “vencido el término de tres días o en su caso, rechazadas las excepciones opuestas sin haberse efectuado el pago del crédito tributario en su integridad, el ente administrativo dispondrá inmediatamente medidas coercitivas necesarias”. Dejó así, de lado, el fondo de la discusión, pues si bien es cierto que la administración tributaria puede adoptar medidas coercitivas, no es menos cierto que dichas medidas en materia tributaria requieren de la autorización del Superintendente Tributario o su equivalente para el antiguo sistema —vale decir el representante del Ministerio Público— y no ser adoptadas de forma unilateral y antojadiza como en el caso presente.

1.5. Otros casos

En 2007, la Asesoría Constitucional y Legislativa del Defensor del Pueblo recibió cinco solicitudes relacionadas con recursos diversos en los que se carecía de legitimación activa o el caso se refería a una duda o necesidad de fundamento jurídico constitucional. Pese a esas limitaciones, en todos se respondió con la orientación debida.

2. Recurso de revisión de sentencias penales condenatorias

El nuevo Código de Procedimiento Penal confirió al Defensor del Pueblo una nueva atribución en materia judicial, no prevista en la Constitución ni en la Ley 1818. Conforme al artículo 422 del mencionado Código, la Institución puede interponer el recurso de revisión de las sentencias condenatorias ejecutoriadas.

En 2007, se presentaron 7 solicitudes para que el Defensor del Pueblo interponga el mencionado recurso. Luego de realizado el análisis jurídico para determinar su procedencia, conforme al artículo 421 de la Ley 1970, el Defensor del Pueblo determinó rechazar

todos los pedidos por falta de fundamento legal y los presupuestos señalados por la norma penal adjetiva.

VI. Casos ante el sistema interamericano de los derechos humanos

I. Renato Ticona Estrada

La petición presentada por el Defensor del Pueblo ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en representación de los familiares del desaparecido forzosamente, Renato Ticona Estrada, tuvo aceptación plena por parte de la citada Comisión. Ante la negligencia y caso omiso de las recomendaciones dadas al Estado boliviano, dicha instancia tuvo que presentar la demanda ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos —órgano jurisdiccional del Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos que es dependiente de la Organización de los Estados Americanos—. La Corte, a su vez, trasladó el escrito a las actuales autoridades de gobierno para que, en el plazo de ley, respondan y argumenten cada uno de los puntos señalados en la misma, y posteriormente sea esa Corte la que admita la petición presentada por la mencionada Comisión.

A la fecha, el Estado boliviano no ha dado respuesta al requerimiento de la Corte Interamericana, en el entendido de que el plazo que tiene para responder todavía está en vigencia. El Defensor del Pueblo, como peticionante en su etapa inicial, ha presentado el respectivo escrito de solicitudes, argumentos y pruebas para que sea valorado por la Corte y ésta, una vez que reciba respuesta del Estado boliviano, tome posición sobre el caso, y luego de los demás trámites que correspondan, dicte sentencia favorable a los intereses de nuestros representados.

2. Elizabeth O.M.

El Defensor del Pueblo presentó solicitud de medidas cautelares ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en favor de la ciudadana refugiada en Bolivia, Elizabeth Ochoa Mamani, debido a que ésta, pese a tener la condición de refugiada política, era perseguida por el Estado boliviano desde el año 2006; la Corte Suprema de Justicia boliviana había dispuesto un mandamiento de aprehensión con fines de extradición a raíz del pedido de extradición de la justicia ordinaria peruana, por supuesta comisión de delitos comunes.

La solicitud del Defensor fue puesta a conocimiento del gobierno boliviano, con la afirmación de que la medida dispuesta por la Corte Suprema de Justicia, violentaba los derechos que adquieren las personas refugiadas en cualquier Estado.

Ante la gestión realizada y la intervención de la Comisión Interamericana, la Corte Suprema de Justicia hizo una mejor valoración del caso y determinó dejar sin efecto el mandamiento de aprehensión con fines de extradición, e, incluso, rechazó el trámite de extradición presentado por el Estado peruano, por carecer de elementos objetivos y en estricto resguardo de los derechos humanos de las personas asiladas en nuestro país.

VII. Víctimas de violencia política

Conforme al artículo 17 de la Ley 2640 de Resarcimiento a Víctimas de la Violencia Política, de marzo de 2004, se le confirió al Defensor del Pueblo la tarea de solicitar los beneficios previstos en dicha norma en favor de las víctimas de los regímenes militares que gobernaron el país entre 1964 y 1982.

Para el logro esa atribución, durante la gestión 2006, se hicieron gestiones de coordinación con la Comisión Nacional para el Resarcimiento a Víctimas de Violencia Política (CONREVIP).

Durante la gestión 2007, se apoyó al Ministerio de Justicia —que ejerce la Presidencia de CONREVIP— en la difusión de información al interior de la República a través de las Representaciones Departamentales y Mesas Defensoriales, para que de esta manera los peticionarios de este reconocimiento puedan hacer seguimiento a la calificación de sus casos.

Debido a que dentro el proceso de calificación dispuesto por el Decreto Supremo 29214 se requieran documentos adicionales a los peticionarios, el Defensor del Pueblo colaboró en la recepción de la documentación adicional en el interior y su posterior reenvío al Ministerio de Justicia.

A diciembre de 2007 el Defensor del Pueblo hizo seguimiento a la emisión de “resoluciones finales de calificación” que debe elaborar CONREVIP para poder difundir esta información con los peticionarios en el interior; concluir con el proceso de calificación y pasar al pago de los montos correspondientes a cada caso.

VIII. Seguimiento al juicio de responsabilidades contra Gonzalo Sánchez de Lozada

Se ha creado una red interinstitucional de seguimiento al juicio de responsabilidades a Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores, conformada por el Defensor del

Pueblo, la Comunidad de Derechos Humanos y la Asociación de Familiares caídos por la Defensa del Gas (ASOFAC-DG), la misma que le permitirá a la Institución realizar un seguimiento cercano del juicio de responsabilidades en cuestión.

Se publicó y difundió a la sociedad civil un documento de seguimiento al caso, que titula Avances, riesgos y retos del juicio de responsabilidades a Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores. Éste fue presentado a través de los medios de comunicación social y fue tomado como un informe oficial sobre el estado de la causa.

El documento tiene una breve reseña de los hechos de 2003, un esquema general del proceso que debe seguir todo juicio de responsabilidades, de acuerdo con la normativa vigente, y el estado procesal del proceso contra Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores. La información proporcionada permite conocer a los imputados, por qué delitos se los acusa, qué medidas cautelares se viene aplicando a los imputados presentes y, finalmente, cuáles son los pasos a seguir de forma inmediata para dar viabilidad a la prosecución del juicio, que insta a los órganos estatales competentes a cumplir su rol dispuesto por ley para finalizar el proceso. Así la sociedad civil puede informarse y exigir a las autoridades que se absuelva a los inocentes y se condene a los culpables.

IX. Proceso de descentralización de la Asesoría Constitucional y Legislativa

En cumplimiento a lo dispuesto en el Plan Operativo Anual así como el Plan Estratégico Institucional del Defensor del Pueblo, la Asesoría Constitucional y Legislativa aprobó el Reglamento de recursos constitucionales y de revisión de sentencias condenatorias ejecutoriadas, que contiene 54 artículos y 3 disposiciones transitorias, y que tiene por objetivo dar los lineamientos generales en la tramitación de recursos para todas las representaciones del Defensor del Pueblo en toda Bolivia.

En ese mismo sentido, durante el segundo semestre de 2007 se inició el trabajo con la Unidad de Sistemas para la creación del sistema informático de recepción y tramitación de recursos. Hasta este momento se aprobó el flujograma y el diseño de rutas para proseguir el 2008 con la culminación de esta tarea.

X. Compilación de sentencias constitucionales

La Asesoría Constitucional y Legislativa elaboró los insumos para la publicación del libro Protección constitucional de derechos humanos a través de la jurisdicción constitucional, en el que se puede apreciar más de 30 recursos constitucionales sobre la protección de los siguientes derechos fundamentales y constitucionales:

- Derecho a la vida, salud y seguridad social;
- Derecho a la maternidad, estabilidad laboral, seguridad jurídica;
- Derecho a la vida, salud, seguridad social del recién nacido y derechos del niño o niña;
- Libertad de pensamiento, conciencia y religión;
- Libertad de expresión;
- Libertad de asociación;
- Derecho a la familia;
- Derecho a las garantías del debido proceso;
- Derecho a la no discriminación contra la mujer;
- Derecho a la libertad física.

CAPÍTULO IV

Fotografía: Antonio Suárez



Adopción de normas y tratados

X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional

Capítulo IV

Adopción de normas y tratados

I. Propuestas legislativas y seguimiento parlamentario

En el año 2007 el Defensor intervino en 27 propuestas legislativas que le fueron enviadas en consulta, no obstante, muchas de las propuestas no fueron procesadas por las diversas instancias parlamentarias debido a la necesidad de consideración sólo de determinados proyectos que forman parte de la agenda nacional o de la agenda parlamentaria.

De las 27 solicitudes, 15 fueron aprobadas por el Defensor del Pueblo, 11 rechazadas y en un caso se recomendó la creación de una mesa técnica de trabajo.

En ocho casos en que el Defensor del Pueblo intervino en el procedimiento legislativo, cinco propuestas fueron aprobadas como normas de la República.

I. Propuestas de gestión anterior a 2007

- 1 Proyecto de ley sobre el VIH-SIDA
- 2 Proyecto de ley de implementación de la Corte Penal Internacional
- 3 Proyecto de ley de inserción laboral a personas con discapacidad
- 4 Proyecto de ley sobre negligencia médica

2. Propuestas nuevas

Tabla 28

Propuestas en las que se pide la intervención del Defensor o en las que éste interviene de oficio

Nuevas Propuestas

1	Proyecto de ley de procedimiento de juicio de responsabilidades
2	Proyecto de ley de lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas: Ñuflo de Chávez
3	Proyecto de ley de modificaciones a la Ley 1760 de Procesos Coactivos Civiles
4	Proyectos de ley de creación de tribunales arbitrales en demandas laborales
5	Proyecto de ley de impuesto a la dignidad
6	Proyecto de reglamento interno para centros penitenciarios
7	Proyecto de ley de convivencia segura
8	Proyecto de ley de protección a los enfermos que padecen insuficiencia renal crónica
9	Propuesta de Derecho Internacional Humanitario para la Asamblea Constituyente
10	Proyecto ley de voto de residentes bolivianos en el extranjero
11	Proyecto de ley de lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas Marcelo Quiroga Santa Cruz
12	Proyecto de ley de implementación del código de emergencia 911 por el departamento de La Paz
13	Proyecto de ley de devolución del Bonosol a víctimas de suplantación de identidad
14	Proyecto de ley contra la discriminación
15	Proyecto de ley que dispone medidas para el caso de extravío de niños, niñas y adolescentes
16	Proyecto de ley para incorporar a la malla curricular del sistema de educación nacional la asignatura de prevención en uso y consumo de drogas
17	Proyecto de reglamento interno de educación para centros penitenciarios
18	Anteproyecto de ley por el respeto a las diferencias contra toda forma de discriminación
19	Proyecto de ley contra la trata y tráfico de personas
20	Proyecto de ley de extinción de la acción penal de las causas en liquidación sujetas al régimen procesal anterior
21	Proyecto de ley de modificación al artículo 138 de la Ley N° 2298 de Ejecución Penal y Supervisión
22	Proyecto de decreto reglamentario al artículo 24 de la Ley N° 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar
23	Proyecto de ley de modificación de la Ley N° 526 de creación del Cantón Villa Chocorosi en la provincia Pacajes de La Paz
24	Proyecto de ley de declaratoria de capital ganadera camélida de Potosí
25	Propuesta de creación del defensor del televidente

3. Resultado y situación de las propuestas normativas

Entre los mayores logros en la gestión 2007, se pueden citar la aprobación y promulgación de las siguientes propuestas normativas que conoció el Defensor:

Tabla 29

Propuestas normativas aprobadas

Proyecto	Contenido	Resultado
Proyecto de reglamento interno para centros penitenciarios	Regula las normas internas que deben observarse en todos los centros penales, en lo que respecta a los derechos y obligaciones de los internos y de los funcionarios penitenciarios.	Aprobado mediante Resolución N° 0003/2007, sin embargo, por problemas con la población penitenciaria quedó sin aplicación.
Ratificación del Convenio del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos con el Estado boliviano	Establece la apertura y el funcionamiento de esta agencia en territorio boliviano.	Ratificado mediante Ley N° 3713 del 13 de julio de 2007.
Proyecto de ley VIH-SIDA 309/2004-2005	Prevención del VIH-SIDA, la protección de los derechos humanos y la asistencia integral multidisciplinaria para personas que viven con el VIH-SIDA.	Aprobado como Ley de la República N° 3729 del 8 de agosto de 2007.
Modificaciones al Decreto Supremo 28837. (La solicitud fue hecha a través de una nota fundamentada al Ministerio de la Presidencia)	El DS 28837 otorgaba competencias al Defensor que vulneraban del principio de reserva. Éstas, además, ya están reguladas en la CPE.	Modificado mediante el Decreto Supremo 29239 del 22 de agosto de 2007.
Proyecto de ley de declaratoria de héroes nacionales a los beneméritos de la Guerra del Chaco. (La Confederación de ex Combatientes solicitó la intervención del Defensor para el tratamiento legislativo del proyecto).	Establece el pago único de un reconocimiento en favor de los ex combatientes de la Guerra del Chaco, declarados como beneméritos de la patria.	Aprobado mediante Ley N° 29326 del 31 de octubre de 2007.

Hay otras propuestas que están en diverso estado en el Poder Legislativo. La siguiente tabla indica el tipo de iniciativa, su situación inicial y su estado hasta fin de 2007.

Tabla 30

Estado de otras propuestas

Propuesta	Descripción	Situación inicial	Situación a diciembre 2007
Proyecto de ley de implementación de la Corte Penal Internacional	Como el Estatuto de Roma fue ratificado por el Estado boliviano, este proyecto regula la implementación del mismo en las normas nacionales.	Aprobado en grande por la Cámara de Diputados; sin embargo, luego se suspendió su tratamiento y fue enviado en consulta técnica al Ministerio de Justicia.	Hay un informe técnico del Ministerio de Justicia, un Informe técnico del Defensor y de la Comisión Andina de Juristas (CA). Empero, por los juicios de responsabilidades pendientes en esa Comisión aún no se trató el proyecto.
Proyecto de ley de inserción laboral de personas con discapacidad	Promueve la inclusión e inamovilidad laboral de las personas con discapacidad.	El proyecto había sido archivado.	Se logró su reposición, y, debido a la existencia de otro proyecto sobre el tema, se logró la unión de ambos y la consulta al Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda.
Proyecto de ley de complementación a la Ley Orgánica de las FFAA	Establece mecanismos de protección de DDHH en las FFAA.	Había un proyecto de ley sobre el defensor del soldado, respecto del cual había observaciones de fondo.	En coordinación con la Comisión de Defensa de la Cámara de Diputados, se elaboró otro proyecto de ley sobre el tema.
Proyecto de ley contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas: Marcelo Quiroga Santa Cruz	Establece mecanismos de derecho sustantivo y adjetivo de lucha contra la corrupción.	Se contaba con dos proyectos de ley sobre el tema; ambos fueron analizados por el Defensor del Pueblo.	Aprobado por la Cámara de Diputados y cursa en la Comisión de Constitución de la Cámara Alta.

4. Mesas de trabajo

El Defensor realizó labores en mesas de trabajo con varias instituciones, creadas para el análisis de propuestas normativas.

Tabla 3 I

Propuestas analizadas en mesas de trabajo

Propuesta	Conformación de la mesa	Estado
Devolución del BONOSOL a víctimas de suplantación de identidad	<ul style="list-style-type: none"> ∞ Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados. ∞ Superintendencia de Pensiones ∞ Administradoras de fondos de pensiones ∞ Corte Nacional Electoral ∞ Policía Nacional ∞ Viceministerio de Pensiones y Servicios Financieros ∞ Defensor del Pueblo 	Se concluyó el proyecto de ley consensuado. Éste cursa ahora en el Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo de la Judicatura de la Cámara de Diputados.
“Reconocimiento extraordinario a las víctimas de 2003”	<ul style="list-style-type: none"> ∞ Ministerio de Justicia ∞ Ministerio de Salud y Deportes ∞ Ministerio de Educación y Culturas ∞ Ministerio de Hacienda ∞ Comité Impulsor ∞ Asociación de Heridos-Afectados de Septiembre y Octubre 2003 por la Defensa del Gas y los Recursos Naturales ∞ Defensor del Pueblo 	En trabajo de consenso para viabilizar el proyecto de ley.
Estrategia Nacional de Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ∞ Ministerio de Justicia ∞ Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto ∞ Ministerio de Planificación para el Desarrollo ∞ Capítulo Boliviano de DDHH ∞ Comunidad de DDHH ∞ Defensor del Pueblo 	Se inició el análisis de una norma que contenga los parámetros para la formulación de políticas públicas en derechos humanos.

5. Respuesta del Defensor a propuestas normativas

Hay propuestas que demandaron un pronunciamiento de parte del Defensor del Pueblo a fin de mejorarlas, revisarlas o rechazarlas.

Tabla 32

Respuestas a propuestas normativas

Propuesta	Descripción	Institución consultante	Respuesta
Proyecto de ley de procedimiento de juicio de responsabilidades	Regula detalladamente el procedimiento en juicios de responsabilidades	Viceministerio de Transparencia	Aprobado y se sugieren complementaciones.
Creación del tipo penal sobre negligencia médica	Establece tipos penales dolosos en el tema.	Comisión de Constitución del Senado	Se sugiere la creación de una mesa de trabajo para discutir el tema.
Proyecto de ley contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas: Ñuflo de Chávez	Crea nuevos tipos penales contra la corrupción así como un sistema para combatirla.	Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo Nacional de la Judicatura de la Cámara de Diputados.	Rechazado, con observaciones de fondo.
Proyecto de modificaciones a la Ley N° 1760 de Procesos Coactivos Civiles	Introduce derogaciones sobre esos procesos.	Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo Nacional de la Judicatura de la Cámara de Diputados.	Se apoya el proyecto y se sugieren algunas complementaciones.
Creación de tribunales arbitrales en demandas laborales	Introduce al arbitraje como una forma de resolución de conflictos laborales individuales.	Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo Nacional de la Judicatura de la Cámara de Diputados.	Rechazado
Impuesto a la dignidad	Crea un impuesto a los hidrocarburos (gasolina y diésel) y a productos suntuarios (incluyendo bebidas alcohólicas y cigarrillos).	Cámara de Diputados	Rechazado
Proyecto de reglamento interno para centros penitenciarios	Regula las normas internas que deben observarse en todos los centros penales, en lo que respecta a los derechos y obligaciones de los internos y de los funcionarios penitenciarios.	Dirección General de Régimen Penitenciario	Aprobado con algunas sugerencias.
Proyecto de ley de convivencia segura	Regula contravenciones.	Oficialía Mayor de Desarrollo Humano del Gobierno Municipal de La Paz	Rechazado
Proyecto de ley de protección a los enfermos con insuficiencia renal crónica	Establece la obligación del Estado de otorgar las medicinas y el tratamiento requerido; sin embargo, fija un proceso de selección de los beneficiarios.	Asociación Boliviana de Dializados y Transplantados	Aprobado con sugerencias.
Propuesta de Derecho Internacional Humanitario para la Asamblea Constituyente	Establece algunas propuestas constitucionales puntuales en el tema.	Comisión Andina de Juristas y la Cancillería	Aprobado

Voto de residentes bolivianos en el extranjero	Regula el sistema que posibilite el voto de bolivianos en el exterior.	Comité de Constitución, Legislación y Sistema Electoral de la Cámara de Diputados.	Aprobado
Proyecto de ley de lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas: Marcelo Quiroga Santa Cruz	Establece un marco legal contra la corrupción tanto en el ámbito sustantivo como adjetivo del derecho.	Presidencia de la Cámara de Diputados	Con observaciones de fondo, aunque continúa el seguimiento parlamentario de parte del Defensor.
Responsabilidad por los resultados de la mala práctica médica	Crea tipos penales en el tema y deroga algunas disposiciones de la Ley N° 3131	Prefectura de La Paz	Rechazado
Proyecto de ley de aplicación del código de emergencia 911 por el Departamento de La Paz.	Crea un servicio de auxilio inmediato para el rescate, atención de emergencias médicas, protección ciudadana, búsqueda y salvamento en el departamento de La Paz	Comisión de Gobierno de la Cámara de Diputados	Aprobado con la sugerencia de ampliarlo a nivel nacional.
Devolución del Bonosol a víctimas de suplantación de identidad.	Crea un mecanismo que posibilite la restitución del Bonosol	Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados.	Aprobado. Además, se participó de la mesa técnica de consenso.
Proyecto de ley contra la discriminación	Regula la prevención y eliminación de la discriminación.	Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia (APDH)	Con observaciones Como incluía algunos conceptos como discriminación negativa y protección de la integridad personal, el Defensor buscó el proyecto en el Parlamento para sugerir la creación de una mesa de discusión
Proyecto de ley que dispone medidas para el caso de extravío de niños, niñas y adolescentes	Establece algunos pasos procesales para reportar e iniciar la búsqueda de niños extraviados.	Diputada Claudia Paredes	Aprobado con observaciones
Proyecto de ley para incorporar a la malla curricular del sistema de educación nacional la asignatura de prevención en uso y consumo de drogas.	Busca prevenir el uso y abuso de drogas en la población estudiantil, al añadir en la malla curricular la materia de "Prevención en uso y abuso de drogas".	Comité de Lucha contra el Narcotráfico de la Cámara de Diputados	Rechazado
Reglamento interno de educación para los centros penitenciarios	Establece el marco en el que se deben desarrollar las actividades educativas en el sistema penitenciario	Dirección General de Régimen Penitenciario	Aprobado

Anteproyecto de ley por el respeto a las diferencias contra toda forma de discriminación	Establece el marco legal para abordar la discriminación en Bolivia.	Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo de la Judicatura de la Cámara de Diputados	Aprobado con observaciones
Proyecto de ley contra la trata y tráfico de personas	Establece un marco penal y procesal penal para los temas de trata y tráfico de personas.	Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo de la Judicatura de la Cámara de Diputados	Aprobado con observaciones de forma
Proyecto de ley de extinción de la acción penal de las causas en liquidación sujetas al régimen procesal penal anterior.	Declara extinguidas las acciones penales que se tramitan con el Código Procesal Penal anterior.	Comité de Justicia, Tribunal Constitucional y Consejo de la Judicatura de la Cámara de Diputados	Rechazado
Proyecto de ley de modificación al artículo 138 de la Ley N° 2298 de Ejecución Penal y Supervisión.	Establece graduación de la redención por estudio o trabajo en función de la pena que se haya sido asignada al condenado.	Mesa de Trabajo de Personas Privadas de Libertad	Aprobado con una observación
Proyecto de decreto reglamentario al artículo 24 de la Ley N° 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar.	Establece el marco legal para hacer viable el seguro de salud a favor de las trabajadoras del hogar.	Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales (APAE)	Aprobado
Proyecto de ley de modificación a la Ley N° 526 de creación del cantón Villa Chocorosi en la provincia Pacajes de La Paz	Los peticionarios señalan que el cambio de límites que plantea la Ley N° 526 afecta a sus tradiciones y costumbres como comunidades indígenas.	Representante legal de las comunidades de las estancias Wencalla, Casquiri, Larancota, Llujturi y Ñuñujani.	Rechazado
Proyecto de ley de declaratoria de "Capital ganadera camélida de Potosí"	Propone establecer un "Centro educativo técnico especializado en zootecnia camélida" en el municipio de Tomave, a partir del establecimiento de Potosí como la capital señalada, y con recursos del IDH e ICM (*).	Representación Departamental de Potosí del Defensor del Pueblo	Aprobado con observaciones
Propuesta de creación del defensor del televidente	Proponer crear el "defensor del televidente" que procese quejas de los usuarios sobre calidad y pertinencia de la programación ofertada	Consejo Nacional del Cine	Rechazado

(*) Impuesto Directo a los Hidrocarburos e Impuesto Complementario a la Minería

CAPÍTULO VI

Fotografía: Defensor del Pueblo



Intervención Defensorial en Conflictos Sociales

X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional

Capítulo VI

Intervención Defensorial en Conflictos Sociales

I. Escenario de los Conflictos

La gestión 2007, al igual que las anteriores, se vio marcada por el alto grado de conflictividad social que se dio en el país, en los ámbitos político, social y económico, que configura un ambiente de alta sensibilidad y riesgo de confrontación a nivel local departamental y nacional. En algunos casos las consecuencias fueron dramáticas por la pérdida de vidas humanas y heridos de parte de los actores sociales y miembros de la fuerza pública. El escenario conflictivo con mayor grado de violencia se presentó en las ciudades de Sucre, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija, Pando y La Paz; en los otros departamentos también se presentaron conflictos de violencia pero de baja intensidad.

En este contexto, la agenda nacional estuvo marcada por las connotaciones de las plenarias de la Asamblea Constituyente, donde los temas más debatidos y que generaron polémica fueron: la aprobación de los artículos por dos tercios, capitalía plena, visión de país, derechos colectivos vs. derechos individuales, tierra y territorio, recursos naturales, y derechos y deberes, que causaron división entre las y los constituyentes.

En la medida que fenecía el plazo legal para entregar aprobada la nueva Constitución Política del Estado, se alejaban los consensos y surgieron corrientes radicales e irreductibles, lo cual llevó a una fractura definitiva de posibles escenarios de acuerdos o pactos multipartidarios al interior del Congreso Nacional y la Asamblea Constituyente, imposibilitando de esta forma una salida política a la conflictividad social.

A partir de este momento las mayorías con representación parlamentaria en el Congreso y la Asamblea Constituyente se vieron prisioneros de un ataque sistemático y progresivo de las minorías, quienes con el transcurso del tiempo fueron retomando espacios que en diciembre de 2005 habían perdido con la victoria electoral de Evo Morales; este proceso avanzó raudamente con el discurso de la legalidad, la democracia, Estado totalitario, injerencia externa, gobierno dictatorial, restricción a la libertad de expresión, es decir la oposición se apropió del discurso democrático y hábilmente introdujo elementos para que las poblaciones especialmente urbanas, pero también en algunos espacios rurales, fueran cooptadas por los comités cívicos, prefecturas y partidos de oposición, al extremo que en algunos espacios geográficos del país la presencia de autoridades gubernamentales debía

ser acompañada por funcionarios policiales para garantizar su seguridad personal. Concluidas las labores de la Asamblea Constituyente, la difusión de la nueva Constitución Política del Estado se desarrolló con bastante fuerza a través de campañas mediáticas de parte del Gobierno en la perspectiva de convocar a un referéndum aprobatorio, sin embargo la oposición, igualmente mediante una campaña mediática sistemática, puso en evidencia la ilegalidad en el procedimiento de su aprobación y por ser excluyente para un conjunto de ciudadanos bolivianos quienes no se sentían parte de este documento. Otro hito importante en esta gestión fue el planteamiento y el desafío del Presidente de la República para ir a un referéndum de revocatoria tanto para su mandato como para el de los Prefectos departamentales, elección democrática de los Consejos Departamentales, la revisión de la distribución del Impuesto Directo a los Hidrocarburos (IDH), financiamiento del Bono Dignidad y la fiscalización del manejo de fondos de las prefecturas, temas polémicos que generaron nuevas confrontaciones ideológicas y políticas.

La publicación del Estatuto Autonómico de Santa Cruz, el 15 de diciembre de 2007, pone en evidencia algunas debilidades de orden legal de cara al marco constitucional lo cual marca un nuevo hito de beligerancia e intransigencia para consolidar el mismo a través de un referéndum en 2008, asumiendo todas las “consecuencias”: el Poder Ejecutivo lo califica de ilegal y la Corte Nacional Electoral se pronunció señalando que es inconstitucional. El Estatuto Autonómico muestra en su texto sesgos discriminatorios en contra de los indígenas y campesinos, y, lo más preocupante, con proyecciones a buscar la desintegración nacional y territorial del Estado Boliviano.

Finalmente, la pelea se reduce a la legalidad y legitimidad de ambos procesos: aprobación de Estatutos Autonómicos vs. Constitución Política del Estado. Las demandas y reivindicaciones regionales se focalizan en estos dos temas, la oposición gana en forma progresiva el apoyo a sus planteamientos y el voto de las ciudades, especialmente en Sucre, Santa Cruz, Trinidad, parte de Cochabamba, Tarija y Pando y en parte del área rural de estos departamentos; las agendas regionales se fortalecen y la discusión política es cada vez más agresiva y subjetiva sin un contenido y visión de país, quedando un alto porcentaje de la ciudadanía con un sabor a frustración por todos estos acontecimientos.

Para los enfrentamientos en la ciudad de Sucre (zona La Calancha) entre el 22 y 25 de noviembre, hubo previamente un proceso largo de incubación de la violencia y descomposición social. El inicio de este proceso fue la decisión de la plenaria de la Asamblea Constituyente del 15 de agosto 2007, que mediante resolución decidió retirar el tema de la capitalidad de su agenda y suspender las sesiones plenarias, ante esta determinación inmediatamente comenzaron las movilizaciones y huelgas de hambre al mando del Comité Interinstitucional de Chuquisaca (Prefectura del Departamento, Universidad Mayor San Francisco Xavier, Alcaldía Municipal), a partir de este momento

se agudizaron las movilizaciones y confrontaciones, seguidamente vinieron los días fatídicos del 22 al 25 de noviembre en las inmediaciones de La Calancha–Glorieta donde sesionaba la Asamblea Constituyente, espacios que fueron tomados por la ciudadanía chuquisaqueña al mando del Comité Interinstitucional, inclusive la Policía Nacional tuvo que abandonar la ciudad de Sucre ante la falta de garantías para el cumplimiento de su mandato Constitucional, autoridades políticas del gobierno no midieron racionalmente los efectos de estas determinaciones y precipitaron un enfrentamiento con secuelas que los chuquisaqueños aún no pueden superar.

Otro de los hechos de alta conflictividad fue el enfrentamiento producido en la ciudad de Cochabamba en enero, con el resultado de varias personas heridas y tres fallecidas; preocupa en la perspectiva de que fue un enfrentamiento entre las áreas rural y urbana, campo–ciudad, con objetivo político pero fundamentalmente con rasgos de racismo en el ámbito de discriminación entre indio o campesino y ciudadano, entre blanco y moreno. La forma de que sus mentores los impulsaron a esta confrontación tuvo características fascistoides con grupos de choque, uniformados y con entrenamiento de grupos juveniles bastante beligerantes y con un alta carga ideológica de racismo.

Otro indicador del alto grado de conflictividad que vivió el país durante la gestión 2007, fue el cerco a Tarija en mayo, cuando gracias a la intervención defensorial se evitaron enfrentamientos entre la Federación de Campesinos de Tarija y la Prefectura del Departamento, Comités Cívicos y otras alianzas ciudadinas; al margen del problema ideológico y reivindicación de demandas, en su pronunciamiento y enfrentamientos hubo también un alto componente discriminatorio y racista hacia los sectores populares y personas del área urbana.

En este contexto, los medios de comunicación son interpelados por diferentes sectores políticos y sociales porque muestran falta de imparcialidad al presentar la información, e introducen elementos de beligerancia y confrontación en el cumplimiento de su labor periodística. En definitiva, la identificación con uno u otro bando del conflicto no legitima el compromiso ético con la verdad y el derecho a ser informado.

No es tarde para recuperar los valores esenciales del oficio periodístico, a saber: veracidad e imparcialidad; que no significan renunciar a ideologías personales. Es necesario que los gremios periodísticos promuevan espacios de reflexión respecto del trabajo desarrollado antes, durante y después de las situaciones de conflicto, para identificar con la mayor honestidad posible los errores y excesos cometidos y encontrar los mecanismos para evitar que éstos se repitan. Es recomendable que tanto los medios de comunicación como los gremios recuperen los contenidos de los muchos manuales de ética periodística que existen y los impongan en sus respectivas salas de redacción.

El ejercicio de la libertad de expresión a través de los medios de comunicación debe observar los límites que impone la propia norma para no vulnerar derechos de terceros.

En este contexto de alta sensibilidad y vulnerabilidad de derechos humanos, el Defensor del Pueblo intervino en calidad de facilitador y/o mediador con el objetivo de pacificar la zona de conflictos, evitar mayores confrontaciones, convocar al diálogo en el marco de los principios democráticos en vigencia y, fundamentalmente, respeto al marco constitucional que rige en la República.

Los conflictos de baja intensidad fueron atendidos por las oficinas defensoriales, en las que primaron demandas de sectores que piden atención en derechos como acceso a fuentes de trabajo, salud, educación. La intervención en la mayoría de los casos fue de facilitación y/o negociación como se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 19

Conflictos sociales atendidos por las oficinas del Defensor del Pueblo en 2007

Oficina Defensorial	Conflictos atendidos
Jefatura Nacional de Prevención y Atención de Conflictos	58
Representación Departamental de La Paz	16
Representación Departamental de Oruro	9
Representación Departamental del Beni	0
Representación Departamental de Chuquisaca	2
Representación Departamental de Tarija	9
Representación Departamental de Pando	2
Representación Departamental de Cochabamba	6
Representación Departamental de Santa Cruz	2
Representación Departamental de Potosí	7
Representación Especial de El Alto	2
Representación Especial del Chapare	4
Mesa Defensorial de Ribalta	2
Mesa Defensorial de Llallagua	5
Mesa Defensorial de Yacuiba	16
Mesa Defensorial de Puerto Suárez	0
Mesa Defensorial de Yungas	6
Total	146

II. Descripción de Casos Relevantes de Conflictos Sociales Atendidos

I. Comité Interinstitucional de Chuquisaca

La Plenaria de la Asamblea Constituyente en fecha 15 de agosto del 2007, decidió sacar de agenda el tema de la capitalidad, inmediatamente comenzaron las movilizaciones y la huelga de hambre masiva al mando del Comité Interinstitucional (Prefectura del Departamento, Universidad Mayor de San Francisco Xavier y Alcaldía Municipal), frente a este conflicto social de magnitud, el Defensor del Pueblo, Dr. Waldo Albarracín, se

trasladó a Sucre a solicitud de la Alcaldesa, el Presidente del Consejo Municipal y la Federación de Campesinos de Chuquisaca con el fin de coadyuvar en el diálogo.

Durante las jornadas conflictivas del 23 y 24 de agosto 2007, el Defensor sostuvo reuniones con los diferentes sectores relacionados al conflicto para conocer sus planteamientos: Comité Interinstitucional, Federación de Campesinos de Chuquisaca, bancada de asambleístas del MAS, Directiva de la Asamblea Constituyente, Presidenta de la Asamblea Constituyente, Prefecto del Departamento de Chuquisaca, brigada de constituyentes del Departamento, Arzobispado y otras instancias relacionadas al tema. La búsqueda de condiciones de diálogo y posibilidad de mediación del Defensor del Pueblo fue ardua durante las dos jornadas de trabajo, en forma permanente exhortó y se pronunció por encontrar espacios de diálogo a través de todos los medios de comunicación.

Los planteamientos del Comité se resumen en los siguientes puntos: 1) el tema de la capitalía no puede ser considerado como “varios” dentro de la agenda de la Plenaria de la Asamblea Constituyente porque fue un tema aprobado en informes por mayoría y minoría. 2) Contradice el procedimiento legislativo y existen vicios de nulidad en su tratamiento. 3) Exigen el respeto de la Democracia, aplicación de la ley y vigencia del Estado de Derecho debiendo anularse la Resolución de la Plenaria del 15 de agosto de 2007, y tratarse el tema de la capitalidad en Plenaria. Y 5) denuncia represión policial y uso desproporcionado de la fuerza, solicitan se investiguen los hechos acaecidos el miércoles 22 de agosto 2007.

Sin embargo, la intervención del Defensor del Pueblo se vio cuestionada por la opinión del Comité Interinstitucional en sentido que se “hubiese vertido opinión a través de un medio de comunicación sobre el tema de la capitalidad, por tanto no podrá trabajar con imparcialidad”, situación que fue ampliamente explicada por el Defensor, al parecer por declaraciones en la prensa, el Comité esperaba una abierta adhesión del Defensor del Pueblo a la causa de la capitalía plena y el retorno de los poderes a Sucre, con el discurso de la defensa de la legalidad quebrada en la Asamblea Constituyente. Independientemente de las posiciones radicales, el Defensor asumió el compromiso de transmitir a los líderes cívicos y políticos de La Paz las demandas e inquietudes del Comité Interinstitucional de Chuquisaca, para tal efecto a su retorno a la ciudad sede de gobierno convocó a la directiva del Comité Cívico de La Paz y algunos Constituyentes a la reunión de 26 agosto, llevada a cabo en instalaciones de la Alcaldía Municipal de La Paz, donde informó de las diligencias cumplidas en Sucre y transmitió al mismo tiempo las propuestas del Comité Interinstitucional de Chuquisaca.

2. San Rafael, provincia San Ignacio de Velasco del departamento de Santa Cruz

El Centro de Estudios Jurídicos e Investigación Social (CEJIS), en nota remitida al Defensor del Pueblo, solicita su intervención sobre el caso del señor Fernando Rojas Noco, indígena de origen chiquitano quien ocupa el cargo de Cacique Indígena de Educación y Director del Comité de Vigilancia de la Alcaldía Municipal de San Rafael, provincia San Ignacio de Velasco del Departamento de Santa Cruz.

El 18 de diciembre de 2006 se produjeron enfrentamientos entre campesinos y colonizadores de San Julián y personas de la Chiquitania y Guarayos que no pudieron asistir al cabildo convocado por el Comité Cívico de Santa Cruz (ciudad) por bloqueos en organizados por pobladores de San Julián, afines al Gobierno Central y al partido gobernante, por lo que se encargó la investigación de los sucesos a un grupo de fiscales.

Como consecuencia de estos hechos, el 19 de diciembre de 2006, en la localidad de San Rafael, el alcalde Rosauro Flores Silva convocó a una concentración a la población en la plaza principal, pues corría el rumor de que se iban a tomar acciones penales contra autoridades municipales por su supuesta participación en los sucesos de San Javier Concepción y San Ignacio.

Terminada la asamblea, los pobladores se dirigieron a la casa de Fernando Rojas, lo acusaron de ser militante del MAS y de haber enviado una supuesta lista de nombres de cívicos a los dirigentes de San Julián. En principio Fernando Rojas escapó de la muchedumbre, pero su familia fue agredida física y psicológicamente hasta el momento en que lograron atraparlo; detenido Fernando Rojas, fue conducido a la plaza en presencia de sus hijos (11 y 9 años de edad), amarrado con una soga al cuello, públicamente y a la fuerza solicitan su renuncia a su cargo. Para salvar su vida estampó una firma ilegible.

El 30 de enero de 2007 Fernando Rojas solicitó al Comando de la Policía de San Ignacio de Velasco resguardo policial, protección de sus derechos y garantías constitucionales así como el inicio de una investigación de lo sucedido en San Rafael. Después de dilaciones injustificadas de autoridades del Ministerio Público y Policía no se logra avanzar en la investigación correspondiente por miedo a represalias de otras autoridades de la región.

A solicitud de CEJIS se realiza la verificación defensorial en San Rafael del 18 al 21 de octubre 2007, estableciéndose los siguientes hechos:

1. El Fiscal de San Ignacio de Velasco entregó fotocopias del cuadernillo de autos caso N 061/07 a denuncia interpuesta por Fernando Rojas Noco por los supuestos delitos de "Asociación Delictuosa y Daños Calificados" contra "autores, cómplices y encubridores", el Fiscal se comprometió ante el Defensor del Pueblo (la comisión) dar el impulso procesal correspondiente y aceptar la recepción de las declaraciones de los testigos de cargo ofrecidos por el Sr. Rojas por funcionarios de la FELCC de San Ignacio de Velasco.
2. Se dio curso a la ampliación de plazo de la etapa de investigación solicitada por la Dra. Débora Díaz al Fiscal de San Ignacio de Velasco.
3. La Defensoría de la Niñez y Adolescencia de San Ignacio de Velasco en fecha 24 de julio 2007 emite su informe de entrevista psicológica realizada a los hijos de Fernando Rojas y Paula Andrea Rojas Ortiz, remitiendo este documento a conocimiento de la Fiscalía de San Ignacio de Velasco en fecha 26 de julio de 2007.
4. Se recomienda a los abogados de CEJIS (asesores legales de Fernando Rojas) se tomen los recaudos necesarios a fin de evitar situaciones de riesgo para la vida, integridad personal y salud de Fernando Rojas, su esposa e hijos, en vista de que existe ausencia de autoridades que hagan respetar los derechos de los ciudadanos en la localidad de San Rafael.

III. Registro de Intervenciones en Conflictos Sociales gestión 2007

I. Unidad Nacional de Atención y Prevención de Conflictos

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
<p>Aportantes al ExFonvis, grupo de ciudadanos en su mayoría personas adultas mayores de diferentes entidades públicas donde prestaron sus servicios.</p>	<p>Ante el cierre del ExFonvis, los aportantes afectados se encuentran en incertidumbre por la falta de información del gobierno sobre el destino de sus aportes y qué instancia asume la responsabilidad de la devolución, lo que motiva la realización de movilizaciones a nivel nacional, vigiliadas en puertas del ExFonvis y amenazas de toma oficinas.</p>	<p>Devolución de aportes realizados. Esclarecimiento de qué instancia gubernamental se responsabilizará de los aportes. Emisión y publicación de información oficial de listas y montos aportados. Atención a reclamos sobre fallas en el registro computarizado para regularizar y su posterior devolución.</p>	<p>Oficina del ExFonvis- Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.</p>	<p>El Defensor del Pueblo, por solicitud del sector; interviene como facilitador; como acción solicita al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda una reunión con los representantes del sector para brindar información sobre las demandas planteadas y, lo más importante, un aclaración de la forma de devolución de los aportes por el cierre del ExFonvis. En respuesta se tiene la información que el cierre del Exfonvis se debe al cumplimiento del Decreto Supremo emitido por el Gobierno y en su reglamentación se dispondrá la apertura de una oficina encargada de todos los trámites que se efectuaba en el Exfonvis además de la forma de devolución de aportes, esta información también es reflejada en una comunicación que permite al Defensor del Pueblo junto a funcionarios del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda explicar a los peticionarios en el lugar de vigilia (Av. 20 de Octubre), de que sus aportes se encuentran resguardados y que en días próximos se instalará la oficina encargada de la atención a los aportantes. Con esta información y entrega de la copia del Decreto Supremo así como de la comunicación a los dirigentes, se levanta la medida de presión, asimismo a nivel nacional se comunica sobre la determinación y vía fax se envía el comunicado a las oficinas defensoriales para que verifiquen la suspensión de las medidas de protesta.</p> <p>A solicitud expresa del Gobierno Municipal y del sector en conflicto el Defensor del Pueblo interviene como facilitador; se realiza una verificación defensorial al piquete de huelga de hambre y se propicia de forma inmediata una reunión con el responsable del área, Sr. Pedro Susz, gracias a esto se declara un cuarto intermedio en la medida, y posteriormente en las reuniones de mediación se determina la contratación de un primer grupo de personas por tiempo determinado y de forma rotativa a fin de que el otro grupo pueda ser contratado durante el año.</p>
<p>Asociación de desocupados de La Paz (ADESLAP),</p>	<p>Grupo de personas toman el cuarto piso del edificio técnico municipal y se instalan en huelga de hambre.</p>	<p>Acceso a fuentes de trabajo que otorga el Gobierno Municipal de forma eventual, de acuerdo a periodos y requerimientos que se dan a lo largo del año.</p>	<p>Gobierno Municipal de La Paz. Ministerio de Trabajo.</p>	

Consejera electa como suplente de COTEL	Huelga de hambre en oficina de directorio de Cotel	Ante la renuncia de titular al Consejo, demanda su admisión y posesión como titular al haber sido electa como suplente.	Ministerio de Trabajo. Viceministerio de Cooperativas. COTEL.	Por solicitud de familiares de la huelguista se interviene como facilitador; se realiza la respectiva verificación ante el anuncio de desalojo violento, se evita la confrontación y se promueve una reunión con el presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa, asimismo se solicita las respuestas a las solicitudes escritas que realizó la peticionaria. Con el señalamiento de día y hora de reunión la huelguista declara un cuarto intermedio en su protesta.
Padres de familia que pernoctaron por varios días haciendo colas para la inscripción de sus hijos al sexto curso de secundaria en la puerta del Colegio Germán Busch.	Protesta y manifestación en la puerta del Colegio impidiendo el ingreso y salida del personal del Colegio	Inscripción sin discriminación de ninguna índole a sus hijos al sexto de secundaria del turno de la tarde.	Ministerio de Educación. SEDUCA.	Padres de familia solicitan la intermediación del Defensor del Pueblo, las acciones implementadas por la Institución se ciñen a que las autoridades del Colegio fiscal emitan un informe de los alumnos inscritos y las vacancias existentes, este requerimiento es cumplido y se establece que no se cumplió con el cupo determinado, consecuentemente se pone el caso en consideración del SEDUCA, adjuntando la lista de los alumnos que demandan inscripción, solicitando se atienda las inscripciones, con base en la lista que los padres de familia elaboraron; posteriormente se tiene conocimiento de que el SEDUCA ordenó la inscripción de un número determinado de alumnos, restableciéndose de esta forma el derecho a la información, de petición y de acceso a la educación.
Mineros del sector cooperativista.	Marchas desde sus distritos mineros hasta la sede de gobierno, manifestaciones de protesta en el centro de la ciudad, detonan dinamita, se instalan en el atrio de la Iglesia de San Francisco, se genera violencia y la Policía reprime a los manifestantes, proceden a la detención de siete mineros que pasan a la justicia ordinaria.	Atención a los compromisos asumidos por el gobierno sobre planteamientos estructurales en políticas mineras.	Ministerio de Minería y Metalurgia. Ministerio de Gobierno. Ministerio de Trabajo. Viceministerio de Cooperativas.	La intervención del Defensor del Pueblo se la realiza de oficio, no se ingresa en el tema de fondo, sin embargo se hace un seguimiento al conflicto, realizando verificaciones defensoriales en los lugares de concentración, en instancias Policiales, Ministerio Público y Poder Judicial, donde los siete detenidos mineros asumen el proceso de investigación; se efectúa una presencia institucional en estas instancias, se toma contacto con los dirigentes de FENCOMIN, se solicita la atención del médico forense para revisión legal de los detenidos, se asiste a la audiencia de medidas cautelares en instancia judicial donde se dispone la libertad de los mineros, en el seguimiento se conoce que el gobierno y el sector minero habían suscrito un acuerdo marco de políticas mineras. De esta forma concluyó el conflicto.
Ciudadanos del Movimiento Sin Techo de la ciudad de Viacha.	Anuncios de adoptar medidas de presión.	Cumplimiento de acuerdos asumidos por el Viceministerio de Justicia y la Cervecería Boliviana Nacional, en la entrega de lotes de terreno y documentación a los que se asentaron en predios de la Cervecería Boliviana Nacional (carretera a Viacha)	Viceministerio de Justicia. Cervecería Boliviana Nacional.	Se atiende el caso en la fase de post conflicto, se efectúa entrevistas con un representante del Viceministerio de Justicia y un asesor de la Cervecería Boliviana Nacional, quienes informan de los avances del acuerdo señalando que los beneficiarios tendrán que cancelar un precio por cada lote de terreno y que los documentos les serán entregados de forma individual y previo pago.

Personas con Discapacidad.	Anuncios de implementar acciones de hecho en caso de no ser escuchados y atendidos.	Suspensión del registro de personas con discapacidad a nivel nacional realizado por el Ministerio de Salud.	Ministerio de Salud CODEPEDIS. CONALPEDIS.	Se atiende el caso como prevención de conflicto ante la demanda del sector; se concreta audiencia con la Ministra de Salud, en la misma se informa del proceso de registro, advierte la autoridad del riesgo de suspensión de la ayuda de JICA para el registro que responde a la demanda del sector; a fin de no crear mayor susceptibilidad del trabajo de registro y la observación en contra de una funcionaria, la autoridad dispone un cuarto intermedio en el registro y cierre de las oficinas donde se realiza el trabajo, hasta la contratación del nuevo personal para reemplazar al objetado, cumpliendo las normas de contratación, de esta forma el sector se compromete a no realizar ningún tipo de presión.
Mineros Cooperativistas de Huanuni, que junto a sus familias se trasladaron a la sede de gobierno	Se instalan precariamente en el atrio de la Iglesia de San Francisco, inicial huelga de hambre, se crucifican, bloquean las arterias principales, marchas de protesta.	Rechazo a la política del gobierno, como a la propuesta del sueldo de Bs. 1.500, respeto a las concesiones mineras, estabilidad laboral.	Ministerio de Minería. Ministerio de Trabajo. Ministerio de la Presidencia. Ministerio de Gobierno.	La intervención del Defensor del Pueblo se da en dos ámbitos: de ayuda humanitaria mediante la Cruz Roja, la Red I 18, en la atención de salud y la instalación de carpas, por; Defensa Civil, mediante la defensoría de la Niñez se exhorta al retiro de los niños del conflicto, en el tema principal se emite nota oficial al Ministerio de Trabajo y Minería, quienes responden ratificando la posición del gobierno que no permitirá el trabajo bajo el sistema cooperativo en Huanuni, respuesta que fue de conocimiento del sector quienes luego de varios días determinaron retornar a sus distritos.
Trabajadores del Servicio Nacional de Caminos	Anuncian aplicar medidas de presión	Reincorporación a fuentes de trabajo por despidos injustificados por el cambio de razón social de SNC a ABC	ABC	En vía de prevención de conflictos, se atiende el caso, se interviene logrando una audiencia con ejecutivos de la ABC en la que participan los peticionarios, acordándose en la reunión analizar caso por caso y determinar, si corresponde, su reincorporación.
Grupo de 21 policías del Batallón de Seguridad Privada retirados por conclusión de contrato.	Vigilia en la puerta del Batallón, anuncios de radicalizar medidas de presión.	Reincorporación al Batallón, mediante la suscripción de contratos ampliatorios y/o como personal de planta al escalafón policial.	Comando General de la Policía Nacional. Comando del Batallón de Seguridad Privada. Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Régimen Interior.	Se interviene por solicitud de los policías retirados, las acciones defensoriales se ajustan a peticiones de audiencias con las autoridades policiales, con el Viceministro de Régimen Interior; en las que se determina que el Comando del Batallón efectúe solicitud de contratación de personal ante el Comando General de la Policía Nacional, dentro de un tiempo determinado se emite la orden policial de convocatoria para el escalafón de la Policía para los retirados por conclusión de contratos, previo proceso de contratación pública mediante exámenes; donde los peticionarios se presentaron con la debida preparación, ingresando de esta forma los 21 ciudadanos a la planta de policías.

Estudiantes de la UMSA.	Huelga de hambre, toma del edificio principal (Monoblock), cierre de las instalaciones, suspensión de actividades por varios días.	Suspensión de elecciones del Rector y Vicerrector; para elegir con carácter previo a representantes de la FUL, que no se habían elegido en los últimos cuatro años.	Autoridades y dirigentes estudiantiles de la UMSA.	Los estudiantes movilizados solicitan la intervención del Defensor del Pueblo, la MAE gestiona reunión con autoridades de la UMSA, se participa de las reuniones llegándose a acuerdos con los estudiantes, que son reflejados en un documento suscrito por los sectores en conflicto, este acuerdo permite la suspensión de conflicto universitario, asimismo se apoya en el control de salud de los huelguistas mediante la Red 118.
Estudiantes del INS de Chayanta	Renuncia de autoridades de la Normal por denuncias de irregularidades en la designación.	Huelga de hambre de los estudiantes, movilizaciones en la región, anuncio de huelga de hambre de la delegación que se trasladó a la sede de gobierno.	Ministerio de Educación y Culturas.	En coordinación con la mesa defensorial de Llagua, se interviene en el conflicto; en la ciudad de La Paz se realiza visitas al Ministerio de Educación solicitando la atención del conflicto mediante sus instancias correspondientes, petición que tiene respuesta determinándose la suspensión de actividades de las autoridades objetadas, disponiendo la convocatoria pública para los cargos objetados por los estudiantes, con lo que se resolvió el conflicto.
Rentistas jubilados del sector minero y de otros sectores ("generación sándwich").	Toma de oficinas del SENASIR, huelga de hambre, amenaza de estallido de dinamitas.	Incremento de rentas, conclusión de trámites.	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Pensiones y Seguros. SENASIR.	Intervención que se realiza a solicitud del sector en conflicto y del SENASIR, se efectúa la verificación en el lugar del conflicto, se toma contacto con los dirigentes y el Director del SENASIR, previamente se exhorta a los rentistas a permitir que el personal abandone las instalaciones del edificio, posteriormente se acuerda iniciar el diálogo al día siguiente en el Viceministerio de Pensiones con su titular y funcionarios, en las reuniones se define la conformación de comisiones para analizar los planteamientos efectuados, asimismo en la solución a los trámites pendientes, de esta forma se evita hechos de violencia y se transforma el conflicto hacia un proceso de diálogo.
Comunarios de San Agustín, Yungas.	Los comunarios que se trasladaron a la sede de gobierno realizan manifestaciones y protestas en inmediaciones del Viceministerio de la Coca, el conflicto se traslada a la localidad de San Agustín, donde existe el peligro de enfrentamiento entre dos comunidades, de acuerdo a la información de la Mesa Defensorial de Yungas.	Se deje sin efecto urbanización aprobada por el Gobierno Municipal de la localidad, que afecta a las propiedades de los comunarios como a sus cultivos, entre ellos los de hoja de coca.	Viceministerio de la Coca. Gobierno Municipal de la Localidad. Ministerio de Gobierno.	Se interviene de oficio, se participa de las reuniones de negociación en la localidad de San Agustín, el funcionario de la Mesa Defensorial de los Yungas interviene, se llega a acuerdos con la suscripción del documento con el cual se transforma el conflicto, evitando hechos de violencia, exhortando a la resolución del conflicto de forma pacífica y mediante el diálogo y entendimiento.

Federación de Jubilados en el Seguro Social Obligatorio y nuevo sistema y en trámite de jubilación (mineros, fabriles-Cochabamba)	Toma del sexto piso del edificio del SENASIR.	Renuncia del director del SENASIR. Conclusión de trámites. Incremento de rentas.	Viceministerio de Pensiones. Ministerio de Hacienda. SENASIR.	Intervención a solicitud del sector en conflicto, se gestiona reunión con el Viceministro de Pensiones y con autoridades del Ministerio de Hacienda, donde se plantea las demandas y son informados de forma escrita y oral de los trámites en curso, asimismo se llega a acuerdos para atender las demandas de incremento bajo un estudio matemático en un tiempo determinado.
Trabajadores de la Empresa Minera de Totoral	Anuncios de adoptar medidas de presión en caso de no ser atendidos por las instancias gubernamentales.	Nacionalización de la mina.	Ministerio de Minería y Metalurgia. COMIBOL.	En vía de prevención de conflicto, se atiende el caso y se gestiona audiencias y reuniones con el Ministro de Minería y el Presidente de COMIBOL, en respuesta y como resultado de las reuniones las autoridades gubernamentales determinan llevar el caso a la comisión que viene analizando las políticas gubernamentales entre el gobierno y la Federación de Mineros de Bolivia.
Trabajadores de la Empresa Minera Vinto Residual	Toma de oficina de la Empresa de fundición Vinto en la Av. Villazón, huelga de hambre de los funcionarios y trabajadores por varios días.	Cumplimiento de acuerdos que refieren a la estabilidad laboral y suspensión de despidos.	Ministerio de Minería y Metalurgia. Ministerio de Trabajo.	La intervención se realiza en respuesta a la petición escrita del sector; se gestiona la atención del Ministerio de Minería y Metalurgia llegándose a acuerdos consensuados entre las instancias gubernamentales y el sector de los trabajadores; con la suscripción del convenio se transforma el conflicto que duró varios días.
Grupo de ex trabajadores eventuales de la Alcaldía de La Paz que cesaron sus contratos de trabajo (Movimiento Sin Trabajo).	Manifestaciones en la puerta de la Alcaldía, vigilia permanente hasta la resolución del conflicto.	Renovación de contratos de trabajo. Estabilidad laboral, acceso a fuentes de trabajo para todos los miembros del grupo.	Gobierno Municipal de La Paz. Unidad de Gobernabilidad del Gobierno Municipal.	Intervención defensorial a solicitud de los peticionarios, se gestiona audiencias y reuniones que permiten analizar las probabilidades de trabajo, el Gobierno Municipal plantea la capacitación de los trabajadores por la demanda de mano de obra calificada y especializada, y propone a los peticionarios capacitarse mediante INFOCAL para posteriormente admitirlos de acuerdo a las necesidades y emergencias; en respuesta los trabajadores piden su recontractación para paralelamente capacitarse; como solución se plantea la incorporación de la mitad de los demandantes y de forma paulatina de los restantes, la misma que fue aceptada, suscribiéndose el convenio correspondiente.
Estudiantes de la carrera de Sociología de la UMSA.	Grupo de estudiantes se tapió en un ambiente de la universidad.	Renuncia o retiro del Director de carrera por denuncia de irregularidades en el desempeño de sus funciones.	Decano, autoridades de la carrera de Sociología, Consejo Universitario, Representantes del Centro de Estudiantes.	Intervención a solicitud de estudiantes de la carrera, se realiza gestiones de audiencia y petición de atención de la demanda estudiantil ante las instancias de la UMSA, concretamente ante el Consejo Universitario, que analiza el planteamiento sin determinación concreta, posteriormente luego de varios días de conflictividad en la UMSA, el director y decano presentaron sus renuncias, resolviéndose de esta forma el conflicto.

Personas con discapacidad.	Huelga de hambre y vigilia en la puerta de ingreso a las instalaciones del Defensor del Pueblo, bloqueo de la calle.	Pago de bono y otras prestaciones por el Estado.	Ministerio de Hacienda. Ministerio de Salud. CONALPEDIS. CODEPEDIS.	Se interviene por demanda del sector ante las instancias del Estado, propiciando audiencias y reuniones con sus autoridades involucradas, definiéndose luego de varios días de reuniones que el bono solicitado no procede por la falta de asignación de recursos, además de la emisión de una ley, sin embargo se define que para contar con una información exacta se debe realizar un registro a nivel nacional mediante un proceso determinado para las personas con discapacidad que permita una valoración del grado de invalidez; el sector acepta esta propuesta con la suscripción de un acuerdo, que posibilita la suspensión de las medidas de presión.
Postulantes a Institutos Normales Superiores (INS) urbanos y rurales del país.	Huelga de hambre frente al edificio del Ministerio de Educación, manifestaciones, bloqueo de calles.	Ingreso a los INS donde aprobaron los exámenes de ingreso.	Ministerio de Educación y Culturas. Viceministerio de Educación Alternativa. Direcciones de los INS Urbano y Rural.	En respuesta a la solicitud de los postulantes a los INS, se interviene como facilitadores, solicitando a las instancias gubernamentales la atención de las demandas de los peticionarios, así como audiencias para un diálogo en busca de alternativas de solución; en respuesta las autoridades del Ministerio de Educación señalan día y hora de reunión, donde se informa del proceso de revisión del exámenes, la existencia de cupos en función a la capacidad de cada INS, cumpliendo normas y parámetros determinados; se acepta que la demanda de los estudiantes está dentro el marco de lo racional por existir postulantes que aprobaron las pruebas, sin embargo por las restricciones materiales (infraestructura) y por la aplicación de una escala numérica en la valoración de los exámenes no acceden a la demanda planteada, alternativamente por solicitud de los peticionarios se acepta la revisión de exámenes sobre supuestos hechos de corrupción e irregularidades, a este efecto se define la conformación de comisiones y a partir de esta determinación se da la posibilidad del ingreso de los alumnos.
Comercializadores de ropa usada.	Se instalan en huelga de hambre en el atrio de la Iglesia de San Francisco, movilizaciones, manifestaciones, bloqueo de la Av. Mariscal Santa Cruz, durante varios días, al igual que en otros departamentos del país.	Derogatoria del Decreto Supremo que dispone el plazo de importación y comercialización de ropa usada.	Ministerio de Producción y Microempresa. Ministerio de la Presidencia.	La intervención se la efectúa a solicitud del sector, como facilitador del diálogo, se emite notas oficiales a la Ministra y Viceministro de Producción y Microempresa solicitándoles reuniones con los dirigentes del sector, que es concedida; en el diálogo no se establecen avances de solución y como resultado se tiene la ruptura del mismo, el Defensor del Pueblo reinicia nuevamente el diálogo, sin embargo el sector determina interponer un recurso de amparo constitucional, de esta forma el conflicto se suspende.

<p>Esposas y familiares de policías que fallecieron por derrumbe y aplastamiento de pared en el Distrito Policial N° 1</p>	<p>Bloqueo en la puerta del cuartel, calle Colombia.</p>	<p>Resarcimiento de daños y cumplimiento de obligaciones y derechos por la Policía Nacional.</p>	<p>Ministerio de Gobierno. Policía Nacional.</p>	<p>A convocatoria de autoridades policiales y de familiares se interviene en el conflicto solicitando a los familiares participar de la reunión de información auspiciada por el Comando General de la Policía, que es aceptada con la condición de que el Defensor del Pueblo esté presente en la misma, la reunión se realiza con la presencia del alto mando policial quienes mediante el personal técnico administrativo proceden a informar de los beneficios que la Policía otorgaría a los familiares de los fallecidos. Al margen de los beneficios legales, los familiares demandan que los hijos en edad de trabajar sean admitidos en el lugar de sus padres; el Comandante General dispone que éstos sean admitidos luego de la presentación de documentos, la presencia del Defensor del Pueblo en la reunión, de acuerdo a los familiares, constituye garantía de cumplimiento de los ofrecimientos.</p>
<p>Policías del batallón de seguridad física privada.</p>	<p>Movilizaciones, concentración en la Plaza Isabel la Católica, enfrentamiento con policías uniformados como consecuencia de la represión policial.</p>	<p>Cumplimiento del Decreto Supremo que dispone que pasen al escalafón policial.</p>	<p>Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Régimen Interior. Ministerio de Hacienda.</p>	<p>La intervención del Defensor del Pueblo consiste en permanente apoyo al proceso de facilitación y negociación en las reivindicaciones sociales de este sector. En la oportunidad se facilitó el diálogo en instalaciones de la Institución; luego de varias reuniones, se llega al acuerdo de dar cumplimiento al Decreto Supremo, con la asignación de recursos para el funcionamiento del batallón de forma permanente mediante el TGN, bajo un procedimiento financiero que garantice los fondos para los sueldos de los policías del batallón, que consiste que los recursos captados por el servicio sean depositados en el TGN, este procedimiento es certificado por el Viceministerio de Presupuesto, lo que permite suspender las medidas de presión.</p>
<p>Personas con discapacidad.</p>	<p>Huelga de hambre en ambiente particular ubicado en la Av. Armentia esquina Yanacocha.</p>	<p>Pago de bono de Bs. 5.000.</p>	<p>Ministerio de Hacienda. Ministerio de la Presidencia. Viceministerio de Presupuesto y Contaduría. Viceministerio de Coordinación con los Movimientos Sociales.</p>	<p>Se interviene de oficio con varias verificaciones defensoriales al lugar de piquete, se emite notas a las instancias gubernamentales para la atención de las demandas, se participa de reuniones en el Viceministerio de Presupuesto y Contaduría, se apoya en salud mediante la Red 118, se evita represión policial cuando el sector junto a los niños discapacitados pretende ingresar a la Plaza Murillo. El conflicto también ocurre en la ciudad de Santa Cruz, donde el Ministro de la Presidencia atiende el caso con el dirigente nacional, se llega a acuerdos que son conocidos por el sector en La Paz, que determina la suspensión de las movilizaciones y la huelga de hambre.</p>

Transportistas del sector interprovincial de La Paz.	Bloqueo en la carretera La Paz–Oruro altura Ventilla.	Resarcimiento y pago de daños causados por represión policial a los vehículos que se encontraban bloqueando la carretera.	Viceministerio de Transportes. Viceministerio de Seguridad Ciudadana. Federación de transportistas interprovinciales.	Como producto de los bloqueos efectuados por los transportistas demandando rebaja del costo del SOAT, la Policía intervino en el desbloqueo causando daños considerables en los vehículos de los transportistas, quienes luego de llegar a acuerdos con las instancias gubernamentales solicitan al Defensor del Pueblo constituirse como observador en el lugar de los hechos para garantizar el levantamiento de inventarios de los daños causados, que posteriormente serán resarcidos mediante la intervención del Ministerio de Transporte.
Pobladores de las comunidades de Vila Vila y Pucara de las Provincias de Cercado y Aroma de La Paz y Oruro	Anuncios de enfrentamiento entre los habitantes de ambas comunidades por problemas limítrofes.	Luego de agotar las vías de solución al conflicto limítrofe en las instancias comunales y prefecturales las partes en conflicto y las autoridades de ambas prefecturas, mediante votos resolutivos, determinan acudir al Defensor del Pueblo para que intervenga como facilitador y mediador imparcial al no existir entendimiento ni posibilidad de acuerdos. Demandan definición de límites territoriales.	Prefecturas de La Paz y Oruro. INRA Nacional y Departamental. IGM.	Aceptada la petición, se efectúa un análisis de la documentación presentada y se realiza peticiones de informes escritos e informes técnicos jurídicos que permitan orientar el problema de límites al INRA nacional, Departamental, como al IGM; se convoca a reuniones de análisis y evaluaciones y con estos antecedentes se pretende plantear alternativas de solución que coadyuven a dar una solución al conflicto.
Ex mineros jubilados.	Huelga de hambre en la puerta del Viceministerio de Obras Públicas y Vivienda, interrumpiendo el tráfico vehicular en la Av. 20 de octubre.	Devolución de aportes efectuados al ExFonvis mediante Decreto Supremo que garantice que la devolución sea en dinero y/o en viviendas.	Viceministerio de obras públicas y vivienda. Ministerio de la Presidencia.	La intervención se la realiza a petición del sector. Se participa de las reuniones con el Viceministro de obras públicas y sus asesores junto a los representantes del sector; donde se analiza las probabilidades de la tramitación del Decreto Supremo que se solicita. Se efectúa seguimiento al trámite ante el Ministerio de la Presidencia, cuando el mismo es promulgado de inmediato se lleva la copia al lugar donde se encuentra el conflicto y se suspenden las medidas de presión.
Trabajadores retirados de YPFB – Oruro	Huelga de hambre, por varios días, de cuatro trabajadores retirados por conclusión de proyecto.	Reincorporación a fuentes de trabajo.	Presidencia de YPFB. Ministerio de Trabajo Oficina regional de YPFB – Oruro.	La intervención Defensorial se la realiza en permanente coordinación con la Representación de Oruro, pues la información sobre la determinación definitiva corresponde a la Presidencia y la oficina de Recursos Humanos de YPFB en la ciudad de La Paz; se emiten notas oficiales y se asiste a reuniones con el Director de RRHH, posteriormente se determina la reincorporación de dos de los huelguistas, pero por la oposición de organizaciones civiles del lugar de trabajo en contra de los otros dos trabajadores se deja en suspenso su reincorporación, ante esta determinación se suspende la huelga de hambre.

<p>Trabajadores de la Empresa Metalurgia Vinto Residual.</p>	<p>Huelga de hambre en oficina de la Empresa, radicalizándose la medida con participación de sus esposas e hijos.</p>	<p>Ante la falta de asignación de recursos por parte del Estado, los trabajadores toman iniciativa de generar recursos mediante proyectos que deben ser aprobados para su ejecución correspondiente.</p>	<p>Ministerio de Minería. Ministerio de Trabajo. COMIBOL.</p>	<p>Intervención a petición del sector; en dos niveles: 1) apoyo en salud, mediante la Red I 18, a los huelguistas que están por varios días con esta medida. 2) Facilitación, concertación de audiencias y reuniones con las instancias involucradas. En el marco del diálogo van analizando las propuestas estatales y las presentadas por los trabajadores con los técnicos correspondientes, a su conclusión se cuenta con informes técnico-jurídicos que deben ser aprobados o rechazados por las instancias superiores a tal efecto las partes consideran su tratamiento dentro de un termino prudente, existiendo este compromiso se suscribe un acuerdo, lo que permite suspender la medida de presión.</p>
<p>Estudiantes postulantes a los Institutos Normales Superiores (INS) de La Paz, ámbitos Urbano y Rural.</p>	<p>Se instalan en vigilia a la intemperie al frente de las instalaciones del Defensor del Pueblo, un segundo grupo hace lo mismo frente al Ministerio de Educación.</p>	<p>Ingreso a los INS. Urbano y Rural, sin discriminación alguna de La Paz de postulantes aprobados.</p>	<p>Ministerio de Educación y Culturas. Direcciones de INS de La Paz.</p>	<p>En coordinación con la Representación Departamental de La Paz, se interviene en el conflicto, se realiza gestiones de facilitación ante el Ministerio de Educación, en respuesta se designa una comisión encabezada por el Viceministro de Educación, quien junto al personal técnico responsable del proceso de ingreso de postulantes a los INS brinda información al personal Defensor del Pueblo y a representantes de los postulantes; el informe ratifica la negativa de ingreso, por restricciones de infraestructura y falta de recursos económicos y se reconoce que varios postulantes quedaron relegados del ingreso por la aplicación de una escala de puntaje emitido por un sistema informático; como alternativa de solución se plantea que se espere el informe de los directores de INS a nivel nacional, para ver la posibilidad de vacancias, lo que permitiría el ingreso de los postulantes que se encuentran movilizadas en conflicto, se determina que este informe sea presentado al Defensor del Pueblo en los siguientes días para que los postulantes tengan conocimiento, de esta forma se garantiza la transparencia e imparcialidad, lo que determina el levantamiento de la medida adoptada por el sector.</p>
<p>Campesinos e indígenas y organizaciones civiles del Norte de La Paz</p>	<p>Anuncios de restablecer medidas de presión ante la falta de solución al conflicto y la problemática de todo el sector.</p>	<p>Definición de acceso a la tierra y se deje sin efecto o anulación de la TCO.</p>	<p>Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA) Nacional y Departamental. Viceministerio de Tierras.</p>	<p>Prosiguiendo con el proceso de facilitación y mediación, a través del Programa Indígena-Campesino se promueve un espacio de análisis con diferentes visiones de instituciones estatales y privadas que trabajan en el tema, que permite contar con una información técnica jurídica que defina la posición institucional de la problemática; a partir de esta iniciativa se elabora un informe de derechos humanos relacionado con el problema en el norte de La Paz. El trabajo permite establecer un diagnóstico e identificar posiciones de las instancias estatales y los sectores indígena-campesino. Esto permite evaluar el cumplimiento de los acuerdos asumidos en octubre de 2006.</p>

<p>Padres de familia de niños y niñas que requieren intervenciones quirúrgicas en el Hospital Materno Infantil de La Paz..</p>	<p>Bloqueo de arterias vehiculares aledañas al Hospital Materno Infantil.</p>	<p>Reparación o compra de equipo quirúrgico, que permita la continuación de las intervenciones programadas.</p>	<p>Ministerio de Salud. Caja Nacional de Salud.</p>	<p>Dando respuesta a solicitud de padres de familia, se realiza una verificación defensorial al bloqueo, se entrevista a los padres de familia, director y personal administrativo del hospital materno infantil, se establece el riesgo que corren los niños que están programados para la intervención, se emiten notas oficiales al Presidente de la Caja Nacional de Salud, demandando la atención de las preocupaciones de los padres de familia, en respuesta se conoce que de forma inmediata se viene gestionando la compra del repuesto del equipo y la adquisición de un nuevo equipo, en el seguimiento se establece el funcionamiento de éstos y la atención de los pacientes niños y niñas.</p>
<p>Asociación de Mineros Pequeños afectados por el Decreto Supremo 29117</p>	<p>Anuncios de movilizaciones, bloqueos de caminos a nivel nacional</p>	<p>Abrogación del Decreto Supremo N° 29117, que dispone la suspensión de renovación de concesiones mineras, así como nuevas solicitudes, que afecta a los trabajadores de estas empresas mineras.</p>	<p>Ministerio de Minería.</p>	<p>El sector solicita a la MAE su intervención, en principio solicitando la interposición del Recurso de Amparo Constitucional, alternativamente facilitación de audiencias con el Ministro de Minería; mediante la Jefatura de Conflictos se realiza gestiones de solicitud de audiencias que es aceptada, se participa de las reuniones en las que se plantean formas de solución, las mismas que tienen carácter jurídico, con los informes respectivos se solicita audiencia con el Ministro del área, en la misma se determina emitir un nuevo Decreto Supremo que subsane esta prohibición; a los días en el seguimiento se logra la promulgación de la normativa.</p>
<p>Trabajadores y familiares desplazados de la Cooperativa Minera Molletario-Chima Chuquini</p>	<p>Estando en cuarto intermedio los trabajadores desplazados están a los resultados de la reunión y determinaciones de la comisión interinstitucional a la que es convocada el Defensor del Pueblo</p>	<p>Restablecimiento de derechos humanos de los trabajadores que fueron desplazados y sus familias: derecho al trabajo, educación de sus hijos, vivienda, entre otros.</p>	<p>Viceministerio de Descentralización. Viceministerio de anticorrupción y transparencia. COMIBOL. Ministerio de Gobierno. Ministerio de Minería. Gobierno Municipal y Concejales de Tipuani</p>	<p>El caso se clasifica como post conflicto; en el proceso de facilitación el Defensor del Pueblo es convocado a la reunión interinstitucional para un abordaje integral de la problemática; se participa de la comisión que se conforma, en la misma el Defensor del Pueblo informa de los hechos que afectan los derechos humanos del sector y solicita a las instituciones de gobierno se atienda el caso asumiendo sus competencias considerando el tiempo transcurrido.</p>
<p>Dos Trabajadores de YPFB, que fueron despedidos por inicio de procesos administrativos y penales.</p>	<p>En principio adoptaron la medida de huelga de hambre y se sometieron a los procesos demandados por YPFB.</p>	<p>Cumplimiento de fallos emitidos en la vía administrativa, del Ministerio Público y la Resolución Ministerial del Ministerio de Trabajo que disponen la no comprobación de las denuncias y por consiguiente la reincorporación a sus fuentes de trabajo.</p>	<p>YPFB. Ministerio de Trabajo. COMIBOL.</p>	<p>Se interviene en dos instancias, al momento de la huelga de hambre que iniciaron los dos trabajadores luego del retiro, quienes suspendieron la medida y se sometieron a los procesos. En la segunda intervención en merito a las resoluciones del proceso administrativo y la Resolución Ministerial, además del requerimiento fiscal, se emite nota al Presidente de YPFB, solicitando el cumplimiento de las resoluciones señaladas y de proceder a la reincorporación laboral, en respuesta se determinó la reincorporación de los trabajadores.</p>

Ex trabajadores Mineros de COMIBOL.	Anuncios de bloqueos camineros, huelgas de hambre de no obtener respuesta.	Demandan el pago de beneficios por años de servicios prestados.	Ministerio de Minería y Metalurgia.	Se aplicó la metodología de prevención de conflicto, se facilitó reuniones y audiencias ante Ministerio de Minería y Metalurgia y COMIBOL, en las mismas se determina conformar comisiones de revisión de planillas de los trabajadores que demandan el pago, para determinar la procedencia de la demanda, siendo una alternativa favorable los trabajadores, éstos designan a sus representantes y conforman las comisiones.
Comunarios de Cariquina Grande de la Provincia Camacho.	Postconflicto.	Avances del proceso de saneamiento de tierras en su comunidad por ingreso a las tierras de cultivo por algunos miembros de la misma comunidad en coordinación con pobladores de la comunidad vecina.	INRA Departamental La Paz.	El Defensor del Pueblo intervino en el conflicto bajo compromiso del INRA de efectuar el saneamiento respectivo; en la intervención los comunarios solicitan conocer los avances del trabajo técnico-agrario, se facilita que los técnicos del INRA brinden un taller de información técnico-jurídico de forma objetiva, en la fecha determinada los peticionarios asisten al taller para tomar conocimiento del trabajo y de las primeras pericias de campo.
Federación Nacional de Rentistas Mineros aportantes al ExFonvis 3x1000	Anuncio de reinicio de medidas de presión, amenazas de inmolación con dinamita.	Cumplimiento de acuerdos, ejecución del Decreto Supremo, entrega de viviendas y/o devolución de aportes.	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Vivienda. Ministerio de Minería y Metalurgia.	Los peticionarios piden al Defensor del Pueblo que como entidad mediadora convoque a las instancias involucradas para establecer avances e información del cumplimiento del Decreto Supremo. Se convoca a las instituciones respectivas, en reuniones de información se determina que la comisión implemente los procedimientos de devolución y/o entrega de viviendas, por su parte la comisión señala que procederán a la investigación para establecer la cantidad exacta de los fondos económicos de los aportes, acordándose un tiempo determinado para este trabajo.
Asociación Nacional de Ex Trabajadores Metalurgistas y Derechohabientes de Bolivia.	Toma de oficinas del Viceministerio de Pensiones, donde se declaran en huelga de hambre y amenazan con inmolación.	Incremento de rentas, bajo propuesta que efectúan los propios ex trabajadores.	Ministro de Hacienda. Viceministerio de Pensiones.	Intervención a solicitud del sector; se participa de la primera reunión con los huelguistas y el Viceministro de Pensiones, donde se analiza posibilidades de incremento y la forma de obtención de recursos económicos, además de la posibilidad de emitirse un Decreto Supremo. Con estos antecedentes el Viceministro solicita su salida del edificio para efectuar las consultas con el Ministro de Hacienda, a partir de este momento esta autoridad desaparece por varios días sin saberse de su paradero, dejando en suspenso y desesperación a los huelguistas, quienes amenazan con inmolarse; pasan varios días en huelga de hambre, el Defensor del Pueblo mediante nota solita al Ministro de Hacienda audiencia con los representantes del sector; respuesta que se hace esperar mucho tiempo, creando más desesperación en los huelguistas; ante la exigencia del Defensor del Pueblo se logra fecha para la reunión, con esta información oficial los huelguistas declara un cuarto intermedio en la medida, retornando a sus distritos mineros para retornar en la fecha fijada.

Ex trabajadores retirados de la Refinería Gualberto Villarroel, de Cochabamba, denominados terciarizados.	Huelga de hambre en la intemperie, en la acera de la Av. Camacho y Calle Bueno, durante varios días.	Reincorporación a fuentes de trabajo, por despido injustificado	YPFB.	Intervención defensorial a solicitud de los huelguistas. Se apoyó en el control de salud mediante la Red 118. En la facilitación se emite notas al Presidente de la petrolera solicitando audiencia y atención a las demandas de los trabajadores huelguistas, se exige respuesta en el seguimiento, la misma que es negativa y rechazada por YPFB, bajo el argumento de que no existe ninguna relación laboral con los huelguistas, sino con una empresa terciaria, la misma que se pone en conocimiento del sector y se les solicita se declare un cuarto intermedio en la medida por la inclemencia del tiempo y lo prolongado de la huelga, además considerando que la demanda está recibiendo tratamiento legal, ante esta solicitud los huelguistas toman la determinación solicitada y retornan a su distrito, donde iniciarán procesos judiciales.
Federación Departamental Mixta de Jubilados del nuevo sistema de Seguridad Social (grupo de Juan Urquiza)	Informan al Defensor del Pueblo que desean resolver sus demandas sin la adopción de medidas de presión, pero amenazando con iniciar medidas de presión en caso de no obtener resultados.	Acceso a rentas de jubilación del grupo de trabajadores afectados por normativa legal emitida.	Viceministerio de Pensiones.	En la vía de prevención de conflictos, se facilita reuniones con el Viceministro de Pensiones, a quien se le anuncia la determinación de dialogar antes de aplicar medidas de presión, en respuesta la autoridad señala audiencia y reuniones posteriores con equipo técnico para analizar la demanda del sector; se participa de la misma y la solución parte por la emisión de normativas legales que son determinación del Ministerio de Hacienda, donde se pone de manifiesto los resultados de los informes; el sector espera la respuesta para así acceder a la seguridad social con pago de rentas.
Federación Departamental de Maestros de Educación Rural de la Ciudad de Cochabamba.	Huelga de hambre en la Central Obrera Boliviana y un segundo piquete en la Federación de Gráficos.	Demandan ascenso de categoría de forma automática.	Ministerio de Educación y Culturas.	Intervención a solicitud del sector. Se realiza verificaciones defensoriales a los piquetes de huelga de hambre, se apoya en el control de salud mediante la Red 118. Como facilitación la MAE emite nota dirigida a la Ministra de Educación solicitando la atención a los huelguistas y audiencia la misma que fue respondida de forma favorable, en la misma se llega a acuerdos sobre la forma de proceder al ascenso, se suscribe un acuerdo que permite el levantamiento de la medida y retorno de los trabajadores de la educación.
Trabajadores y personal médico de la Caja Nacional de Salud de Yacuiba.	Huelga de hambre, suspensión de actividades y de atención al público.	Cumplimiento de compromiso de ejecución de construcción de Hospital en Yacuiba.	Caja Nacional de Salud. Dirección Nacional de Infraestructura.	Intervención en coordinación con la mesa defensorial de Yacuiba, en La Paz, se hace seguimiento al compromiso asumido. Entrevistas con el Presidente y el Director Nacional de Infraestructura de la CNS; se establece que se están trabajando los términos de referencia para la construcción del hospital; se informa de esto al representante del Defensor del Pueblo de Yacuiba, quien anuncia que los movilizados requieren que se lance la convocatoria o comunicado mediante prensa comprometiendo la fecha de la publicación de la convocatoria para levantar la huelga de hambre. Se publica el comunicado y se suspende la medida de presión.

Asociación Nacional de Adultos Mayores (ANAM-BO) junto a la Asociación Departamental de La Paz con representación de las 20 provincias.	Anuncios de adopción de medidas de presión a nivel nacional.	Aprobación de proyecto de Ley del Adulto Mayor que se encuentra en la Cámara de Senadores.	Comisión Social de la Cámara de Senadores.	Los representantes de personas adultas mayores demandan al Defensor del Pueblo establecer un mecanismo para la aprobación del proyecto de Ley, la intervención evidencia que la misma se encuentra en la Comisión Social de la Cámara de Senadores, se propicia reuniones con su presidente y miembros de la comisión, quienes informan del proceso legislativo sobre la aprobación del proyecto, esta información permite tener una posición institucional, definiendo que el Poder Legislativo debe tomar una determinación para la aprobación del proyecto de Ley demandado.
Transportistas provinciales de las localidades de Guaqui y Desaguadero, de la Provincia Ingavi.	Bloqueo de camino La Paz – Desaguadero por varios días.	Acceso libre de transporte a ambas comunidades sin restricción alguna. Los pobladores demandan creación de controles policiales, cambio de funcionarios policiales, por maltrato y hechos de corrupción como libre tránsito de contrabando, entrega de predios ferroviarios del Puerto de Guaqui.	Viceministerio de Transportes. Gobiernos Municipales de Desaguadero y Guaqui. ENFE. Viceministerio de Seguridad Ciudadana. Ministerio de Gobierno.	Durante varios días se facilita reuniones en los lugares de conflicto, donde se constituyen las autoridades involucradas, asimismo se prosigue con las negociaciones por separado en Desaguadero, Guaqui, La Paz y El Alto; se llega a acuerdos iniciales, se suscriben los mismos, sin embargo no son aceptados por las comunidades de forma indistinta, la autoridades y los transportistas piden al Defensor del Pueblo proseguir con la facilitación, para una nueva intervención; se aclara la posición del Defensor del Pueblo y se genera reuniones de negociación sobre la base de los acuerdos arribados y de esta forma se llega a acuerdos definitivos que ponen fin al conflicto luego de varios días de bloqueo en la carretera internacional.
Trabajadores y familiares de la Empresa Minera Illimani (Himalaya), situada en la localidad de Cayambe, La Paz	Avasallamiento de la mina por campesinos de las comunidades aledañas, toma de la mina y retenidos, enfrentamiento armado, con resultado de heridos.	Liberación de retenidos, retorno a sus actividades mineras, respeto y garantía jurídica al trabajo, vigencia plena de derechos de los trabajadores y del propietario de la mina.	Ministerio de Gobierno. Policía Departamental y fronteriza. Ministerio de Minería y Metalurgia. COMIBOL. Federación de Mineros de Bolivia.	Se toma contacto con la comisión que viajó al lugar de los hechos que está conformada por miembros de la Federación de Mineros de Bolivia, se tiene conocimiento del enfrentamiento, la comisión logra el traslado de los retenidos, se informa que la mina se encuentra tomada por los campesinos, a partir de las acciones a realizarse en La Paz, se podrá resolver el conflicto. El Defensor del Pueblo sugiere analizar el tema de forma interinstitucional antes de cualquier intervención policial. Se espera respuesta de las instancias involucradas.
Rentistas Jubilados a nivel nacional	Anuncios de implantar medidas de presión en caso de no tener respuesta favorable; posteriormente se instalan en piquete de huelga de hambre en el edificio de la Caja Nacional de Salud.	Suspensión del descuento del 8% de sus rentas.	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Pensiones.	Apoyo con control de salud en la huelga de hambre mediante la red 118; se facilita reuniones con el Viceministro y posteriormente con el Ministro de Hacienda, asimismo intervienen parlamentarios de la Comisión de Hacienda, quienes sugieren conformar dos comisiones de trabajo: una técnica para encontrar posibilidades de suspender el descuento y otra jurídica; se determina plazos y se declara un cuarto intermedio en las medidas.

Personas con discapacidad de la Federación Departamental de La Paz.	Bloqueo de la carretera La Paz – Oruro altura Patacamaya.	Pago de bono y/o renta solidaria, atención en salud, educación, vivienda e inclusión en el nuevo proyecto de Constitución Política del Estado.	Viceministerio de Justicia. Dirección Nacional de Asuntos de Género y Generacionales. Ministerio de Educación. Ministerio de Obras Públicas y Vivienda. Ministerio de Trabajo. Ministerio de Salud.	Verificación defensorial en el lugar del bloqueo. Se define temas de negociación; a partir del planteamiento de demandas se facilita la convocatoria de autoridades involucradas en la demanda para inicio de negociaciones con el sector en el bloqueo. Durante tres días consecutivos se realiza el dialogo, llegando a suscribirse el convenio con las autoridades de cada instancia gubernamental bajo compromisos de atención de demandas, lo que define la suspensión de las medidas y trasladar las reuniones permanentes a la sede de gobierno.
Esposas de ex trabajadores mineros cooperativistas de Huanuni que quedaron sin trabajo.	Grupo de esposas que representan a mas de 1.200 ex trabajadores, se encuentran en vigilia en el ingreso al edificio Palacio de Telecomunicaciones y en COMIBOL, el grupo mayoritario en Huanuni y Prefectura de Oruro también en vigilia, anuncian medidas de presión.	Reincorporación a fuentes de trabajo de sus esposos, alternativamente autorización para trabajo de explotación en la parte alta del cerro Posokoni.	Ministerio de Minería y Metalurgia. Viceministerio de Minería. Ministerio de Gobierno.	Atención de Prevención de Conflicto. Junto a la representación de las esposas se gestiona audiencia con el Ministro de Minería, autoridad que deriva el caso al Viceministro; luego de varias reuniones, esta autoridad emite una nota oficial en la que señala otras alternativas de fuentes de trabajo, que COMIBOL viene habilitando: de acuerdo a la autoridad se requerirá aproximadamente unos 200 trabajadores, con esta información escrita las esposas retornan a sus distritos a aguardar la conclusión del anunciado proceso en COMIBOL.
Afectados de la Mutual El Pueblo de la ciudad de El Alto.	Post conflicto, anuncios de retomar las medidas de presión.	Ante la sentencia emitida en instancia judicial, los afectados piden el cumplimiento de compromiso de devolución de sus depósitos efectuados en la Ex Mutual El Pueblo.	Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Ministerio de Hacienda.	El caso se viene atendiendo desde hace tres años. De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, en las negociaciones anteriores se respaldó la necesidad de un fallo judicial, que permita la utilización de fondos del sector bancario para la devolución de los depósitos de los afectados, con estos antecedentes se procede a solicitar audiencia con el Superintendente quien acepta y en las reuniones plantea el procedimiento legal a aplicar para la devolución de los depósitos con fondos del sector bancario, los peticionarios aceptan la propuesta y coordinan para la emisión de la normativa legal que permita su demanda.
Pedro Montes, Secretario Ejecutivo de la Central Obrera Boliviana.	Huelga de hambre en su propia sede.	Esclarecimiento del atentado explosivo que sufrió la Central Obrera Boliviana.	Ministerio de Gobierno. Policía Nacional.	La MAE junto al personal de la jefatura de conflictos, realizan la verificación defensorial en la COB, donde se toma contacto con el líder sindical, quien pide al Defensor del Pueblo el esclarecimiento del hecho además de las garantías para su persona y familia en el ejercicio de sus funciones. El Defensor exhorta al levantamiento de la medida e informa de la emisión de notas ante las instancias llamadas por ley, para la atención de las demandas del ejecutivo de la COB.

Grupo de Ex trabajadores Mineros Cooperativistas de Huanuni (44 carpetas)	Anuncios de producir medidas de presión.	Cumplimiento de acuerdo de ingreso como trabajadores de planta en la Empresa Minera Huanuni.	Ministerio de Minería y Metalurgia. COMIBOL.	En vía de prevención de conflicto, se solicita audiencia con el Ministro de Minería, autoridad que delega al Director Nacional para la atención del caso, esta autoridad convoca a reuniones donde se informa que las alternativas de contratación de personal para Huanuni son nulas, alternativamente ofrece otros lugares donde se estarían generando fuentes laborales sujetos a la determinación de COMIBOL, los peticionarios reiteran que tiene suscrito un compromiso de ingreso a Huanuni determinando que COMIBOL y el Ministerio de Minería posibiliten su ingreso.
---	--	--	---	--

2. Representación Departamental de Oruro

<p>Docentes del Instituto Normal Superior "Ángel Mendoza Justiniano".</p>	<p>Huelga de hambre.</p>	<p>Petición de consideración de sus expedientes para habilitarlos en el concurso de meritos y examen de competencia para optar nuevamente a cargos docentes en el INS. Ángel Mendoza Justiniano. Que la comisión calificadora no considere como inhabilitación el supuesto veto sindical emitido por la Federación de Maestros de Oruro en contra de los docentes que habrían trabajado en la normal mientras esta estaba administrada por la UDABOL.</p>	<p>Ministerio de Educación y Culturas. Dirección del Instituto Ángel Mendoza Justiniano. Comisión de Calificación para Postulantes a docentes del INS Ángel Mendoza Justiniano.</p>	<p>Reunión con los profesores afectados con el veto y que fueron excluidos del proceso de selección para optar a cargo docente. Se reviso carpetas de los docentes involucrados que fueron presentadas a la comisión de selección evidenciándose el cumplimiento de los requisitos exigidos. Reuniones con el representante del Comité, representante del Ministro de Educación y secretario ejecutivo de la Confederación de Maestros de Bolivia para tratar el caso. Se tuvo la apertura del Ministerio a considerar esta situación, pero el representante de la confederación señaló que fue decisión de asamblea y que la misma sólo se podía considerar en otra asamblea. Pese a las acciones realizadas el conflicto no pudo resolverse a favor de los docentes porque la Confederación y el comité de selección no pudo atender oportunamente la restitución de los derechos de estos maestros, en esta virtud los mismos y de manera particular plantearon un Amparo Constitucional.</p>
<p>Trabajadores de salud del Hospital General San Juan de Dios</p>	<p>Paro de actividades y huelga de hambre</p>	<p>Defensa y respeto por parte de las autoridades del fuero de tres de sus compañeros, pedían que los procesos iniciados por la dirección en contra de los mismos, como una forma de represalia por ejercer la representación de los trabajadores ante los abusos del director del Hospital, sean suspendidos, además de la renuncia de las autoridades cuestionadas.</p>	<p>Dirección y Asesoría Legal del Hospital. Dirección del Servicio Departamental de Salud.</p>	<p>Reuniones por separado y conjuntas con los trabajadores, el Director del Hospital, el Director del SEDES para conocer posiciones. El resultado fue el acercamiento de las partes para el diálogo que concluyó con el compromiso de investigación y revisión por parte del SEDES de los sumarios informativos de manera imparcial por lo que la huelga entró en un cuarto intermedio y se restituyó la prestación del servicio de salud. Compromiso del Director del Hospital para mejorar el relacionamiento y el trato a los trabajadores.</p>
<p>Trabajadores de la Empresa Residual de Vinto – Ex Sinchi Wayra.</p>	<p>Toma física de ambientes de la Empresa.</p>	<p>La incorporación de 124 ex trabajadores de la residual que se encuentran cesantes por conclusión de proyectos en calidad de trabajadores regulares de la Empresa Vinto.</p>	<p>Ministerio de Minería y Metalurgia. Gerencia General de la Empresa Metalúrgica Vinto.</p>	<p>Reuniones con los trabajadores, con la gerencia de la empresa, revisión documental de proyectos presentados, mediación en las reuniones de acercamiento que se sostuvieron al interior de la empresa. El resultado fue el levantamiento de las medidas de presión y el desalojo pacífico evitando enfrentamiento por la presencia policial. A partir del compromiso de consideración de la propuesta y revisión de los proyectos en el Ministerio en la ciudad de La Paz.</p>

Vecinos de la Urbanización San Isidro. Movimiento Sin Techo. Cooperativistas mineros.	Vecinos de la Urbanización San Isidro. Movimiento Sin Techo. Cooperativistas mineros.	Respeto a los asentamientos que ya se han realizado o pre-existentes de los vecinos de la Urbanización San Isidro. Respeto a las áreas de trabajo de los cooperativistas mineros y los adoberos en el sector por parte del Movimiento Sin Techo y la Prefectura. Seguridad Ciudadana en el sector y presencia policial permanente.	Prefectura del Departamento Comando Departamental de la Policía.	Reuniones en el lugar con los sectores en conflicto, Reuniones en la Oficina de Representación con los cooperativistas y FEDECOMIN. Reunión con la Gerencia y Asesoría Legal de la COMIBOL en la oficina de la Representación. Reuniones con autoridades de la Prefectura y el Comandante de la Policía para reforzar patrullajes en el sector. Reuniones con la comisión de urbanización del sector y con la familia Urquidí propietaria de la misma. El resultado principal fue bajar el clima de tensión y evitar enfrentamientos en el lugar del conflicto.
Comunarios de Caihuasi.	Movilización de los comunarios y amenaza de toma física de Hacienda "Caihuasi"	Expropiación de las tierras de la Hacienda "Caihuasi" por el INRA y la posterior dotación de las mismas a 40 comunarios de Caihuasi.	Prefectura del Departamento. Dirección Departamental del INRA.	Verificaciones Defensoriales en los terrenos y en los linderos; reuniones en la comunidad de Caihuasi con los comunarios, la familia Arce (propietaria de la Hacienda), Prefectura del Departamento y técnicos del INRA. Los resultados son una cesión consensuada de una parte de las tierras solicitadas a favor de los comunarios y el respeto a la convivencia de los propietarios de la Hacienda y los comunarios y se evitó un avasallamiento y enfrentamiento en el lugar.
Vecinos de la Urbanización "El Carmen".	Amenaza de bloqueo y voto resolutivo.	Rechazan injerencia de la Federación de Juntas Vecinales Periurbanas en problemas orgánicos de la Junta de Vecinos El Carmen, y denuncian que por acciones de sus dirigentes no se estarían instalando acometidas de agua potable a los vecinos de la urbanización.	Secretario Ejecutivo de la Federación de Juntas Vecinales Periurbanas. Gerencia de SELA.	Reuniones con los vecinos de la Urbanización el Carmen, reuniones con funcionarios de SELA. Reuniones con el Contratista del Proyecto de Acometidas de agua potable. Reuniones con los dirigentes de la Urbanización El Carmen y la Federación de Juntas Vecinales Periurbanas de Oruro. Producto de las reuniones se aclaró que las personas que se estarían arrogando la representación de la FJVPURB, No tenían esa calidad y no actuaban a nombre de esa instancia, por otro lado SELA y el contratista se comprometieron a respetar las listas remitidas por los dirigentes de la zona, y en función de eso realizar las acometidas de agua potable.
Trabajadores de avance de obras del Gobierno Municipal de Oruro.	Paro y bloqueos de calles.	Cumplimiento de la Resolución 249/07 del Ministerio de Trabajo, que el Gobierno Municipal se niega a cumplir mientras la misma no sea ejecutoriada. La Resolución ordena la incorporación de estos trabajadores a la planilla regular del Gobierno Municipal de Oruro.	Gobierno Municipal de Oruro	Reuniones con la Jefatura Departamental del Trabajo, con el Sindicato de Trabajadores de Avance de Obras, con el Alcalde y asesor legal del Gobierno Municipal de Oruro. Como resultado de las acciones defensoriales se logró que los trabajadores declaren cuarto intermedio a las medidas de presión en tanto que los recursos se agoten. Se realiza el seguimiento a los recursos que se plantearon contra esa resolución.

<p>Funcionarios y empleados de la Corte Departamental Electoral de Oruro</p>	<p>Paro de actividades y huelga de hambre.</p>	<p>Estabilidad laboral, respeto a la carrera administrativa, respeto a su dignidad y Renuncia de tres vocales de la Corte porque maltratan a los funcionarios de esa institución.</p>	<p>Vocales de la Corte Departamental Electoral.</p>	<p>Reuniones de información y luego de acercamiento entre las partes en conflicto. Orientación jurídica a los funcionarios de la Corte afectados por retiro de confianza y reubicación de sus puestos. Como resultado de las acciones defensoriales, la Sala Plena de la Corte Departamental Electoral revoca la resolución que disponía retiro y reubicación de algunos funcionarios.</p>
<p>Mineros cooperativistas y pobladores de Cataricahua.</p>	<p>Amenazas de enfrentamiento y estado de movilización.</p>	<p>Restitución de áreas de trabajo a las cooperativas mineras en el cerro Posokoni o la incorporación a la Empresa Minera Huanuni como trabajadores regulares. Repliegue inmediato de los efectivos de la Policía y Ejército de inmediaciones de la localidad de Cataricahua.</p>	<p>Ministerio de Minería y Metalurgia. Gerencia de COMIBOL. Gerencia de la Empresa Minera Huanuni. Comando Departamental de la Policía. Segunda División de Ejército.</p>	<p>Verificaciones defensoriales al poblado de Cataricahua, reuniones y conversaciones con Gerente de la Empresa Minera Huanuni, y técnicos del Ministerio de Minería. Entrevistas con los cooperativistas y personas movilizadas. Entrevistas con dirigentes del Sindicato Mixto de Trabajadores Mineros de Huanuni. No se pudo llegar a un resultado favorable para los cooperativistas, en virtud a que solución pasa por una decisión del gobierno central y modificación de la Ley,</p>

3. Representación Departamental de La Paz

Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos Tupac Katari de la Provincia Manco Kapac.	Bloqueo de la carretera hacia Copacabana.	Demandan la entrega de la Hospedería Grande de la Basílica de la Virgen de Copacabana.	Iglesia Católica (Comunidad Franciscana). Ministerio de Gobierno. Prefectura del Departamento de La Paz.	Mediación entre las partes en conflicto, concertando el diálogo en primera instancia con la Federación de Trabajadores Campesinos y autoridades de Gobierno y Prefecturales y otro entre las organizaciones civiles de la población urbana de Copacabana y autoridades (Gobierno y Prefectura) Se suscribieron en 2006 dos acuerdos que posibilitaron la suspensión de las medidas de presión. Durante la gestión 2007 se continuó realizando el seguimiento al cumplimiento de los dos acuerdos suscritos.
Enfermeras a contrato del Hospital Materno Infantil.	Huelga de hambre.	Piden el reconocimiento de los sucesivos contratos a plazo fijo para formar parte del personal de planta.	Caja Nacional de Salud.	Gestión ante las autoridades de la Caja Nacional de Salud y seguimiento hasta la solución del conflicto, el mismo que se dio con la ampliación del periodo de contratación. Atención humanitaria a las personas en la huelga de hambre propiciando atención de salud y condiciones de salubridad en el recinto de huelga.
Vecinos de Alpacoma	Bloqueo al ingreso de carros basureros	Piden los vecinos de Alpacoma atención con relación al deterioro que existe en sus vías de acceso por el tránsito de los carros basureros. Realización de una Auditoría Ambiental y Evaluación del Impacto Ambiental.	Gobierno Municipal de La Paz. Gobierno Municipal de Achocalla.	Ante nuevas circunstancias de conflicto en la gestión 2007, se procedió a gestionar reuniones entre el Gobierno Municipal de La Paz y el Gobierno Municipal de Achocalla, junto con los vecinos de Alpacoma. Reunión entre los Gobierno Municipales de La Paz y Achocalla, donde se llegaron a compromisos con relación al cumplimiento del Acuerdo suscrito en noviembre de 2005.
Comunidad San Agustín.	Comunarios toman el Viceministerio de la Hoja de Coca y Desarrollo Integral.	Piden intervención de las autoridades en el conflicto entre comunarios de San Agustín. Indemnización por erradicación de sus cocales.	Viceministerio de la Hoja de Coca y Desarrollo Integral. Viceministerio de Defensa Social.	Facilitación en el diálogo entre los comunarios que intervinieron el Viceministerio y autoridades del Ministerio de Gobierno, Suscripción de un Acta de Entendimiento por la que se suspenden la medida de presión.
Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Aroma (ELFA).	Bloqueo la carretera La Paz – Oruro (a la altura de Patacamaya)	Piden la rescisión del contrato de concesión con la Empresa de Luz y Fuerza (ELFA), que provee electricidad a la zona.	Prefectura del Departamento de La Paz. Superintendencia de Electricidad.	Seguimiento con las autoridades de la Prefectura y Superintendencia.
Personas con discapacidad.	Vigilia de las personas con discapacidad.	Piden la asignación del Bono de Discapacidad para toda la población discapacitada.	Ministerio de Salud. Ministerio Hacienda.	Apoyo en la facilitación del diálogo con autoridades nacionales.
Carreras de Laboratorio Clínico y Bioquímica de la UMSA.	Toma del Monoblock de la UMSA y Edificio Hoy.	Reconocimiento de la Licenciatura a la carrera de Laboratorio Clínico.	Rectorado de la UMSA. Decanato de Bioquímica.	Se gestiona la facilitación del diálogo entre las autoridades universitarias y los estudiantes de la carrera de Laboratorio Clínico. En la intervención de parte de los estudiantes de Bioquímica al Monoblock para desalojar a los estudiantes de Laboratorio Clínico, se participó a fin de evitar agresiones a dichos estudiantes.

Apertura CODEPEDI.	Estado de emergencia y confrontación entre dos grupos al interior del CODEPEDI.	Demandan apertura de las oficinas del CODEPEDI.	Prefectura del Departamento de La Paz.	Gestión con autoridades Prefecturales para entablar proceso de diálogo
Embajada de Brasil.	Desalojo de personas que ocupaban predios de la Embajada del Brasil, confrontación con efectivos de la Policía Nacional.	Demandaban derecho propietario en los predios de la Embajada del Brasil.	Comando General de la Policía. Ministerio de Relaciones Exteriores	Se remitió a Quejas de la Representación donde se procedió a la investigación por la actuación de efectivos policiales en el operativo de desalojo. Se emitió Resolución Defensorial en la queja correspondiente.
Sindicato de trabajadores de los Centros IDAI, IRI, Erick Bulter	Declaración de Estado de Emergencia	Incremento salarial. Reconocimiento de su Calidad de Institutos y no de centros de acogida.	SEDEGES La Paz. Viceministerio de Género. Prefectura Departamental de la Paz. Ministerio de Hacienda.	Se realizaron gestiones para que el Director del SEDEGES reciba al Sindicato e informe las acciones que se están tomando para satisfacer su demanda. Se habló con la Viceministra de Género, quien recibió a las partes en conflicto y se coordinó con el Ministerio de Hacienda para que se vea la posibilidad de un aumento salarial. El Conflicto no se solucionó completamente ya que se está a la espera de saber el resultado de las gestiones realizadas para responde a solicitud de los sindicatos.
Federación Nacional de Comerciantes al detalle de la Hoja de Coca - Federación de Hoja de Coca de los Yungas	Marcha hasta la ciudad de La Paz, y bloqueo de la entrada del Ministerio de Gobierno.	Que el Viceministerio de Coca dé cumplimiento a la nota por la que se anula la Res. Adm. 088/07. Que se garantice las entregas de las nuevas licencias a los 6.000 detallistas, a partir del mes de octubre.	Federación Nacional de Comerciantes al Detalle de la Hoja de Coca. Federación de Productores de Coca de los Yungas. Ministerio de Desarrollo Rural. Viceministerio de la Hoja de Coca.	Facilitación del diálogo de las federaciones con el gobierno. Asistencia a la reunión de la Federación Nacional de Comerciantes al Detalle y la Ministra de Desarrollo Rural.
Asociación Nacional de Ex trabajadores Mineros, Metalurgistas y Derecho habientes	Marcha a la ciudad de La Paz. Toma física del Viceministerio de Pensiones.	Solicitan el aumento de su renta a Bs. 1.400	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Pensiones. Federación Nacional de Mineros. Viceministerio de Coordinación con Movimientos Sociales. Central Obrera Boliviana.	Facilitación del diálogo con las instituciones involucradas. Luego se hizo cargo del conflicto la Jefatura Nacional de Conflictos Sociales del Defensor del Pueblo.
Sindicato de Transportes "Ingavi" del Gobierno Municipal de Guaqui – Sindicato de transporte "9 de Diciembre" del Gobierno Municipal de Desaguadero.	Bloqueo de la Carretera La Paz – Desaguadero.	Piden respeto a los horarios de ingreso con pasajeros a Desaguadero. La construcción de un Módulo Policial en Guaqui. La entrega de los predios de la Estación de Ferrocarriles de esa población al Gobierno Municipal La suspensión del cobro de Bs. 18, por ingreso al Desaguadero.	Viceministerio de Transportes. Ministerio de Gobierno. Presidencia de la Empresa Nacional de Ferrocarriles. Alcalde, autoridades originarias y Comité de vigilancia del Gobierno Municipal de Guaqui. Alcalde, autoridades originarias y Comité de vigilancia del Gobierno Municipal de Desaguadero.	Se realizaron reuniones con ambos gobiernos municipales, con los actores involucrados y las autoridades. Se realizaron reuniones en el Defensor del Pueblo con todos los actores involucrados. Se realizaron reuniones en el Ministerio de Gobierno con el Gobierno Municipal de Guaqui. Se trató de facilitar el diálogo entre los alcaldes, autoridades originarias y población de los gobiernos municipales de Guaqui y Desaguadero.

Trabajadores de la Mina Himalaya	Toma de la Mina Himalaya por la Comunidad Ussi.	Piden que se les restablezca a sus fuentes de trabajo en la Mina Himalaya.	Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Minería. Viceministerio de Trabajo.	Facilitó el diálogo de los trabajadores de la Mina Himalaya con el Ministerio de Gobierno y el Viceministerio de Minería. Se asistió a varias reuniones en el Viceministerio de Minería, con el propietario de la mina, los trabajadores, los ministerios involucrados y miembros de las comunidades que tomaron la mina, no se pudo llegar a ningún acuerdo.
Trabajadores de la Mina Puerta del Sol.	Toma de la Mina Puerta del Sol.	Piden que se les restablezca a sus fuentes de trabajo en la Mina Puerta del Sol.	Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Minería. Viceministerio de Trabajo.	Facilitación de diálogo entre trabajadores de la Mina Puerta del Sol con el Ministerio de Gobierno y el Viceministerio de Minería. Se asistió a varias reuniones en el Viceministerio de Minería, con el propietario de la mina, los trabajadores los ministerios involucrados y representantes de las comunidades que tomaron la mina; no se pudo llegar a ningún acuerdo.
Trabajadores de la Mina Chacarilla.	Estado de emergencia.	Respeto de fuentes de trabajo.	Viceministerio de Minería. Viceministerio de Trabajo.	Se coordinó con los ministerios involucrados la visita al lugar para una inspección.

4. Representación Departamental de Tarija

40 familias de la localidad de Almendros, Provincia Avilez, Gobierno Municipal de Uriondo.	Concentración campesina en el lugar de conflicto.	No se toquen las tierras de los denominados compradores. Demanda de tierras.	INRA. FSUTCT.	Intervención en el lugar de conflicto, se exhorta a deponer hechos de violencia, se solicita a las instancias estatales que solucionen el conflicto.
300 señoritas recibieron formación-capacitación de maestras de Kinder INFOCAL y piden, por ser legal la capacitación, sus diplomas en provisión nacional	Toma del edificio de SEDUCA, 15 personas en huelga de hambre	Exigen títulos en provisión nacional, asimismo la aceptación en los concursos de mérito	INFOCAL. SEDUCA. Ministerio de Educación y Culturas.	Se facilita el diálogo en el SEDUCA, se solicita se liberen de la obligación de estar en las medidas a las señoras embarazadas, se les apoya en control de salud.
Conflicto entre el Alcalde y Comité Cívico-Bermejo	Los cívicos toman instalaciones de la Alcaldía, producen manifestaciones callejeras, queman dos casas de concejales aliados del Alcalde.	El Comité Cívico pide la renuncia del Alcalde. El Alcalde pide que se hagan auditorías durante diez días, revisión de los estudios de la UAJMS, les deje trabajar.	Ministerio de Gobierno. Prefectura del Departamento. Alcalde Municipal.	Intervención de facilitación. Se procede a la apertura de diálogo por separado con el Subprefecto y el Alcalde. A través de los medios de comunicación se pide a las autoridades la solución mediante diálogo.
Conflicto entre el Alcalde y Comité Cívico-Bermejo, recrudece el conflicto	El Alcalde apela el cumplimiento del fallo del Recurso de Amparo Constitucional, amparado en el mismo toma posesión del Gobierno Municipal con apoyo de la Policía.	El Alcalde pide que le dejen trabajar.	Policía Nacional. Alcaldía Municipal de Bermejo.	Se gestiona reuniones de diálogo con el comité cívico de Bermejo, con el Subprefecto, con los medios de comunicación, se exhorta a las partes a la no violencia.
FSSUCCT.	Marcha masiva campesina pacífica hacia la Plaza Luis de Fuentes.	Los campesinos piden hablar de forma directa con el Prefecto del Departamento.	Prefectura de Tarija. Policía Nacional.	Presencia en la Plaza Luis de Fuentes, se solicita a la Policía que evite la represión, se hace acompañamiento a los campesinos hasta estar lejos de toda provocación.

FSUCCT, Policía Nacional, Transportistas interdepartamentales	Bloqueo de carretera hacia la Argentina.	Audiencia con el Prefecto del Departamento.	Prefectura.	Verificación defensorial en Portillo, Huacanqui y en los demás puestos de bloqueo, entrevistas con los sectores que bloquean, se solicita un cuarto intermedio a los campesinos para que puedan pasar los vehículos, se gestiona audiencia con el Prefecto.
54 becarios de la UAJMS ligados por contrato de trabajo en el Palacio de Justicia de Tarija con sueldo de Bs. 800.	Huelga de brazos caídos.	No a la discriminación en el trato y en el sueldo, no a las represalias.	Corte Suprema de Justicia. Corte Superior del Distrito. Consejo de la Judicatura.	Se efectúa la verificación defensorial en el lugar del conflicto.
Federación de Campesinos.	Bloqueo de caminos.	Implementación del PROSOL y Fondo de Emergencia	Prefectura.	Intervención de la MAE en la facilitación del diálogo y mediadores en tres días de negociación. Se suspendió el bloqueo y se suscribió un acta de acuerdo.

5. Mesa Defensorial de Llalagua

<p>Internos del penal de Uncía.</p>	<p>Huelga de hambre.</p>	<p>Pago de Prediarios (retrasados por cuatro meses), falta de pagos de la energía eléctrica de 14 meses, falta de atención médica y roces permanentes con el Alcalde del Penal de Uncía.</p>	<p>Régimen Penitenciario de Potosí y Alcalde del Centro Penitenciario de Uncía.</p>	<p>Se cumplió con visitas al lugar, llamadas telefónicas y entrevistas a los involucrados, lográndose el levantamiento de la huelga de hambre y el pago de los prediarios de tres meses a los internos afectados, la deuda de pago por consumo de energía eléctrica continúa en trámite, no obstante a pesar de los más de Bs. 30.000 que se adeuda no sufrieron ningún corte de este servicio; en cuanto a las visitas médicas las mismas se regularizaron. Luego de cuatro días de huelga de hambre el conflicto fue superado.</p>
<p>Estudiantes de la Universidad Nacional Siglo XX de Llalagua.</p>	<p>Huelga de hambre.</p>	<p>Reconocimiento del voto universal igualitario, en reemplazo del voto ponderado, vigente en el sistema universitario boliviano.</p>	<p>Autoridades de la Universidad Nacional Siglo XX.</p>	<p>Se visitó a los huelguistas para conocer sus demandas, entrevistas con autoridades universitarias y reunión conjunta, con la participación de representantes de ambas partes y de otras organizaciones sociales de la población local. Frente a las posiciones intransigentes de ambos sectores involucrados en el conflicto, la máxima autoridad universitaria (Consejo Universitario), frente a la agudización del problema tras 24 días de duración del conflicto, determinó destituir a las máximas autoridades universitarias (Rector y Directores Generales), nombrando un Rector Interino y se determinó la realización de una consulta general a la comunidad universitaria y su posterior tratamiento en un Consejo Universitario a corto plazo, levantándose de este modo la huelga de hambre.</p>
<p>Trabajadores del Gobierno Municipal de Llalagua.</p>	<p>Ayuno voluntario.</p>	<p>Restitución a sus fuentes de laborales de dos funcionarios.</p>	<p>Ejecutivo del Gobierno Municipal de Llalagua.</p>	<p>Visita a los huelguistas, e intermediación en el conflicto a solicitud de partes. Fruto de varias reuniones en las que se hizo labor de mediación, luego de 5 días de ayuno voluntario, bajo el consentimiento de ambos sectores implicados en el conflicto, se logró el compromiso verbal de la máxima autoridad municipal bajo la recomendación de su asesora jurídica de la reincorporación de ambos funcionarios públicos, a sus funciones laborales, previa certificación de apoyo de representantes sociales del Gobierno Municipal local.</p>
<p>Campesinos e Indígenas de la Comunidad de Berenguela.</p>	<p>Justicia comunitaria.</p>	<p>Retorno a su comunidad.</p>	<p>Viceministerio de Justicia Comunitaria, DD.HH. del Ministerio de Justicia, Policía Provincial y Defensor del Pueblo.</p>	<p>Se cumplió con visita y participación del Cabildo para celebrar un acto de Justicia Comunitaria de reconsideración del Caso de Expulsión de Manuel Yana y toda su familia, de la Comunidad de Verenguela por supuesto asesinato, se logró el retorno de la familia de Manuel Yana (esposa e hijos) a su comunidad, en el caso del afectado y su hermano se acordó mantener su expulsión y reconsiderar su reinserción el próximo año en una nueva audiencia de justicia comunitaria a celebrarse los mismos días en la misma comunidad.</p>

Odontólogas del Hospital Madre Obrera dependientes del SEDES Potosí.	Huelga de hambre.	Estabilidad laboral.	Director del Hospital Madre Obrera. Oficial Mayor de Desarrollo Humano del Gobierno Municipal de Llalagua.	Se visitó el piquete de ayuno voluntario para conocer las causas de la medida de hecho, posteriormente se realizó reuniones con autoridades pertinentes, logrando finalmente la firma de un acta de entendimiento en el que se logra la continuidad laboral de los tres odontólogos destituidos y el compromiso de institucionalizar los cargos bajo responsabilidad del SEDES Potosí y la suspensión de la medida extrema de la huelga de hambre.
--	-------------------	----------------------	---	--

6. Mesa Defensorial de Yacuiba

Indígenas y campesinos de la comunidad de Crevaux.	Estado de emergencia y amenaza de otras medidas de presión.	Disputa por la personería jurídica (Campesina contra. Indígena).	Gobierno Municipal.	Reunión de acercamiento el 22/01/07 - Prevención del conflicto mesa de diálogo.
Personas con Discapacidad de la Asociación local.	Amenazas.	Disputa interna por cargos de la directiva		Reunión general de asociados (de fecha 04/01/07) para discutir el tema y llegar a concertaciones.
Comités cívicos.	Paro general de 24 horas.	Anulación de la propuesta modificatoria al Art. 5 de la ley 3038 de regalías del 45%.	Parlamento (Cámara de Senadores).	Monitoreo y seguimiento.
Trabajadores en Salud (médicos y enfermeras).	Declaratoria de emergencia y amenaza de huelga.	Infraestructura, equipamiento e insumos para atención de pacientes.	Gobierno Municipal.	Monitoreo y seguimiento.
Magisterio Rural.	Toma pacífica de la Dirección Distrital, Subprefectura y Gobierno Municipal.	Ítems para el magisterio rural.	Ministerio de educación. SEDUCA de Tarija.	Monitoreo y seguimiento.
Ganaderos.	Toma pacífica del Comité Cívico y retención de personeros del PRONEFA.	Destitución de los funcionarios de PRONEFA Integrado.	Prefectura de Tarija.	Monitoreo y seguimiento.
Cívicos y Municipales.	Huelga de hambre y amenaza de paro cívico con cierre de válvulas.	Impugnación a juzgador de delimitación de la provincia Gran Chaco Vs. O'Connor; Defensa del 45%. Franquicia y puente Internacional. Universidad.	Senado Nacional. Prefectura del Departamento.	Monitoreo y seguimiento.
Pasadores de mercaderías en la frontera (Bagalleros).	Bloqueo del puente internacional.	Ampliación de la franquicia en el ingreso de mercaderías a la República Argentina.	Cancillería.	Mediación en cuarto intermedio y desbloqueo voluntario, con ayuda de la Unidad Actuaciones Urgentes y Conflictos de la Oficina Nacional.
Campesinos de la OTB de Tierras Nuevas.	Intervención pacífica de la Unidad Educativa de Tierras Nuevas.	El cambio de la Directora y docentes de la Unidad Educativa.	Dirección Distrital de Educación.	Facilitación y mediación para diálogo entre partes en el propio establecimiento de Tierras Nuevas.

Dirigentes de OTB sector Norte (Barrio El Prado).	Toma pacífica y bloqueo de la entrada al Gobierno Municipal.	Agilización de obras en los barrios.	Gobierno Municipal.	Facilitación del diálogo entre partes.
Campeños contra APG	Anuncio de toma de tierras declaradas fiscales.	Anulación de la resolución del INRA que establece la modalidad de SAN SIN a SANTCO.	INRA y Viceministerio de Tierras	Monitoreo y seguimiento.
Afectados y heridos de Abril.	Huelga de hambre en la Subprefectura de la provincia.	Indemnización y resarcimiento de los gastos médicos de los heridos.	Prefectura de Tarija. Gobierno Municipal.	Facilitación del diálogo que logra un cuarto intermedio en la huelga de hambre.
Transporte organizado	Paro de 24 horas.	Recapamiento de la carretera asfaltada y señalización.	ABC.	Monitoreo y seguimiento.
Afectados y heridos de Abril.	Huelga de hambre en la Sub-prefectura y la Prefectura de Tarija.	Renuncia del Subprefecto y resarcimiento o indemnización.	Prefectura y Subprefectura.	Monitoreo y seguimiento.
Trabajadores de la Caja Nacional de Salud.	Paro de labores.	Que se inicie la publicación de la Licitación para construcción del Nuevo Hospital de la CNS.	CNS.	Monitoreo y seguimiento, con el apoyo de la Unidad de Actuaciones Urgentes y Conflictos de la Oficina Central.
Afectados de los enfrentamientos de Abril (toma de Transredes)	Huelga de hambre.	Pago de indemnización.	Subprefectura de la Provincia..	Por razones humanitarias se promovió mejores condiciones de pernocte y revisión médica de los huelguistas.

7. Representación Especial Chapare

Palmiteros del Trópico de Cochabamba y empresarios que exportan palmitos.	Bloqueos y obstaculización de la entrada de las empresas palmiteras.	Fijar precios elevados para las cabezas de palmitos.	Asociación de Palmiteros del Trópico de Cochabamba (cinco asociaciones).	Orientación y propiciar acercamiento entre las partes del conflicto.
Cooperativa 27 de Octubre y pueblo indígena Yuqui.	Toma de tierras de la TCOs Yuqui - Ciri.	Compra de tierras para 40 familias, venta de tierras.	Asociación 27 de Octubre y Ciri – Yuquis. INRA.	Se brindó orientación sobre las TCO y se propició el desistimiento de la toma y compra de tierras a los Yuquis.
Pontoneros y población civil de Puerto Villarroel.	Bloqueos y medidas de presión.	Problemática de la madera.	Pontoneros. Población civil. INRA. Gobierno Municipal. Fuerza Naval.	Orientación y acercamiento entre autoridades estatales y dirigentes cívicos e involucrados en la problemática de la madera.

CAPÍTULO VI

Fotografía: Defensor del Pueblo



Intervención Defensorial en Conflictos Sociales

X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional

Capítulo VI

Intervención Defensorial en Conflictos Sociales

I. Escenario de los Conflictos

La gestión 2007, al igual que las anteriores, se vio marcada por el alto grado de conflictividad social que se dio en el país, en los ámbitos político, social y económico, que configura un ambiente de alta sensibilidad y riesgo de confrontación a nivel local departamental y nacional. En algunos casos las consecuencias fueron dramáticas por la pérdida de vidas humanas y heridos de parte de los actores sociales y miembros de la fuerza pública. El escenario conflictivo con mayor grado de violencia se presentó en las ciudades de Sucre, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija, Pando y La Paz; en los otros departamentos también se presentaron conflictos de violencia pero de baja intensidad.

En este contexto, la agenda nacional estuvo marcada por las connotaciones de las plenarias de la Asamblea Constituyente, donde los temas más debatidos y que generaron polémica fueron: la aprobación de los artículos por dos tercios, capitalía plena, visión de país, derechos colectivos vs. derechos individuales, tierra y territorio, recursos naturales, y derechos y deberes, que causaron división entre las y los constituyentes.

En la medida que fenecía el plazo legal para entregar aprobada la nueva Constitución Política del Estado, se alejaban los consensos y surgieron corrientes radicales e irreductibles, lo cual llevó a una fractura definitiva de posibles escenarios de acuerdos o pactos multipartidarios al interior del Congreso Nacional y la Asamblea Constituyente, imposibilitando de esta forma una salida política a la conflictividad social.

A partir de este momento las mayorías con representación parlamentaria en el Congreso y la Asamblea Constituyente se vieron prisioneros de un ataque sistemático y progresivo de las minorías, quienes con el transcurso del tiempo fueron retomando espacios que en diciembre de 2005 habían perdido con la victoria electoral de Evo Morales; este proceso avanzó raudamente con el discurso de la legalidad, la democracia, Estado totalitario, injerencia externa, gobierno dictatorial, restricción a la libertad de expresión, es decir la oposición se apropió del discurso democrático y hábilmente introdujo elementos para que las poblaciones especialmente urbanas, pero también en algunos espacios rurales, fueran cooptadas por los comités cívicos, prefecturas y partidos de oposición, al extremo que en algunos espacios geográficos del país la presencia de autoridades gubernamentales debía

ser acompañada por funcionarios policiales para garantizar su seguridad personal. Concluidas las labores de la Asamblea Constituyente, la difusión de la nueva Constitución Política del Estado se desarrolló con bastante fuerza a través de campañas mediáticas de parte del Gobierno en la perspectiva de convocar a un referéndum aprobatorio, sin embargo la oposición, igualmente mediante una campaña mediática sistemática, puso en evidencia la ilegalidad en el procedimiento de su aprobación y por ser excluyente para un conjunto de ciudadanos bolivianos quienes no se sentían parte de este documento. Otro hito importante en esta gestión fue el planteamiento y el desafío del Presidente de la República para ir a un referéndum de revocatoria tanto para su mandato como para el de los Prefectos departamentales, elección democrática de los Consejos Departamentales, la revisión de la distribución del Impuesto Directo a los Hidrocarburos (IDH), financiamiento del Bono Dignidad y la fiscalización del manejo de fondos de las prefecturas, temas polémicos que generaron nuevas confrontaciones ideológicas y políticas.

La publicación del Estatuto Autonómico de Santa Cruz, el 15 de diciembre de 2007, pone en evidencia algunas debilidades de orden legal de cara al marco constitucional lo cual marca un nuevo hito de beligerancia e intransigencia para consolidar el mismo a través de un referéndum en 2008, asumiendo todas las “consecuencias”: el Poder Ejecutivo lo califica de ilegal y la Corte Nacional Electoral se pronunció señalando que es inconstitucional. El Estatuto Autonómico muestra en su texto sesgos discriminatorios en contra de los indígenas y campesinos, y, lo más preocupante, con proyecciones a buscar la desintegración nacional y territorial del Estado Boliviano.

Finalmente, la pelea se reduce a la legalidad y legitimidad de ambos procesos: aprobación de Estatutos Autonómicos vs. Constitución Política del Estado. Las demandas y reivindicaciones regionales se focalizan en estos dos temas, la oposición gana en forma progresiva el apoyo a sus planteamientos y el voto de las ciudades, especialmente en Sucre, Santa Cruz, Trinidad, parte de Cochabamba, Tarija y Pando y en parte del área rural de estos departamentos; las agendas regionales se fortalecen y la discusión política es cada vez más agresiva y subjetiva sin un contenido y visión de país, quedando un alto porcentaje de la ciudadanía con un sabor a frustración por todos estos acontecimientos.

Para los enfrentamientos en la ciudad de Sucre (zona La Calancha) entre el 22 y 25 de noviembre, hubo previamente un proceso largo de incubación de la violencia y descomposición social. El inicio de este proceso fue la decisión de la plenaria de la Asamblea Constituyente del 15 de agosto 2007, que mediante resolución decidió retirar el tema de la capitalidad de su agenda y suspender las sesiones plenarias, ante esta determinación inmediatamente comenzaron las movilizaciones y huelgas de hambre al mando del Comité Interinstitucional de Chuquisaca (Prefectura del Departamento, Universidad Mayor San Francisco Xavier, Alcaldía Municipal), a partir de este momento

se agudizaron las movilizaciones y confrontaciones, seguidamente vinieron los días fatídicos del 22 al 25 de noviembre en las inmediaciones de La Calancha–Glorieta donde sesionaba la Asamblea Constituyente, espacios que fueron tomados por la ciudadanía chuquisaqueña al mando del Comité Interinstitucional, inclusive la Policía Nacional tuvo que abandonar la ciudad de Sucre ante la falta de garantías para el cumplimiento de su mandato Constitucional, autoridades políticas del gobierno no midieron racionalmente los efectos de estas determinaciones y precipitaron un enfrentamiento con secuelas que los chuquisaqueños aún no pueden superar.

Otro de los hechos de alta conflictividad fue el enfrentamiento producido en la ciudad de Cochabamba en enero, con el resultado de varias personas heridas y tres fallecidas; preocupa en la perspectiva de que fue un enfrentamiento entre las áreas rural y urbana, campo–ciudad, con objetivo político pero fundamentalmente con rasgos de racismo en el ámbito de discriminación entre indio o campesino y ciudadano, entre blanco y moreno. La forma de que sus mentores los impulsaron a esta confrontación tuvo características fascistoides con grupos de choque, uniformados y con entrenamiento de grupos juveniles bastante beligerantes y con un alta carga ideológica de racismo.

Otro indicador del alto grado de conflictividad que vivió el país durante la gestión 2007, fue el cerco a Tarija en mayo, cuando gracias a la intervención defensorial se evitaron enfrentamientos entre la Federación de Campesinos de Tarija y la Prefectura del Departamento, Comités Cívicos y otras alianzas ciudadinas; al margen del problema ideológico y reivindicación de demandas, en su pronunciamiento y enfrentamientos hubo también un alto componente discriminatorio y racista hacia los sectores populares y personas del área urbana.

En este contexto, los medios de comunicación son interpelados por diferentes sectores políticos y sociales porque muestran falta de imparcialidad al presentar la información, e introducen elementos de beligerancia y confrontación en el cumplimiento de su labor periodística. En definitiva, la identificación con uno u otro bando del conflicto no legitima el compromiso ético con la verdad y el derecho a ser informado.

No es tarde para recuperar los valores esenciales del oficio periodístico, a saber: veracidad e imparcialidad; que no significan renunciar a ideologías personales. Es necesario que los gremios periodísticos promuevan espacios de reflexión respecto del trabajo desarrollado antes, durante y después de las situaciones de conflicto, para identificar con la mayor honestidad posible los errores y excesos cometidos y encontrar los mecanismos para evitar que éstos se repitan. Es recomendable que tanto los medios de comunicación como los gremios recuperen los contenidos de los muchos manuales de ética periodística que existen y los impongan en sus respectivas salas de redacción.

El ejercicio de la libertad de expresión a través de los medios de comunicación debe observar los límites que impone la propia norma para no vulnerar derechos de terceros.

En este contexto de alta sensibilidad y vulnerabilidad de derechos humanos, el Defensor del Pueblo intervino en calidad de facilitador y/o mediador con el objetivo de pacificar la zona de conflictos, evitar mayores confrontaciones, convocar al diálogo en el marco de los principios democráticos en vigencia y, fundamentalmente, respeto al marco constitucional que rige en la República.

Los conflictos de baja intensidad fueron atendidos por las oficinas defensoriales, en las que primaron demandas de sectores que piden atención en derechos como acceso a fuentes de trabajo, salud, educación. La intervención en la mayoría de los casos fue de facilitación y/o negociación como se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 19

Conflictos sociales atendidos por las oficinas del Defensor del Pueblo en 2007

Oficina Defensorial	Conflictos atendidos
Jefatura Nacional de Prevención y Atención de Conflictos	58
Representación Departamental de La Paz	16
Representación Departamental de Oruro	9
Representación Departamental del Beni	0
Representación Departamental de Chuquisaca	2
Representación Departamental de Tarija	9
Representación Departamental de Pando	2
Representación Departamental de Cochabamba	6
Representación Departamental de Santa Cruz	2
Representación Departamental de Potosí	7
Representación Especial de El Alto	2
Representación Especial del Chapare	4
Mesa Defensorial de Ribalta	2
Mesa Defensorial de Llallagua	5
Mesa Defensorial de Yacuiba	16
Mesa Defensorial de Puerto Suárez	0
Mesa Defensorial de Yungas	6
Total	146

II. Descripción de Casos Relevantes de Conflictos Sociales Atendidos

I. Comité Interinstitucional de Chuquisaca

La Plenaria de la Asamblea Constituyente en fecha 15 de agosto del 2007, decidió sacar de agenda el tema de la capitalidad, inmediatamente comenzaron las movilizaciones y la huelga de hambre masiva al mando del Comité Interinstitucional (Prefectura del Departamento, Universidad Mayor de San Francisco Xavier y Alcaldía Municipal), frente a este conflicto social de magnitud, el Defensor del Pueblo, Dr. Waldo Albarracín, se

trasladó a Sucre a solicitud de la Alcaldesa, el Presidente del Consejo Municipal y la Federación de Campesinos de Chuquisaca con el fin de coadyuvar en el diálogo.

Durante las jornadas conflictivas del 23 y 24 de agosto 2007, el Defensor sostuvo reuniones con los diferentes sectores relacionados al conflicto para conocer sus planteamientos: Comité Interinstitucional, Federación de Campesinos de Chuquisaca, bancada de asambleístas del MAS, Directiva de la Asamblea Constituyente, Presidenta de la Asamblea Constituyente, Prefecto del Departamento de Chuquisaca, brigada de constituyentes del Departamento, Arzobispado y otras instancias relacionadas al tema. La búsqueda de condiciones de diálogo y posibilidad de mediación del Defensor del Pueblo fue ardua durante las dos jornadas de trabajo, en forma permanente exhortó y se pronunció por encontrar espacios de diálogo a través de todos los medios de comunicación.

Los planteamientos del Comité se resumen en los siguientes puntos: 1) el tema de la capitalía no puede ser considerado como “varios” dentro de la agenda de la Plenaria de la Asamblea Constituyente porque fue un tema aprobado en informes por mayoría y minoría. 2) Contradice el procedimiento legislativo y existen vicios de nulidad en su tratamiento. 3) Exigen el respeto de la Democracia, aplicación de la ley y vigencia del Estado de Derecho debiendo anularse la Resolución de la Plenaria del 15 de agosto de 2007, y tratarse el tema de la capitalidad en Plenaria. Y 5) denuncia represión policial y uso desproporcionado de la fuerza, solicitan se investiguen los hechos acaecidos el miércoles 22 de agosto 2007.

Sin embargo, la intervención del Defensor del Pueblo se vio cuestionada por la opinión del Comité Interinstitucional en sentido que se “hubiese vertido opinión a través de un medio de comunicación sobre el tema de la capitalidad, por tanto no podrá trabajar con imparcialidad”, situación que fue ampliamente explicada por el Defensor, al parecer por declaraciones en la prensa, el Comité esperaba una abierta adhesión del Defensor del Pueblo a la causa de la capitalía plena y el retorno de los poderes a Sucre, con el discurso de la defensa de la legalidad quebrada en la Asamblea Constituyente. Independientemente de las posiciones radicales, el Defensor asumió el compromiso de transmitir a los líderes cívicos y políticos de La Paz las demandas e inquietudes del Comité Interinstitucional de Chuquisaca, para tal efecto a su retorno a la ciudad sede de gobierno convocó a la directiva del Comité Cívico de La Paz y algunos Constituyentes a la reunión de 26 agosto, llevada a cabo en instalaciones de la Alcaldía Municipal de La Paz, donde informó de las diligencias cumplidas en Sucre y transmitió al mismo tiempo las propuestas del Comité Interinstitucional de Chuquisaca.

2. San Rafael, provincia San Ignacio de Velasco del departamento de Santa Cruz

El Centro de Estudios Jurídicos e Investigación Social (CEJIS), en nota remitida al Defensor del Pueblo, solicita su intervención sobre el caso del señor Fernando Rojas Noco, indígena de origen chiquitano quien ocupa el cargo de Cacique Indígena de Educación y Director del Comité de Vigilancia de la Alcaldía Municipal de San Rafael, provincia San Ignacio de Velasco del Departamento de Santa Cruz.

El 18 de diciembre de 2006 se produjeron enfrentamientos entre campesinos y colonizadores de San Julián y personas de la Chiquitania y Guarayos que no pudieron asistir al cabildo convocado por el Comité Cívico de Santa Cruz (ciudad) por bloqueos en organizados por pobladores de San Julián, afines al Gobierno Central y al partido gobernante, por lo que se encargó la investigación de los sucesos a un grupo de fiscales.

Como consecuencia de estos hechos, el 19 de diciembre de 2006, en la localidad de San Rafael, el alcalde Rosauro Flores Silva convocó a una concentración a la población en la plaza principal, pues corría el rumor de que se iban a tomar acciones penales contra autoridades municipales por su supuesta participación en los sucesos de San Javier Concepción y San Ignacio.

Terminada la asamblea, los pobladores se dirigieron a la casa de Fernando Rojas, lo acusaron de ser militante del MAS y de haber enviado una supuesta lista de nombres de cívicos a los dirigentes de San Julián. En principio Fernando Rojas escapó de la muchedumbre, pero su familia fue agredida física y psicológicamente hasta el momento en que lograron atraparlo; detenido Fernando Rojas, fue conducido a la plaza en presencia de sus hijos (11 y 9 años de edad), amarrado con una soga al cuello, públicamente y a la fuerza solicitan su renuncia a su cargo. Para salvar su vida estampó una firma ilegible.

El 30 de enero de 2007 Fernando Rojas solicitó al Comando de la Policía de San Ignacio de Velasco resguardo policial, protección de sus derechos y garantías constitucionales así como el inicio de una investigación de lo sucedido en San Rafael. Después de dilaciones injustificadas de autoridades del Ministerio Público y Policía no se logra avanzar en la investigación correspondiente por miedo a represalias de otras autoridades de la región.

A solicitud de CEJIS se realiza la verificación defensorial en San Rafael del 18 al 21 de octubre 2007, estableciéndose los siguientes hechos:

1. El Fiscal de San Ignacio de Velasco entregó fotocopias del cuadernillo de autos caso N 061/07 a denuncia interpuesta por Fernando Rojas Noco por los supuestos delitos de "Asociación Delictuosa y Daños Calificados" contra "autores, cómplices y encubridores", el Fiscal se comprometió ante el Defensor del Pueblo (la comisión) dar el impulso procesal correspondiente y aceptar la recepción de las declaraciones de los testigos de cargo ofrecidos por el Sr. Rojas por funcionarios de la FELCC de San Ignacio de Velasco.
2. Se dio curso a la ampliación de plazo de la etapa de investigación solicitada por la Dra. Débora Díaz al Fiscal de San Ignacio de Velasco.
3. La Defensoría de la Niñez y Adolescencia de San Ignacio de Velasco en fecha 24 de julio 2007 emite su informe de entrevista psicológica realizada a los hijos de Fernando Rojas y Paula Andrea Rojas Ortiz, remitiendo este documento a conocimiento de la Fiscalía de San Ignacio de Velasco en fecha 26 de julio de 2007.
4. Se recomienda a los abogados de CEJIS (asesores legales de Fernando Rojas) se tomen los recaudos necesarios a fin de evitar situaciones de riesgo para la vida, integridad personal y salud de Fernando Rojas, su esposa e hijos, en vista de que existe ausencia de autoridades que hagan respetar los derechos de los ciudadanos en la localidad de San Rafael.

III. Registro de Intervenciones en Conflictos Sociales gestión 2007

I. Unidad Nacional de Atención y Prevención de Conflictos

Sector social	Medidas de presión adoptadas	Demandas	Instancia estatal involucrada	Intervención defensorial y resultados
<p>Aportantes al ExFonvis, grupo de ciudadanos en su mayoría personas adultas mayores de diferentes entidades públicas donde prestaron sus servicios.</p>	<p>Ante el cierre del ExFonvis, los aportantes afectados se encuentran en incertidumbre por la falta de información del gobierno sobre el destino de sus aportes y qué instancia asume la responsabilidad de la devolución, lo que motiva la realización de movilizaciones a nivel nacional, vigiliadas en puertas del ExFonvis y amenazas de toma oficinas.</p>	<p>Devolución de aportes realizados. Esclarecimiento de qué instancia gubernamental se responsabilizará de los aportes. Emisión y publicación de información oficial de listas y montos aportados. Atención a reclamos sobre fallas en el registro computarizado para regularizar y su posterior devolución.</p>	<p>Oficina del ExFonvis- Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.</p>	<p>El Defensor del Pueblo, por solicitud del sector, interviene como facilitador; como acción solicita al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda una reunión con los representantes del sector para brindar información sobre las demandas planteadas y, lo más importante, un aclaración de la forma de devolución de los aportes por el cierre del ExFonvis. En respuesta se tiene la información que el cierre del Exfonvis se debe al cumplimiento del Decreto Supremo emitido por el Gobierno y en su reglamentación se dispondrá la apertura de una oficina encargada de todos los trámites que se efectuaba en el Exfonvis además de la forma de devolución de aportes, esta información también es reflejada en una comunicación que permite al Defensor del Pueblo junto a funcionarios del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda explicar a los peticionarios en el lugar de vigilia (Av. 20 de Octubre), de que sus aportes se encuentran resguardados y que en días próximos se instalará la oficina encargada de la atención a los aportantes. Con esta información y entrega de la copia del Decreto Supremo así como de la comunicación a los dirigentes, se levanta la medida de presión, asimismo a nivel nacional se comunica sobre la determinación y vía fax se envía el comunicado a las oficinas defensoriales para que verifiquen la suspensión de las medidas de protesta.</p> <p>A solicitud expresa del Gobierno Municipal y del sector en conflicto el Defensor del Pueblo interviene como facilitador; se realiza una verificación defensorial al piquete de huelga de hambre y se propicia de forma inmediata una reunión con el responsable del área, Sr. Pedro Susz, gracias a esto se declara un cuarto intermedio en la medida, y posteriormente en las reuniones de mediación se determina la contratación de un primer grupo de personas por tiempo determinado y de forma rotativa a fin de que el otro grupo pueda ser contratado durante el año.</p>
<p>Asociación de desocupados de La Paz (ADESLAP),</p>	<p>Grupo de personas toman el cuarto piso del edificio técnico municipal y se instalan en huelga de hambre.</p>	<p>Acceso a fuentes de trabajo que otorga el Gobierno Municipal de forma eventual, de acuerdo a periodos y requerimientos que se dan a lo largo del año.</p>	<p>Gobierno Municipal de La Paz. Ministerio de Trabajo.</p>	

Consejera electa como suplente de COTEL	Huelga de hambre en oficina de directorio de Cotel	Ante la renuncia de titular al Consejo, demanda su admisión y posesión como titular al haber sido electa como suplente.	Ministerio de Trabajo. Viceministerio de Cooperativas. COTEL.	Por solicitud de familiares de la huelguista se interviene como facilitador; se realiza la respectiva verificación ante el anuncio de desalojo violento, se evita la confrontación y se promueve una reunión con el presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa, asimismo se solicita las respuestas a las solicitudes escritas que realizó la peticionaria. Con el señalamiento de día y hora de reunión la huelguista declara un cuarto intermedio en su protesta.
Padres de familia que pernoctaron por varios días haciendo colas para la inscripción de sus hijos al sexto curso de secundaria en la puerta del Colegio Germán Busch.	Protesta y manifestación en la puerta del Colegio impidiendo el ingreso y salida del personal del Colegio	Inscripción sin discriminación de ninguna índole a sus hijos al sexto de secundaria del turno de la tarde.	Ministerio de Educación. SEDUCA.	Padres de familia solicitan la intermediación del Defensor del Pueblo, las acciones implementadas por la Institución se ciñen a que las autoridades del Colegio fiscal emitan un informe de los alumnos inscritos y las vacancias existentes, este requerimiento es cumplido y se establece que no se cumplió con el cupo determinado, consecuentemente se pone el caso en consideración del SEDUCA, adjuntando la lista de los alumnos que demandan inscripción, solicitando se atienda las inscripciones, con base en la lista que los padres de familia elaboraron; posteriormente se tiene conocimiento de que el SEDUCA ordenó la inscripción de un número determinado de alumnos, restableciéndose de esta forma el derecho a la información, de petición y de acceso a la educación.
Mineros del sector cooperativista.	Marchas desde sus distritos mineros hasta la sede de gobierno, manifestaciones de protesta en el centro de la ciudad, detonan dinamita, se instalan en el atrio de la Iglesia de San Francisco, se genera violencia y la Policía reprime a los manifestantes, proceden a la detención de siete mineros que pasan a la justicia ordinaria.	Atención a los compromisos asumidos por el gobierno sobre planteamientos estructurales en políticas mineras.	Ministerio de Minería y Metalurgia. Ministerio de Gobierno. Ministerio de Trabajo. Viceministerio de Cooperativas.	La intervención del Defensor del Pueblo se la realiza de oficio, no se ingresa en el tema de fondo, sin embargo se hace un seguimiento al conflicto, realizando verificaciones defensoriales en los lugares de concentración, en instancias Policiales, Ministerio Público y Poder Judicial, donde los siete detenidos mineros asumen el proceso de investigación; se efectúa una presencia institucional en estas instancias, se toma contacto con los dirigentes de FENCOMIN, se solicita la atención del médico forense para revisión legal de los detenidos, se asiste a la audiencia de medidas cautelares en instancia judicial donde se dispone la libertad de los mineros, en el seguimiento se conoce que el gobierno y el sector minero habían suscrito un acuerdo marco de políticas mineras. De esta forma concluyó el conflicto.
Ciudadanos del Movimiento Sin Techo de la ciudad de Viacha.	Anuncios de adoptar medidas de presión.	Cumplimiento de acuerdos asumidos por el Viceministerio de Justicia y la Cervecería Boliviana Nacional, en la entrega de lotes de terreno y documentación a los que se asentaron en predios de la Cervecería Boliviana Nacional (carretera a Viacha)	Viceministerio de Justicia. Cervecería Boliviana Nacional.	Se atiende el caso en la fase de post conflicto, se efectúa entrevistas con un representante del Viceministerio de Justicia y un asesor de la Cervecería Boliviana Nacional, quienes informan de los avances del acuerdo señalando que los beneficiarios tendrán que cancelar un precio por cada lote de terreno y que los documentos les serán entregados de forma individual y previo pago.

Personas con Discapacidad.	Anuncios de implementar acciones de hecho en caso de no ser escuchados y atendidos.	Suspensión del registro de personas con discapacidad a nivel nacional realizado por el Ministerio de Salud.	Ministerio de Salud CODEPEDIS. CONALPEDIS.	Se atiende el caso como prevención de conflicto ante la demanda del sector; se concreta audiencia con la Ministra de Salud, en la misma se informa del proceso de registro, advierte la autoridad del riesgo de suspensión de la ayuda de JICA para el registro que responde a la demanda del sector; a fin de no crear mayor susceptibilidad del trabajo de registro y la observación en contra de una funcionaria, la autoridad dispone un cuarto intermedio en el registro y cierre de las oficinas donde se realiza el trabajo, hasta la contratación del nuevo personal para reemplazar al objetado, cumpliendo las normas de contratación, de esta forma el sector se compromete a no realizar ningún tipo de presión.
Mineros Cooperativistas de Huanuni, que junto a sus familias se trasladaron a la sede de gobierno	Se instalan precariamente en el atrio de la Iglesia de San Francisco, inicial huelga de hambre, se crucifican, bloquean las arterias principales, marchas de protesta.	Rechazo a la política del gobierno, como a la propuesta del sueldo de Bs. 1.500, respeto a las concesiones mineras, estabilidad laboral.	Ministerio de Minería. Ministerio de Trabajo. Ministerio de la Presidencia. Ministerio de Gobierno.	La intervención del Defensor del Pueblo se da en dos ámbitos: de ayuda humanitaria mediante la Cruz Roja, la Red I 18, en la atención de salud y la instalación de carpas, por; Defensa Civil, mediante la defensoría de la Niñez se exhorta al retiro de los niños del conflicto, en el tema principal se emite nota oficial al Ministerio de Trabajo y Minería, quienes responden ratificando la posición del gobierno que no permitirá el trabajo bajo el sistema cooperativo en Huanuni, respuesta que fue de conocimiento del sector quienes luego de varios días determinaron retornar a sus distritos.
Trabajadores del Servicio Nacional de Caminos	Anuncian aplicar medidas de presión	Reincorporación a fuentes de trabajo por despidos injustificados por el cambio de razón social de SNC a ABC	ABC	En vía de prevención de conflictos, se atiende el caso, se interviene logrando una audiencia con ejecutivos de la ABC en la que participan los peticionarios, acordándose en la reunión analizar caso por caso y determinar, si corresponde, su reincorporación.
Grupo de 21 policías del Batallón de Seguridad Privada retirados por conclusión de contrato.	Vigilia en la puerta del Batallón, anuncios de radicalizar medidas de presión.	Reincorporación al Batallón, mediante la suscripción de contratos ampliatorios y/o como personal de planta al escalafón policial.	Comando General de la Policía Nacional. Comando del Batallón de Seguridad Privada. Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Régimen Interior.	Se interviene por solicitud de los policías retirados, las acciones defensoriales se ajustan a peticiones de audiencias con las autoridades policiales, con el Viceministro de Régimen Interior; en las que se determina que el Comando del Batallón efectúe solicitud de contratación de personal ante el Comando General de la Policía Nacional, dentro de un tiempo determinado se emite la orden policial de convocatoria para el escalafón de la Policía para los retirados por conclusión de contratos, previo proceso de contratación pública mediante exámenes; donde los peticionarios se presentaron con la debida preparación, ingresando de esta forma los 21 ciudadanos a la planta de policías.

Estudiantes de la UMSA.	Huelga de hambre, toma del edificio principal (Monoblock), cierre de las instalaciones, suspensión de actividades por varios días.	Suspensión de elecciones del Rector y Vicerrector; para elegir con carácter previo a representantes de la FUL, que no se habían elegido en los últimos cuatro años.	Autoridades y dirigentes estudiantiles de la UMSA.	Los estudiantes movilizados solicitan la intervención del Defensor del Pueblo, la MAE gestiona reunión con autoridades de la UMSA, se participa de las reuniones llegándose a acuerdos con los estudiantes, que son reflejados en un documento suscrito por los sectores en conflicto, este acuerdo permite la suspensión de conflicto universitario, asimismo se apoya en el control de salud de los huelguistas mediante la Red 118.
Estudiantes del INS de Chayanta	Renuncia de autoridades de la Normal por denuncias de irregularidades en la designación.	Huelga de hambre de los estudiantes, movilizaciones en la región, anuncio de huelga de hambre de la delegación que se trasladó a la sede de gobierno.	Ministerio de Educación y Culturas.	En coordinación con la mesa defensorial de Llagua, se interviene en el conflicto; en la ciudad de La Paz se realiza visitas al Ministerio de Educación solicitando la atención del conflicto mediante sus instancias correspondientes, petición que tiene respuesta determinándose la suspensión de actividades de las autoridades objetadas, disponiendo la convocatoria pública para los cargos objetados por los estudiantes, con lo que se resolvió el conflicto.
Rentistas jubilados del sector minero y de otros sectores ("generación sándwich").	Toma de oficinas del SENASIR, huelga de hambre, amenaza de estallido de dinamitas.	Incremento de rentas, conclusión de trámites.	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Pensiones y Seguros. SENASIR.	Intervención que se realiza a solicitud del sector en conflicto y del SENASIR, se efectúa la verificación en el lugar del conflicto, se toma contacto con los dirigentes y el Director del SENASIR, previamente se exhorta a los rentistas a permitir que el personal abandone las instalaciones del edificio, posteriormente se acuerda iniciar el diálogo al día siguiente en el Viceministerio de Pensiones con su titular y funcionarios, en las reuniones se define la conformación de comisiones para analizar los planteamientos efectuados, asimismo en la solución a los trámites pendientes, de esta forma se evita hechos de violencia y se transforma el conflicto hacia un proceso de diálogo.
Comunarios de San Agustín, Yungas.	Los comunarios que se trasladaron a la sede de gobierno realizan manifestaciones y protestas en inmediaciones del Viceministerio de la Coca, el conflicto se traslada a la localidad de San Agustín, donde existe el peligro de enfrentamiento entre dos comunidades, de acuerdo a la información de la Mesa Defensorial de Yungas.	Se deje sin efecto urbanización aprobada por el Gobierno Municipal de la localidad, que afecta a las propiedades de los comunarios como a sus cultivos, entre ellos los de hoja de coca.	Viceministerio de la Coca. Gobierno Municipal de la Localidad. Ministerio de Gobierno.	Se interviene de oficio, se participa de las reuniones de negociación en la localidad de San Agustín, el funcionario de la Mesa Defensorial de los Yungas interviene, se llega a acuerdos con la suscripción del documento con el cual se transforma el conflicto, evitando hechos de violencia, exhortando a la resolución del conflicto de forma pacífica y mediante el diálogo y entendimiento.

Federación de Jubilados en el Seguro Social Obligatorio y nuevo sistema y en trámite de jubilación (mineros, fabriles-Cochabamba)	Toma del sexto piso del edificio del SENASIR.	Renuncia del director del SENASIR. Conclusión de trámites. Incremento de rentas.	Viceministerio de Pensiones. Ministerio de Hacienda. SENASIR.	Intervención a solicitud del sector en conflicto, se gestiona reunión con el Viceministro de Pensiones y con autoridades del Ministerio de Hacienda, donde se plantea las demandas y son informados de forma escrita y oral de los trámites en curso, asimismo se llega a acuerdos para atender las demandas de incremento bajo un estudio matemático en un tiempo determinado.
Trabajadores de la Empresa Minera de Totoral	Anuncios de adoptar medidas de presión en caso de no ser atendidos por las instancias gubernamentales.	Nacionalización de la mina.	Ministerio de Minería y Metalurgia. COMIBOL.	En vía de prevención de conflicto, se atiende el caso y se gestiona audiencias y reuniones con el Ministro de Minería y el Presidente de COMIBOL, en respuesta y como resultado de las reuniones las autoridades gubernamentales determinan llevar el caso a la comisión que viene analizando las políticas gubernamentales entre el gobierno y la Federación de Mineros de Bolivia.
Trabajadores de la Empresa Minera Vinto Residual	Toma de oficina de la Empresa de fundición Vinto en la Av. Villazón, huelga de hambre de los funcionarios y trabajadores por varios días.	Cumplimiento de acuerdos que refieren a la estabilidad laboral y suspensión de despidos.	Ministerio de Minería y Metalurgia. Ministerio de Trabajo.	La intervención se realiza en respuesta a la petición escrita del sector; se gestiona la atención del Ministerio de Minería y Metalurgia llegándose a acuerdos consensuados entre las instancias gubernamentales y el sector de los trabajadores; con la suscripción del convenio se transforma el conflicto que duró varios días.
Grupo de ex trabajadores eventuales de la Alcaldía de La Paz que cesaron sus contratos de trabajo (Movimiento Sin Trabajo).	Manifestaciones en la puerta de la Alcaldía, vigilia permanente hasta la resolución del conflicto.	Renovación de contratos de trabajo. Estabilidad laboral, acceso a fuentes de trabajo para todos los miembros del grupo.	Gobierno Municipal de La Paz. Unidad de Gobernabilidad del Gobierno Municipal.	Intervención defensorial a solicitud de los peticionarios, se gestiona audiencias y reuniones que permiten analizar las probabilidades de trabajo, el Gobierno Municipal plantea la capacitación de los trabajadores por la demanda de mano de obra calificada y especializada, y propone a los peticionarios capacitarse mediante INFOCAL para posteriormente admitirlos de acuerdo a las necesidades y emergencias; en respuesta los trabajadores piden su recontractación para paralelamente capacitarse; como solución se plantea la incorporación de la mitad de los demandantes y de forma paulatina de los restantes, la misma que fue aceptada, suscribiéndose el convenio correspondiente.
Estudiantes de la carrera de Sociología de la UMSA.	Grupo de estudiantes se tapió en un ambiente de la universidad.	Renuncia o retiro del Director de carrera por denuncia de irregularidades en el desempeño de sus funciones.	Decano, autoridades de la carrera de Sociología, Consejo Universitario, Representantes del Centro de Estudiantes.	Intervención a solicitud de estudiantes de la carrera, se realiza gestiones de audiencia y petición de atención de la demanda estudiantil ante las instancias de la UMSA, concretamente ante el Consejo Universitario, que analiza el planteamiento sin determinación concreta, posteriormente luego de varios días de conflictividad en la UMSA, el director y decano presentaron sus renuncias, resolviéndose de esta forma el conflicto.

Personas con discapacidad.	Huelga de hambre y vigilia en la puerta de ingreso a las instalaciones del Defensor del Pueblo, bloqueo de la calle.	Pago de bono y otras prestaciones por el Estado.	Ministerio de Hacienda. Ministerio de Salud. CONALPEDIS. CODEPEDIS.	Se interviene por demanda del sector ante las instancias del Estado, propiciando audiencias y reuniones con sus autoridades involucradas, definiéndose luego de varios días de reuniones que el bono solicitado no procede por la falta de asignación de recursos, además de la emisión de una ley, sin embargo se define que para contar con una información exacta se debe realizar un registro a nivel nacional mediante un proceso determinado para las personas con discapacidad que permita una valoración del grado de invalidez; el sector acepta esta propuesta con la suscripción de un acuerdo, que posibilita la suspensión de las medidas de presión.
Postulantes a Institutos Normales Superiores (INS) urbanos y rurales del país.	Huelga de hambre frente al edificio del Ministerio de Educación, manifestaciones, bloqueo de calles.	Ingreso a los INS donde aprobaron los exámenes de ingreso.	Ministerio de Educación y Culturas. Viceministerio de Educación Alternativa. Direcciones de los INS Urbano y Rural.	En respuesta a la solicitud de los postulantes a los INS, se interviene como facilitadores, solicitando a las instancias gubernamentales la atención de las demandas de los peticionarios, así como audiencias para un diálogo en busca de alternativas de solución; en respuesta las autoridades del Ministerio de Educación señalan día y hora de reunión, donde se informa del proceso de revisión del exámenes, la existencia de cupos en función a la capacidad de cada INS, cumpliendo normas y parámetros determinados; se acepta que la demanda de los estudiantes está dentro el marco de lo racional por existir postulantes que aprobaron las pruebas, sin embargo por las restricciones materiales (infraestructura) y por la aplicación de una escala numérica en la valoración de los exámenes no acceden a la demanda planteada, alternativamente por solicitud de los peticionarios se acepta la revisión de exámenes sobre supuestos hechos de corrupción e irregularidades, a este efecto se define la conformación de comisiones y a partir de esta determinación se da la posibilidad del ingreso de los alumnos.
Comercializadores de ropa usada.	Se instalan en huelga de hambre en el atrio de la Iglesia de San Francisco, movilizaciones, manifestaciones, bloqueo de la Av. Mariscal Santa Cruz, durante varios días, al igual que en otros departamentos del país.	Derogatoria del Decreto Supremo que dispone el plazo de importación y comercialización de ropa usada.	Ministerio de Producción y Microempresa. Ministerio de la Presidencia.	La intervención se la efectúa a solicitud del sector, como facilitador del diálogo, se emite notas oficiales a la Ministra y Viceministro de Producción y Microempresa solicitándoles reuniones con los dirigentes del sector, que es concedida; en el diálogo no se establecen avances de solución y como resultado se tiene la ruptura del mismo, el Defensor del Pueblo reinicia nuevamente el diálogo, sin embargo el sector determina interponer un recurso de amparo constitucional, de esta forma el conflicto se suspende.

<p>Esposas y familiares de policías que fallecieron por derrumbe y aplastamiento de pared en el Distrito Policial N° 1</p>	<p>Bloqueo en la puerta del cuartel, calle Colombia.</p>	<p>Resarcimiento de daños y cumplimiento de obligaciones y derechos por la Policía Nacional.</p>	<p>Ministerio de Gobierno. Policía Nacional.</p>	<p>A convocatoria de autoridades policiales y de familiares se interviene en el conflicto solicitando a los familiares participar de la reunión de información auspiciada por el Comando General de la Policía, que es aceptada con la condición de que el Defensor del Pueblo esté presente en la misma, la reunión se realiza con la presencia del alto mando policial quienes mediante el personal técnico administrativo proceden a informar de los beneficios que la Policía otorgaría a los familiares de los fallecidos. Al margen de los beneficios legales, los familiares demandan que los hijos en edad de trabajar sean admitidos en el lugar de sus padres; el Comandante General dispone que éstos sean admitidos luego de la presentación de documentos, la presencia del Defensor del Pueblo en la reunión, de acuerdo a los familiares, constituye garantía de cumplimiento de los ofrecimientos.</p>
<p>Policías del batallón de seguridad física privada.</p>	<p>Movilizaciones, concentración en la Plaza Isabel la Católica, enfrentamiento con policías uniformados como consecuencia de la represión policial.</p>	<p>Cumplimiento del Decreto Supremo que dispone que pasen al escalafón policial.</p>	<p>Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Régimen Interior. Ministerio de Hacienda.</p>	<p>La intervención del Defensor del Pueblo consiste en permanente apoyo al proceso de facilitación y negociación en las reivindicaciones sociales de este sector. En la oportunidad se facilitó el diálogo en instalaciones de la Institución; luego de varias reuniones, se llega al acuerdo de dar cumplimiento al Decreto Supremo, con la asignación de recursos para el funcionamiento del batallón de forma permanente mediante el TGN, bajo un procedimiento financiero que garantice los fondos para los sueldos de los policías del batallón, que consiste que los recursos captados por el servicio sean depositados en el TGN, este procedimiento es certificado por el Viceministerio de Presupuesto, lo que permite suspender las medidas de presión.</p>
<p>Personas con discapacidad.</p>	<p>Huelga de hambre en ambiente particular ubicado en la Av. Armentia esquina Yanacocha.</p>	<p>Pago de bono de Bs. 5.000.</p>	<p>Ministerio de Hacienda. Ministerio de la Presidencia. Viceministerio de Presupuesto y Contaduría. Viceministerio de Coordinación con los Movimientos Sociales.</p>	<p>Se interviene de oficio con varias verificaciones defensoriales al lugar de piquete, se emite notas a las instancias gubernamentales para la atención de las demandas, se participa de reuniones en el Viceministerio de Presupuesto y Contaduría, se apoya en salud mediante la Red 118, se evita represión policial cuando el sector junto a los niños discapacitados pretende ingresar a la Plaza Murillo. El conflicto también ocurre en la ciudad de Santa Cruz, donde el Ministro de la Presidencia atiende el caso con el dirigente nacional, se llega a acuerdos que son conocidos por el sector en La Paz, que determina la suspensión de las movilizaciones y la huelga de hambre.</p>

Transportistas del sector interprovincial de La Paz.	Bloqueo en la carretera La Paz–Oruro altura Ventilla.	Resarcimiento y pago de daños causados por represión policial a los vehículos que se encontraban bloqueando la carretera.	Viceministerio de Transportes. Viceministerio de Seguridad Ciudadana. Federación de transportistas interprovinciales.	Como producto de los bloqueos efectuados por los transportistas demandando rebaja del costo del SOAT, la Policía intervino en el desbloqueo causando daños considerables en los vehículos de los transportistas, quienes luego de llegar a acuerdos con las instancias gubernamentales solicitan al Defensor del Pueblo constituirse como observador en el lugar de los hechos para garantizar el levantamiento de inventarios de los daños causados, que posteriormente serán resarcidos mediante la intervención del Ministerio de Transporte.
Pobladores de las comunidades de Vila Vila y Pucara de las Provincias de Cercado y Aroma de La Paz y Oruro	Anuncios de enfrentamiento entre los habitantes de ambas comunidades por problemas limítrofes.	Luego de agotar las vías de solución al conflicto limítrofe en las instancias comunales y prefecturales las partes en conflicto y las autoridades de ambas prefecturas, mediante votos resolutivos, determinan acudir al Defensor del Pueblo para que intervenga como facilitador y mediador imparcial al no existir entendimiento ni posibilidad de acuerdos. Demandan definición de límites territoriales.	Prefecturas de La Paz y Oruro. INRA Nacional y Departamental. IGM.	Aceptada la petición, se efectúa un análisis de la documentación presentada y se realiza peticiones de informes escritos e informes técnicos jurídicos que permitan orientar el problema de límites al INRA nacional, Departamental, como al IGM; se convoca a reuniones de análisis y evaluaciones y con estos antecedentes se pretende plantear alternativas de solución que coadyuven a dar una solución al conflicto.
Ex mineros jubilados.	Huelga de hambre en la puerta del Viceministerio de Obras Públicas y Vivienda, interrumpiendo el tráfico vehicular en la Av. 20 de octubre.	Devolución de aportes efectuados al ExFonvis mediante Decreto Supremo que garantice que la devolución sea en dinero y/o en viviendas.	Viceministerio de obras públicas y vivienda. Ministerio de la Presidencia.	La intervención se la realiza a petición del sector. Se participa de las reuniones con el Viceministro de obras públicas y sus asesores junto a los representantes del sector; donde se analiza las probabilidades de la tramitación del Decreto Supremo que se solicita. Se efectúa seguimiento al trámite ante el Ministerio de la Presidencia, cuando el mismo es promulgado de inmediato se lleva la copia al lugar donde se encuentra el conflicto y se suspenden las medidas de presión.
Trabajadores retirados de YPFB – Oruro	Huelga de hambre, por varios días, de cuatro trabajadores retirados por conclusión de proyecto.	Reincorporación a fuentes de trabajo.	Presidencia de YPFB. Ministerio de Trabajo Oficina regional de YPFB – Oruro.	La intervención Defensorial se la realiza en permanente coordinación con la Representación de Oruro, pues la información sobre la determinación definitiva corresponde a la Presidencia y la oficina de Recursos Humanos de YPFB en la ciudad de La Paz; se emiten notas oficiales y se asiste a reuniones con el Director de RRHH, posteriormente se determina la reincorporación de dos de los huelguistas, pero por la oposición de organizaciones civiles del lugar de trabajo en contra de los otros dos trabajadores se deja en suspenso su reincorporación, ante esta determinación se suspende la huelga de hambre.

<p>Trabajadores de la Empresa Metalurgia Vinto Residual.</p>	<p>Huelga de hambre en oficina de la Empresa, radicalizándose la medida con participación de sus esposas e hijos.</p>	<p>Ante la falta de asignación de recursos por parte del Estado, los trabajadores toman iniciativa de generar recursos mediante proyectos que deben ser aprobados para su ejecución correspondiente.</p>	<p>Ministerio de Minería. Ministerio de Trabajo. COMIBOL.</p>	<p>Intervención a petición del sector; en dos niveles: 1) apoyo en salud, mediante la Red I 18, a los huelguistas que están por varios días con esta medida. 2) Facilitación, concertación de audiencias y reuniones con las instancias involucradas. En el marco del diálogo van analizando las propuestas estatales y las presentadas por los trabajadores con los técnicos correspondientes, a su conclusión se cuenta con informes técnico-jurídicos que deben ser aprobados o rechazados por las instancias superiores a tal efecto las partes consideran su tratamiento dentro de un termino prudente, existiendo este compromiso se suscribe un acuerdo, lo que permite suspender la medida de presión.</p>
<p>Estudiantes postulantes a los Institutos Normales Superiores (INS) de La Paz, ámbitos Urbano y Rural.</p>	<p>Se instalan en vigilia a la intemperie al frente de las instalaciones del Defensor del Pueblo, un segundo grupo hace lo mismo frente al Ministerio de Educación.</p>	<p>Ingreso a los INS. Urbano y Rural, sin discriminación alguna de La Paz de postulantes aprobados.</p>	<p>Ministerio de Educación y Culturas. Direcciones de INS de La Paz.</p>	<p>En coordinación con la Representación Departamental de La Paz, se interviene en el conflicto, se realiza gestiones de facilitación ante el Ministerio de Educación, en respuesta se designa una comisión encabezada por el Viceministro de Educación, quien junto al personal técnico responsable del proceso de ingreso de postulantes a los INS brinda información al personal Defensor del Pueblo y a representantes de los postulantes; el informe ratifica la negativa de ingreso, por restricciones de infraestructura y falta de recursos económicos y se reconoce que varios postulantes quedaron relegados del ingreso por la aplicación de una escala de puntaje emitido por un sistema informático; como alternativa de solución se plantea que se espere el informe de los directores de INS a nivel nacional, para ver la posibilidad de vacancias, lo que permitiría el ingreso de los postulantes que se encuentran movilizadas en conflicto, se determina que este informe sea presentado al Defensor del Pueblo en los siguientes días para que los postulantes tengan conocimiento, de esta forma se garantiza la transparencia e imparcialidad, lo que determina el levantamiento de la medida adoptada por el sector.</p>
<p>Campesinos e indígenas y organizaciones civiles del Norte de La Paz</p>	<p>Anuncios de restablecer medidas de presión ante la falta de solución al conflicto y la problemática de todo el sector.</p>	<p>Definición de acceso a la tierra y se deje sin efecto o anulación de la TCO.</p>	<p>Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA) Nacional y Departamental. Viceministerio de Tierras.</p>	<p>Prosiguiendo con el proceso de facilitación y mediación, a través del Programa Indígena-Campesino se promueve un espacio de análisis con diferentes visiones de instituciones estatales y privadas que trabajan en el tema, que permite contar con una información técnica jurídica que defina la posición institucional de la problemática; a partir de esta iniciativa se elabora un informe de derechos humanos relacionado con el problema en el norte de La Paz. El trabajo permite establecer un diagnóstico e identificar posiciones de las instancias estatales y los sectores indígena-campesino. Esto permite evaluar el cumplimiento de los acuerdos asumidos en octubre de 2006.</p>

<p>Padres de familia de niños y niñas que requieren intervenciones quirúrgicas en el Hospital Materno Infantil de La Paz..</p>	<p>Bloqueo de arterias vehiculares aledañas al Hospital Materno Infantil.</p>	<p>Reparación o compra de equipo quirúrgico, que permita la continuación de las intervenciones programadas.</p>	<p>Ministerio de Salud. Caja Nacional de Salud.</p>	<p>Dando respuesta a solicitud de padres de familia, se realiza una verificación defensorial al bloqueo, se entrevista a los padres de familia, director y personal administrativo del hospital materno infantil, se establece el riesgo que corren los niños que están programados para la intervención, se emiten notas oficiales al Presidente de la Caja Nacional de Salud, demandando la atención de las preocupaciones de los padres de familia, en respuesta se conoce que de forma inmediata se viene gestionando la compra del repuesto del equipo y la adquisición de un nuevo equipo, en el seguimiento se establece el funcionamiento de éstos y la atención de los pacientes niños y niñas.</p>
<p>Asociación de Mineros Pequeños afectados por el Decreto Supremo 29117</p>	<p>Anuncios de movilizaciones, bloqueos de caminos a nivel nacional</p>	<p>Abrogación del Decreto Supremo N° 29117, que dispone la suspensión de renovación de concesiones mineras, así como nuevas solicitudes, que afecta a los trabajadores de estas empresas mineras.</p>	<p>Ministerio de Minería.</p>	<p>El sector solicita a la MAE su intervención, en principio solicitando la interposición del Recurso de Amparo Constitucional, alternativamente facilitación de audiencias con el Ministro de Minería; mediante la Jefatura de Conflictos se realiza gestiones de solicitud de audiencias que es aceptada, se participa de las reuniones en las que se plantean formas de solución, las mismas que tienen carácter jurídico, con los informes respectivos se solicita audiencia con el Ministro del área, en la misma se determina emitir un nuevo Decreto Supremo que subsane esta prohibición; a los días en el seguimiento se logra la promulgación de la normativa.</p>
<p>Trabajadores y familiares desplazados de la Cooperativa Minera Molletario-Chima Chuquini</p>	<p>Estando en cuarto intermedio los trabajadores desplazados están a los resultados de la reunión y determinaciones de la comisión interinstitucional a la que es convocada el Defensor del Pueblo</p>	<p>Restablecimiento de derechos humanos de los trabajadores que fueron desplazados y sus familias: derecho al trabajo, educación de sus hijos, vivienda, entre otros.</p>	<p>Viceministerio de Descentralización. Viceministerio de anticorrupción y transparencia. COMIBOL. Ministerio de Gobierno. Ministerio de Minería. Gobierno Municipal y Concejales de Tipuani</p>	<p>El caso se clasifica como post conflicto; en el proceso de facilitación el Defensor del Pueblo es convocado a la reunión interinstitucional para un abordaje integral de la problemática; se participa de la comisión que se conforma, en la misma el Defensor del Pueblo informa de los hechos que afectan los derechos humanos del sector y solicita a las instituciones de gobierno se atienda el caso asumiendo sus competencias considerando el tiempo transcurrido.</p>
<p>Dos Trabajadores de YPFB, que fueron despedidos por inicio de procesos administrativos y penales.</p>	<p>En principio adoptaron la medida de huelga de hambre y se sometieron a los procesos demandados por YPFB.</p>	<p>Cumplimiento de fallos emitidos en la vía administrativa, del Ministerio Público y la Resolución Ministerial del Ministerio de Trabajo que disponen la no comprobación de las denuncias y por consiguiente la reincorporación a sus fuentes de trabajo.</p>	<p>YPFB. Ministerio de Trabajo. COMIBOL.</p>	<p>Se interviene en dos instancias, al momento de la huelga de hambre que iniciaron los dos trabajadores luego del retiro, quienes suspendieron la medida y se sometieron a los procesos. En la segunda intervención en merito a las resoluciones del proceso administrativo y la Resolución Ministerial, además del requerimiento fiscal, se emite nota al Presidente de YPFB, solicitando el cumplimiento de las resoluciones señaladas y de proceder a la reincorporación laboral, en respuesta se determinó la reincorporación de los trabajadores.</p>

Ex trabajadores Mineros de COMIBOL.	Anuncios de bloqueos camineros, huelgas de hambre de no obtener respuesta.	Demandan el pago de beneficios por años de servicios prestados.	Ministerio de Minería y Metalurgia.	Se aplicó la metodología de prevención de conflicto, se facilitó reuniones y audiencias ante Ministerio de Minería y Metalurgia y COMIBOL, en las mismas se determina conformar comisiones de revisión de planillas de los trabajadores que demandan el pago, para determinar la procedencia de la demanda, siendo una alternativa favorable los trabajadores, éstos designan a sus representantes y conforman las comisiones.
Comunarios de Cariquina Grande de la Provincia Camacho.	Postconflicto.	Avances del proceso de saneamiento de tierras en su comunidad por ingreso a las tierras de cultivo por algunos miembros de la misma comunidad en coordinación con pobladores de la comunidad vecina.	INRA Departamental La Paz.	El Defensor del Pueblo intervino en el conflicto bajo compromiso del INRA de efectuar el saneamiento respectivo; en la intervención los comunarios solicitan conocer los avances del trabajo técnico-agrario, se facilita que los técnicos del INRA brinden un taller de información técnico-jurídico de forma objetiva, en la fecha determinada los peticionarios asisten al taller para tomar conocimiento del trabajo y de las primeras pericias de campo.
Federación Nacional de Rentistas Mineros aportantes al ExFonvis 3x1000	Anuncio de reinicio de medidas de presión, amenazas de inmolación con dinamita.	Cumplimiento de acuerdos, ejecución del Decreto Supremo, entrega de viviendas y/o devolución de aportes.	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Vivienda. Ministerio de Minería y Metalurgia.	Los peticionarios piden al Defensor del Pueblo que como entidad mediadora convoque a las instancias involucradas para establecer avances e información del cumplimiento del Decreto Supremo. Se convoca a las instituciones respectivas, en reuniones de información se determina que la comisión implemente los procedimientos de devolución y/o entrega de viviendas, por su parte la comisión señala que procederán a la investigación para establecer la cantidad exacta de los fondos económicos de los aportes, acordándose un tiempo determinado para este trabajo.
Asociación Nacional de Ex Trabajadores Metalurgistas y Derechohabientes de Bolivia.	Toma de oficinas del Viceministerio de Pensiones, donde se declaran en huelga de hambre y amenazan con inmolación.	Incremento de rentas, bajo propuesta que efectúan los propios ex trabajadores.	Ministro de Hacienda. Viceministerio de Pensiones.	Intervención a solicitud del sector; se participa de la primera reunión con los huelguistas y el Viceministro de Pensiones, donde se analiza posibilidades de incremento y la forma de obtención de recursos económicos, además de la posibilidad de emitirse un Decreto Supremo. Con estos antecedentes el Viceministro solicita su salida del edificio para efectuar las consultas con el Ministro de Hacienda, a partir de este momento esta autoridad desaparece por varios días sin saberse de su paradero, dejando en suspenso y desesperación a los huelguistas, quienes amenazan con inmolarse; pasan varios días en huelga de hambre, el Defensor del Pueblo mediante nota solita al Ministro de Hacienda audiencia con los representantes del sector; respuesta que se hace esperar mucho tiempo, creando más desesperación en los huelguistas; ante la exigencia del Defensor del Pueblo se logra fecha para la reunión, con esta información oficial los huelguistas declara un cuarto intermedio en la medida, retornando a sus distritos mineros para retornar en la fecha fijada.

Ex trabajadores retirados de la Refinería Gualberto Villarroel, de Cochabamba, denominados terciarizados.	Huelga de hambre en la intemperie, en la acera de la Av. Camacho y Calle Bueno, durante varios días.	Reincorporación a fuentes de trabajo, por despido injustificado	YPFB.	Intervención defensorial a solicitud de los huelguistas. Se apoyó en el control de salud mediante la Red 118. En la facilitación se emite notas al Presidente de la petrolera solicitando audiencia y atención a las demandas de los trabajadores huelguistas, se exige respuesta en el seguimiento, la misma que es negativa y rechazada por YPFB, bajo el argumento de que no existe ninguna relación laboral con los huelguistas, sino con una empresa terciaria, la misma que se pone en conocimiento del sector y se les solicita se declare un cuarto intermedio en la medida por la inclemencia del tiempo y lo prolongado de la huelga, además considerando que la demanda está recibiendo tratamiento legal, ante esta solicitud los huelguistas toman la determinación solicitada y retornan a su distrito, donde iniciarán procesos judiciales.
Federación Departamental Mixta de Jubilados del nuevo sistema de Seguridad Social (grupo de Juan Urquiza)	Informan al Defensor del Pueblo que desean resolver sus demandas sin la adopción de medidas de presión, pero amenazando con iniciar medidas de presión en caso de no obtener resultados.	Acceso a rentas de jubilación del grupo de trabajadores afectados por normativa legal emitida.	Viceministerio de Pensiones.	En la vía de prevención de conflictos, se facilita reuniones con el Viceministro de Pensiones, a quien se le anuncia la determinación de dialogar antes de aplicar medidas de presión, en respuesta la autoridad señala audiencia y reuniones posteriores con equipo técnico para analizar la demanda del sector; se participa de la misma y la solución parte por la emisión de normativas legales que son determinación del Ministerio de Hacienda, donde se pone de manifiesto los resultados de los informes; el sector espera la respuesta para así acceder a la seguridad social con pago de rentas.
Federación Departamental de Maestros de Educación Rural de la Ciudad de Cochabamba.	Huelga de hambre en la Central Obrera Boliviana y un segundo piquete en la Federación de Gráficos.	Demandan ascenso de categoría de forma automática.	Ministerio de Educación y Culturas.	Intervención a solicitud del sector. Se realiza verificaciones defensoriales a los piquetes de huelga de hambre, se apoya en el control de salud mediante la Red 118. Como facilitación la MAE emite nota dirigida a la Ministra de Educación solicitando la atención a los huelguistas y audiencia la misma que fue respondida de forma favorable, en la misma se llega a acuerdos sobre la forma de proceder al ascenso, se suscribe un acuerdo que permite el levantamiento de la medida y retorno de los trabajadores de la educación.
Trabajadores y personal médico de la Caja Nacional de Salud de Yacuiba.	Huelga de hambre, suspensión de actividades y de atención al público.	Cumplimiento de compromiso de ejecución de construcción de Hospital en Yacuiba.	Caja Nacional de Salud. Dirección Nacional de Infraestructura.	Intervención en coordinación con la mesa defensorial de Yacuiba, en La Paz, se hace seguimiento al compromiso asumido. Entrevistas con el Presidente y el Director Nacional de Infraestructura de la CNS; se establece que se están trabajando los términos de referencia para la construcción del hospital; se informa de esto al representante del Defensor del Pueblo de Yacuiba, quien anuncia que los movilizados requieren que se lance la convocatoria o comunicado mediante prensa comprometiendo la fecha de la publicación de la convocatoria para levantar la huelga de hambre. Se publica el comunicado y se suspende la medida de presión.

Asociación Nacional de Adultos Mayores (ANAM-BO) junto a la Asociación Departamental de La Paz con representación de las 20 provincias.	Anuncios de adopción de medidas de presión a nivel nacional.	Aprobación de proyecto de Ley del Adulto Mayor que se encuentra en la Cámara de Senadores.	Comisión Social de la Cámara de Senadores.	Los representantes de personas adultas mayores demandan al Defensor del Pueblo establecer un mecanismo para la aprobación del proyecto de Ley, la intervención evidencia que la misma se encuentra en la Comisión Social de la Cámara de Senadores, se propicia reuniones con su presidente y miembros de la comisión, quienes informan del proceso legislativo sobre la aprobación del proyecto, esta información permite tener una posición institucional, definiendo que el Poder Legislativo debe tomar una determinación para la aprobación del proyecto de Ley demandado.
Transportistas provinciales de las localidades de Guaqui y Desaguadero, de la Provincia Ingavi.	Bloqueo de camino La Paz – Desaguadero por varios días.	Acceso libre de transporte a ambas comunidades sin restricción alguna. Los pobladores demandan creación de controles policiales, cambio de funcionarios policiales, por maltrato y hechos de corrupción como libre tránsito de contrabando, entrega de predios ferroviarios del Puerto de Guaqui.	Viceministerio de Transportes. Gobiernos Municipales de Desaguadero y Guaqui. ENFE. Viceministerio de Seguridad Ciudadana. Ministerio de Gobierno.	Durante varios días se facilita reuniones en los lugares de conflicto, donde se constituyen las autoridades involucradas, asimismo se prosigue con las negociaciones por separado en Desaguadero, Guaqui, La Paz y El Alto; se llega a acuerdos iniciales, se suscriben los mismos, sin embargo no son aceptados por las comunidades de forma indistinta, la autoridades y los transportistas piden al Defensor del Pueblo proseguir con la facilitación, para una nueva intervención; se aclara la posición del Defensor del Pueblo y se genera reuniones de negociación sobre la base de los acuerdos arribados y de esta forma se llega a acuerdos definitivos que ponen fin al conflicto luego de varios días de bloqueo en la carretera internacional.
Trabajadores y familiares de la Empresa Minera Illimani (Himalaya), situada en la localidad de Cayambe, La Paz	Avasallamiento de la mina por campesinos de las comunidades aledañas, toma de la mina y retenidos, enfrentamiento armado, con resultado de heridos.	Liberación de retenidos, retorno a sus actividades mineras, respeto y garantía jurídica al trabajo, vigencia plena de derechos de los trabajadores y del propietario de la mina.	Ministerio de Gobierno. Policía Departamental y fronteriza. Ministerio de Minería y Metalurgia. COMIBOL. Federación de Mineros de Bolivia.	Se toma contacto con la comisión que viajó al lugar de los hechos que está conformada por miembros de la Federación de Mineros de Bolivia, se tiene conocimiento del enfrentamiento, la comisión logra el traslado de los retenidos, se informa que la mina se encuentra tomada por los campesinos, a partir de las acciones a realizarse en La Paz, se podrá resolver el conflicto. El Defensor del Pueblo sugiere analizar el tema de forma interinstitucional antes de cualquier intervención policial. Se espera respuesta de las instancias involucradas.
Rentistas Jubilados a nivel nacional	Anuncios de implantar medidas de presión en caso de no tener respuesta favorable; posteriormente se instalan en piquete de huelga de hambre en el edificio de la Caja Nacional de Salud.	Suspensión del descuento del 8% de sus rentas.	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Pensiones.	Apoyo con control de salud en la huelga de hambre mediante la red 118; se facilita reuniones con el Viceministro y posteriormente con el Ministro de Hacienda, asimismo intervienen parlamentarios de la Comisión de Hacienda, quienes sugieren conformar dos comisiones de trabajo: una técnica para encontrar posibilidades de suspender el descuento y otra jurídica; se determina plazos y se declara un cuarto intermedio en las medidas.

Personas con discapacidad de la Federación Departamental de La Paz.	Bloqueo de la carretera La Paz – Oruro altura Patacamaya.	Pago de bono y/o renta solidaria, atención en salud, educación, vivienda e inclusión en el nuevo proyecto de Constitución Política del Estado.	Viceministerio de Justicia. Dirección Nacional de Asuntos de Género y Generacionales. Ministerio de Educación. Ministerio de Obras Públicas y Vivienda. Ministerio de Trabajo. Ministerio de Salud.	Verificación defensorial en el lugar del bloqueo. Se define temas de negociación; a partir del planteamiento de demandas se facilita la convocatoria de autoridades involucradas en la demanda para inicio de negociaciones con el sector en el bloqueo. Durante tres días consecutivos se realiza el dialogo, llegando a suscribirse el convenio con las autoridades de cada instancia gubernamental bajo compromisos de atención de demandas, lo que define la suspensión de las medidas y trasladar las reuniones permanentes a la sede de gobierno.
Esposas de ex trabajadores mineros cooperativistas de Huanuni que quedaron sin trabajo.	Grupo de esposas que representan a mas de 1.200 ex trabajadores, se encuentran en vigilia en el ingreso al edificio Palacio de Telecomunicaciones y en COMIBOL, el grupo mayoritario en Huanuni y Prefectura de Oruro también en vigilia, anuncian medidas de presión.	Reincorporación a fuentes de trabajo de sus esposos, alternativamente autorización para trabajo de explotación en la parte alta del cerro Posokoni.	Ministerio de Minería y Metalurgia. Viceministerio de Minería. Ministerio de Gobierno.	Atención de Prevención de Conflicto. Junto a la representación de las esposas se gestiona audiencia con el Ministro de Minería, autoridad que deriva el caso al Viceministro; luego de varias reuniones, esta autoridad emite una nota oficial en la que señala otras alternativas de fuentes de trabajo, que COMIBOL viene habilitando: de acuerdo a la autoridad se requerirá aproximadamente unos 200 trabajadores, con esta información escrita las esposas retornan a sus distritos a aguardar la conclusión del anunciado proceso en COMIBOL.
Afectados de la Mutual El Pueblo de la ciudad de El Alto.	Post conflicto, anuncios de retomar las medidas de presión.	Ante la sentencia emitida en instancia judicial, los afectados piden el cumplimiento de compromiso de devolución de sus depósitos efectuados en la Ex Mutual El Pueblo.	Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Ministerio de Hacienda.	El caso se viene atendiendo desde hace tres años. De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, en las negociaciones anteriores se respaldó la necesidad de un fallo judicial, que permita la utilización de fondos del sector bancario para la devolución de los depósitos de los afectados, con estos antecedentes se procede a solicitar audiencia con el Superintendente quien acepta y en las reuniones plantea el procedimiento legal a aplicar para la devolución de los depósitos con fondos del sector bancario, los peticionarios aceptan la propuesta y coordinan para la emisión de la normativa legal que permita su demanda.
Pedro Montes, Secretario Ejecutivo de la Central Obrera Boliviana.	Huelga de hambre en su propia sede.	Esclarecimiento del atentado explosivo que sufrió la Central Obrera Boliviana.	Ministerio de Gobierno. Policía Nacional.	La MAE junto al personal de la jefatura de conflictos, realizan la verificación defensorial en la COB, donde se toma contacto con el líder sindical, quien pide al Defensor del Pueblo el esclarecimiento del hecho además de las garantías para su persona y familia en el ejercicio de sus funciones. El Defensor exhorta al levantamiento de la medida e informa de la emisión de notas ante las instancias llamadas por ley, para la atención de las demandas del ejecutivo de la COB.

Grupo de Ex trabajadores Mineros Cooperativistas de Huanuni (44 carpetas)	Anuncios de producir medidas de presión.	Cumplimiento de acuerdo de ingreso como trabajadores de planta en la Empresa Minera Huanuni.	Ministerio de Minería y Metalurgia. COMIBOL.	En vía de prevención de conflicto, se solicita audiencia con el Ministro de Minería, autoridad que delega al Director Nacional para la atención del caso, esta autoridad convoca a reuniones donde se informa que las alternativas de contratación de personal para Huanuni son nulas, alternativamente ofrece otros lugares donde se estarían generando fuentes laborales sujetos a la determinación de COMIBOL, los peticionarios reiteran que tiene suscrito un compromiso de ingreso a Huanuni determinando que COMIBOL y el Ministerio de Minería posibiliten su ingreso.
---	--	--	---	--

2. Representación Departamental de Oruro

<p>Docentes del Instituto Normal Superior "Ángel Mendoza Justiniano".</p>	<p>Huelga de hambre.</p>	<p>Petición de consideración de sus expedientes para habilitarlos en el concurso de meritos y examen de competencia para optar nuevamente a cargos docentes en el INS. Ángel Mendoza Justiniano. Que la comisión calificadora no considere como inhabilitación el supuesto veto sindical emitido por la Federación de Maestros de Oruro en contra de los docentes que habrían trabajado en la normal mientras esta estaba administrada por la UDABOL.</p>	<p>Ministerio de Educación y Culturas. Dirección del Instituto Ángel Mendoza Justiniano. Comisión de Calificación para Postulantes a docentes del INS Ángel Mendoza Justiniano.</p>	<p>Reunión con los profesores afectados con el veto y que fueron excluidos del proceso de selección para optar a cargo docente. Se reviso carpetas de los docentes involucrados que fueron presentadas a la comisión de selección evidenciándose el cumplimiento de los requisitos exigidos. Reuniones con el representante del Comité, representante del Ministro de Educación y secretario ejecutivo de la Confederación de Maestros de Bolivia para tratar el caso. Se tuvo la apertura del Ministerio a considerar esta situación, pero el representante de la confederación señaló que fue decisión de asamblea y que la misma sólo se podía considerar en otra asamblea. Pese a las acciones realizadas el conflicto no pudo resolverse a favor de los docentes porque la Confederación y el comité de selección no pudo atender oportunamente la restitución de los derechos de estos maestros, en esta virtud los mismos y de manera particular plantearon un Amparo Constitucional.</p>
<p>Trabajadores de salud del Hospital General San Juan de Dios</p>	<p>Paro de actividades y huelga de hambre</p>	<p>Defensa y respeto por parte de las autoridades del fuero de tres de sus compañeros, pedían que los procesos iniciados por la dirección en contra de los mismos, como una forma de represalia por ejercer la representación de los trabajadores ante los abusos del director del Hospital, sean suspendidos, además de la renuncia de las autoridades cuestionadas.</p>	<p>Dirección y Asesoría Legal del Hospital. Dirección del Servicio Departamental de Salud.</p>	<p>Reuniones por separado y conjuntas con los trabajadores, el Director del Hospital, el Director del SEDES para conocer posiciones. El resultado fue el acercamiento de las partes para el diálogo que concluyó con el compromiso de investigación y revisión por parte del SEDES de los sumarios informativos de manera imparcial por lo que la huelga entró en un cuarto intermedio y se restituyó la prestación del servicio de salud. Compromiso del Director del Hospital para mejorar el relacionamiento y el trato a los trabajadores.</p>
<p>Trabajadores de la Empresa Residual de Vinto – Ex Sinchi Wayra.</p>	<p>Toma física de ambientes de la Empresa.</p>	<p>La incorporación de 124 ex trabajadores de la residual que se encuentran cesantes por conclusión de proyectos en calidad de trabajadores regulares de la Empresa Vinto.</p>	<p>Ministerio de Minería y Metalurgia. Gerencia General de la Empresa Metalúrgica Vinto.</p>	<p>Reuniones con los trabajadores, con la gerencia de la empresa, revisión documental de proyectos presentados, mediación en las reuniones de acercamiento que se sostuvieron al interior de la empresa. El resultado fue el levantamiento de las medidas de presión y el desalojo pacífico evitando enfrentamiento por la presencia policial. A partir del compromiso de consideración de la propuesta y revisión de los proyectos en el Ministerio en la ciudad de La Paz.</p>

Vecinos de la Urbanización San Isidro. Movimiento Sin Techo. Cooperativistas mineros.	Vecinos de la Urbanización San Isidro. Movimiento Sin Techo. Cooperativistas mineros.	Respeto a los asentamientos que ya se han realizado o pre-existentes de los vecinos de la Urbanización San Isidro. Respeto a las áreas de trabajo de los cooperativistas mineros y los adoberos en el sector por parte del Movimiento Sin Techo y la Prefectura. Seguridad Ciudadana en el sector y presencia policial permanente.	Prefectura del Departamento Comando Departamental de la Policía.	Reuniones en el lugar con los sectores en conflicto, Reuniones en la Oficina de Representación con los cooperativistas y FEDECOMIN. Reunión con la Gerencia y Asesoría Legal de la COMIBOL en la oficina de la Representación. Reuniones con autoridades de la Prefectura y el Comandante de la Policía para reforzar patrullajes en el sector. Reuniones con la comisión de urbanización del sector y con la familia Urquidí propietaria de la misma. El resultado principal fue bajar el clima de tensión y evitar enfrentamientos en el lugar del conflicto.
Comunarios de Caihuasi.	Movilización de los comunarios y amenaza de toma física de Hacienda "Caihuasi"	Expropiación de las tierras de la Hacienda "Caihuasi" por el INRA y la posterior dotación de las mismas a 40 comunarios de Caihuasi.	Prefectura del Departamento. Dirección Departamental del INRA.	Verificaciones Defensoriales en los terrenos y en los linderos; reuniones en la comunidad de Caihuasi con los comunarios, la familia Arce (propietaria de la Hacienda), Prefectura del Departamento y técnicos del INRA. Los resultados son una cesión consensuada de una parte de las tierras solicitadas a favor de los comunarios y el respeto a la convivencia de los propietarios de la Hacienda y los comunarios y se evitó un avasallamiento y enfrentamiento en el lugar.
Vecinos de la Urbanización "El Carmen".	Amenaza de bloqueo y voto resolutivo.	Rechazan injerencia de la Federación de Juntas Vecinales Periurbanas en problemas orgánicos de la Junta de Vecinos El Carmen, y denuncian que por acciones de sus dirigentes no se estarían instalando acometidas de agua potable a los vecinos de la urbanización.	Secretario Ejecutivo de la Federación de Juntas Vecinales Periurbanas. Gerencia de SELA.	Reuniones con los vecinos de la Urbanización el Carmen, reuniones con funcionarios de SELA. Reuniones con el Contratista del Proyecto de Acometidas de agua potable. Reuniones con los dirigentes de la Urbanización El Carmen y la Federación de Juntas Vecinales Periurbanas de Oruro. Producto de las reuniones se aclaró que las personas que se estarían arrogando la representación de la FJVPURB, No tenían esa calidad y no actuaban a nombre de esa instancia, por otro lado SELA y el contratista se comprometieron a respetar las listas remitidas por los dirigentes de la zona, y en función de eso realizar las acometidas de agua potable.
Trabajadores de avance de obras del Gobierno Municipal de Oruro.	Paro y bloqueos de calles.	Cumplimiento de la Resolución 249/07 del Ministerio de Trabajo, que el Gobierno Municipal se niega a cumplir mientras la misma no sea ejecutoriada. La Resolución ordena la incorporación de estos trabajadores a la planilla regular del Gobierno Municipal de Oruro.	Gobierno Municipal de Oruro	Reuniones con la Jefatura Departamental del Trabajo, con el Sindicato de Trabajadores de Avance de Obras, con el Alcalde y asesor legal del Gobierno Municipal de Oruro. Como resultado de las acciones defensoriales se logró que los trabajadores declaren cuarto intermedio a las medidas de presión en tanto que los recursos se agoten. Se realiza el seguimiento a los recursos que se plantearon contra esa resolución.

<p>Funcionarios y empleados de la Corte Departamental Electoral de Oruro</p>	<p>Paro de actividades y huelga de hambre.</p>	<p>Estabilidad laboral, respeto a la carrera administrativa, respeto a su dignidad y Renuncia de tres vocales de la Corte porque maltratan a los funcionarios de esa institución.</p>	<p>Vocales de la Corte Departamental Electoral.</p>	<p>Reuniones de información y luego de acercamiento entre las partes en conflicto. Orientación jurídica a los funcionarios de la Corte afectados por retiro de confianza y reubicación de sus puestos. Como resultado de las acciones defensoriales, la Sala Plena de la Corte Departamental Electoral revoca la resolución que disponía retiro y reubicación de algunos funcionarios.</p>
<p>Mineros cooperativistas y pobladores de Cataricahua.</p>	<p>Amenazas de enfrentamiento y estado de movilización.</p>	<p>Restitución de áreas de trabajo a las cooperativas mineras en el cerro Posokoni o la incorporación a la Empresa Minera Huanuni como trabajadores regulares. Repliegue inmediato de los efectivos de la Policía y Ejército de inmediaciones de la localidad de Cataricahua.</p>	<p>Ministerio de Minería y Metalurgia. Gerencia de COMIBOL. Gerencia de la Empresa Minera Huanuni. Comando Departamental de la Policía. Segunda División de Ejército.</p>	<p>Verificaciones defensoriales al poblado de Cataricahua, reuniones y conversaciones con Gerente de la Empresa Minera Huanuni, y técnicos del Ministerio de Minería. Entrevistas con los cooperativistas y personas movilizadas. Entrevistas con dirigentes del Sindicato Mixto de Trabajadores Mineros de Huanuni. No se pudo llegar a un resultado favorable para los cooperativistas, en virtud a que solución pasa por una decisión del gobierno central y modificación de la Ley,</p>

3. Representación Departamental de La Paz

Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos Tupac Katari de la Provincia Manco Kapac.	Bloqueo de la carretera hacia Copacabana.	Demandan la entrega de la Hospedería Grande de la Basílica de la Virgen de Copacabana.	Iglesia Católica (Comunidad Franciscana). Ministerio de Gobierno. Prefectura del Departamento de La Paz.	Mediación entre las partes en conflicto, concertando el diálogo en primera instancia con la Federación de Trabajadores Campesinos y autoridades de Gobierno y Prefecturales y otro entre las organizaciones civiles de la población urbana de Copacabana y autoridades (Gobierno y Prefectura) Se suscribieron en 2006 dos acuerdos que posibilitaron la suspensión de las medidas de presión. Durante la gestión 2007 se continuó realizando el seguimiento al cumplimiento de los dos acuerdos suscritos.
Enfermeras a contrato del Hospital Materno Infantil.	Huelga de hambre.	Piden el reconocimiento de los sucesivos contratos a plazo fijo para formar parte del personal de planta.	Caja Nacional de Salud.	Gestión ante las autoridades de la Caja Nacional de Salud y seguimiento hasta la solución del conflicto, el mismo que se dio con la ampliación del periodo de contratación. Atención humanitaria a las personas en la huelga de hambre propiciando atención de salud y condiciones de salubridad en el recinto de huelga.
Vecinos de Alpacoma	Bloqueo al ingreso de carros basureros	Piden los vecinos de Alpacoma atención con relación al deterioro que existe en sus vías de acceso por el tránsito de los carros basureros. Realización de una Auditoría Ambiental y Evaluación del Impacto Ambiental.	Gobierno Municipal de La Paz. Gobierno Municipal de Achocalla.	Ante nuevas circunstancias de conflicto en la gestión 2007, se procedió a gestionar reuniones entre el Gobierno Municipal de La Paz y el Gobierno Municipal de Achocalla, junto con los vecinos de Alpacoma. Reunión entre los Gobierno Municipales de La Paz y Achocalla, donde se llegaron a compromisos con relación al cumplimiento del Acuerdo suscrito en noviembre de 2005.
Comunidad San Agustín.	Comunarios toman el Viceministerio de la Hoja de Coca y Desarrollo Integral.	Piden intervención de las autoridades en el conflicto entre comunarios de San Agustín. Indemnización por erradicación de sus cocales.	Viceministerio de la Hoja de Coca y Desarrollo Integral. Viceministerio de Defensa Social.	Facilitación en el diálogo entre los comunarios que intervinieron el Viceministerio y autoridades del Ministerio de Gobierno, Suscripción de un Acta de Entendimiento por la que se suspenden la medida de presión.
Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Aroma (ELFA).	Bloqueo la carretera La Paz – Oruro (a la altura de Patacamaya)	Piden la rescisión del contrato de concesión con la Empresa de Luz y Fuerza (ELFA), que provee electricidad a la zona.	Prefectura del Departamento de La Paz. Superintendencia de Electricidad.	Seguimiento con las autoridades de la Prefectura y Superintendencia.
Personas con discapacidad.	Vigilia de las personas con discapacidad.	Piden la asignación del Bono de Discapacidad para toda la población discapacitada.	Ministerio de Salud. Ministerio Hacienda.	Apoyo en la facilitación del diálogo con autoridades nacionales.
Carreras de Laboratorio Clínico y Bioquímica de la UMSA.	Toma del Monoblock de la UMSA y Edificio Hoy.	Reconocimiento de la Licenciatura a la carrera de Laboratorio Clínico.	Rectorado de la UMSA. Decanato de Bioquímica.	Se gestiona la facilitación del diálogo entre las autoridades universitarias y los estudiantes de la carrera de Laboratorio Clínico. En la intervención de parte de los estudiantes de Bioquímica al Monoblock para desalojar a los estudiantes de Laboratorio Clínico, se participó a fin de evitar agresiones a dichos estudiantes.

Apertura CODEPEDI.	Estado de emergencia y confrontación entre dos grupos al interior del CODEPEDI.	Demandan apertura de las oficinas del CODEPEDI.	Prefectura del Departamento de La Paz.	Gestión con autoridades Prefecturales para entablar proceso de diálogo
Embajada de Brasil.	Desalojo de personas que ocupaban predios de la Embajada del Brasil, confrontación con efectivos de la Policía Nacional.	Demandaban derecho propietario en los predios de la Embajada del Brasil.	Comando General de la Policía. Ministerio de Relaciones Exteriores	Se remitió a Quejas de la Representación donde se procedió a la investigación por la actuación de efectivos policiales en el operativo de desalojo. Se emitió Resolución Defensorial en la queja correspondiente.
Sindicato de trabajadores de los Centros IDAI, IRI, Erick Bulter	Declaración de Estado de Emergencia	Incremento salarial. Reconocimiento de su Calidad de Institutos y no de centros de acogida.	SEDEGES La Paz. Viceministerio de Género. Prefectura Departamental de la Paz. Ministerio de Hacienda.	Se realizaron gestiones para que el Director del SEDEGES reciba al Sindicato e informe las acciones que se están tomando para satisfacer su demanda. Se habló con la Viceministra de Género, quien recibió a las partes en conflicto y se coordinó con el Ministerio de Hacienda para que se vea la posibilidad de un aumento salarial. El Conflicto no se solucionó completamente ya que se está a la espera de saber el resultado de las gestiones realizadas para responde a solicitud de los sindicatos.
Federación Nacional de Comerciantes al detalle de la Hoja de Coca - Federación de Hoja de Coca de los Yungas	Marcha hasta la ciudad de La Paz, y bloqueo de la entrada del Ministerio de Gobierno.	Que el Viceministerio de Coca dé cumplimiento a la nota por la que se anula la Res. Adm. 088/07. Que se garantice las entregas de las nuevas licencias a los 6.000 detallistas, a partir del mes de octubre.	Federación Nacional de Comerciantes al Detalle de la Hoja de Coca. Federación de Productores de Coca de los Yungas. Ministerio de Desarrollo Rural. Viceministerio de la Hoja de Coca.	Facilitación del diálogo de las federaciones con el gobierno. Asistencia a la reunión de la Federación Nacional de Comerciantes al Detalle y la Ministra de Desarrollo Rural.
Asociación Nacional de Ex trabajadores Mineros, Metalurgistas y Derecho habientes	Marcha a la ciudad de La Paz. Toma física del Viceministerio de Pensiones.	Solicitan el aumento de su renta a Bs. 1.400	Ministerio de Hacienda. Viceministerio de Pensiones. Federación Nacional de Mineros. Viceministerio de Coordinación con Movimientos Sociales. Central Obrera Boliviana.	Facilitación del diálogo con las instituciones involucradas. Luego se hizo cargo del conflicto la Jefatura Nacional de Conflictos Sociales del Defensor del Pueblo.
Sindicato de Transportes "Ingavi" del Gobierno Municipal de Guaqui – Sindicato de transporte "9 de Diciembre" del Gobierno Municipal de Desaguadero.	Bloqueo de la Carretera La Paz – Desaguadero.	Piden respeto a los horarios de ingreso con pasajeros a Desaguadero. La construcción de un Módulo Policial en Guaqui. La entrega de los predios de la Estación de Ferrocarriles de esa población al Gobierno Municipal La suspensión del cobro de Bs. 18, por ingreso al Desaguadero.	Viceministerio de Transportes. Ministerio de Gobierno. Presidencia de la Empresa Nacional de Ferrocarriles. Alcalde, autoridades originarias y Comité de vigilancia del Gobierno Municipal de Guaqui. Alcalde, autoridades originarias y Comité de vigilancia del Gobierno Municipal de Desaguadero.	Se realizaron reuniones con ambos gobiernos municipales, con los actores involucrados y las autoridades. Se realizaron reuniones en el Defensor del Pueblo con todos los actores involucrados. Se realizaron reuniones en el Ministerio de Gobierno con el Gobierno Municipal de Guaqui. Se trató de facilitar el diálogo entre los alcaldes, autoridades originarias y población de los gobiernos municipales de Guaqui y Desaguadero.

Trabajadores de la Mina Himalaya	Toma de la Mina Himalaya por la Comunidad Ussi.	Piden que se les restablezca a sus fuentes de trabajo en la Mina Himalaya.	Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Minería. Viceministerio de Trabajo.	Facilitó el diálogo de los trabajadores de la Mina Himalaya con el Ministerio de Gobierno y el Viceministerio de Minería. Se asistió a varias reuniones en el Viceministerio de Minería, con el propietario de la mina, los trabajadores, los ministerios involucrados y miembros de las comunidades que tomaron la mina, no se pudo llegar a ningún acuerdo.
Trabajadores de la Mina Puerta del Sol.	Toma de la Mina Puerta del Sol.	Piden que se les restablezca a sus fuentes de trabajo en la Mina Puerta del Sol.	Ministerio de Gobierno. Viceministerio de Minería. Viceministerio de Trabajo.	Facilitación de diálogo entre trabajadores de la Mina Puerta del Sol con el Ministerio de Gobierno y el Viceministerio de Minería. Se asistió a varias reuniones en el Viceministerio de Minería, con el propietario de la mina, los trabajadores los ministerios involucrados y representantes de las comunidades que tomaron la mina; no se pudo llegar a ningún acuerdo.
Trabajadores de la Mina Chacarilla.	Estado de emergencia.	Respeto de fuentes de trabajo.	Viceministerio de Minería. Viceministerio de Trabajo.	Se coordinó con los ministerios involucrados la visita al lugar para una inspección.

4. Representación Departamental de Tarija

40 familias de la localidad de Almendros, Provincia Avilez, Gobierno Municipal de Uriondo.	Concentración campesina en el lugar de conflicto.	No se toquen las tierras de los denominados compradores. Demanda de tierras.	INRA. FSUTCT.	Intervención en el lugar de conflicto, se exhorta a deponer hechos de violencia, se solicita a las instancias estatales que solucionen el conflicto.
300 señoritas recibieron formación-capacitación de maestras de Kinder INFOCAL y piden, por ser legal la capacitación, sus diplomas en provisión nacional	Toma del edificio de SEDUCA, 15 personas en huelga de hambre	Exigen títulos en provisión nacional, asimismo la aceptación en los concursos de mérito	INFOCAL. SEDUCA. Ministerio de Educación y Culturas.	Se facilita el diálogo en el SEDUCA, se solicita se liberen de la obligación de estar en las medidas a las señoras embarazadas, se les apoya en control de salud.
Conflicto entre el Alcalde y Comité Cívico-Bermejo	Los cívicos toman instalaciones de la Alcaldía, producen manifestaciones callejeras, queman dos casas de concejales aliados del Alcalde.	El Comité Cívico pide la renuncia del Alcalde. El Alcalde pide que se hagan auditorías durante diez días, revisión de los estudios de la UAJMS, les deje trabajar.	Ministerio de Gobierno. Prefectura del Departamento. Alcalde Municipal.	Intervención de facilitación. Se procede a la apertura de diálogo por separado con el Subprefecto y el Alcalde. A través de los medios de comunicación se pide a las autoridades la solución mediante diálogo.
Conflicto entre el Alcalde y Comité Cívico-Bermejo, recrudece el conflicto	El Alcalde apela el cumplimiento del fallo del Recurso de Amparo Constitucional, amparado en el mismo toma posesión del Gobierno Municipal con apoyo de la Policía.	El Alcalde pide que le dejen trabajar.	Policía Nacional. Alcaldía Municipal de Bermejo.	Se gestiona reuniones de diálogo con el comité cívico de Bermejo, con el Subprefecto, con los medios de comunicación, se exhorta a las partes a la no violencia.
FSSUCCT.	Marcha masiva campesina pacífica hacia la Plaza Luis de Fuentes.	Los campesinos piden hablar de forma directa con el Prefecto del Departamento.	Prefectura de Tarija. Policía Nacional.	Presencia en la Plaza Luis de Fuentes, se solicita a la Policía que evite la represión, se hace acompañamiento a los campesinos hasta estar lejos de toda provocación.

FSUCCT, Policía Nacional, Transportistas interdepartamentales	Bloqueo de carretera hacia la Argentina.	Audiencia con el Prefecto del Departamento.	Prefectura.	Verificación defensorial en Portillo, Huacanqui y en los demás puestos de bloqueo, entrevistas con los sectores que bloquean, se solicita un cuarto intermedio a los campesinos para que puedan pasar los vehículos, se gestiona audiencia con el Prefecto.
54 becarios de la UAJMS ligados por contrato de trabajo en el Palacio de Justicia de Tarija con sueldo de Bs. 800.	Huelga de brazos caídos.	No a la discriminación en el trato y en el sueldo, no a las represalias.	Corte Suprema de Justicia. Corte Superior del Distrito. Consejo de la Judicatura.	Se efectúa la verificación defensorial en el lugar del conflicto.
Federación de Campesinos.	Bloqueo de caminos.	Implementación del PROSOL y Fondo de Emergencia	Prefectura.	Intervención de la MAE en la facilitación del diálogo y mediadores en tres días de negociación. Se suspendió el bloqueo y se suscribió un acta de acuerdo.

5. Mesa Defensorial de Llalagua

<p>Internos del penal de Uncía.</p>	<p>Huelga de hambre.</p>	<p>Pago de Prediarios (retrasados por cuatro meses), falta de pagos de la energía eléctrica de 14 meses, falta de atención médica y roces permanentes con el Alcalde del Penal de Uncía.</p>	<p>Régimen Penitenciario de Potosí y Alcalde del Centro Penitenciario de Uncía.</p>	<p>Se cumplió con visitas al lugar, llamadas telefónicas y entrevistas a los involucrados, lográndose el levantamiento de la huelga de hambre y el pago de los prediarios de tres meses a los internos afectados, la deuda de pago por consumo de energía eléctrica continúa en trámite, no obstante a pesar de los más de Bs. 30.000 que se adeuda no sufrieron ningún corte de este servicio; en cuanto a las visitas médicas las mismas se regularizaron. Luego de cuatro días de huelga de hambre el conflicto fue superado.</p>
<p>Estudiantes de la Universidad Nacional Siglo XX de Llalagua.</p>	<p>Huelga de hambre.</p>	<p>Reconocimiento del voto universal igualitario, en reemplazo del voto ponderado, vigente en el sistema universitario boliviano.</p>	<p>Autoridades de la Universidad Nacional Siglo XX.</p>	<p>Se visitó a los huelguistas para conocer sus demandas, entrevistas con autoridades universitarias y reunión conjunta, con la participación de representantes de ambas partes y de otras organizaciones sociales de la población local. Frente a las posiciones intransigentes de ambos sectores involucrados en el conflicto, la máxima autoridad universitaria (Consejo Universitario), frente a la agudización del problema tras 24 días de duración del conflicto, determinó destituir a las máximas autoridades universitarias (Rector y Directores Generales), nombrando un Rector Interino y se determinó la realización de una consulta general a la comunidad universitaria y su posterior tratamiento en un Consejo Universitario a corto plazo, levantándose de este modo la huelga de hambre.</p>
<p>Trabajadores del Gobierno Municipal de Llalagua.</p>	<p>Ayuno voluntario.</p>	<p>Restitución a sus fuentes de laborales de dos funcionarios.</p>	<p>Ejecutivo del Gobierno Municipal de Llalagua.</p>	<p>Visita a los huelguistas, e intermediación en el conflicto a solicitud de partes. Fruto de varias reuniones en las que se hizo labor de mediación, luego de 5 días de ayuno voluntario, bajo el consentimiento de ambos sectores implicados en el conflicto, se logró el compromiso verbal de la máxima autoridad municipal bajo la recomendación de su asesora jurídica de la reincorporación de ambos funcionarios públicos, a sus funciones laborales, previa certificación de apoyo de representantes sociales del Gobierno Municipal local.</p>
<p>Campesinos e Indígenas de la Comunidad de Berenguela.</p>	<p>Justicia comunitaria.</p>	<p>Retorno a su comunidad.</p>	<p>Viceministerio de Justicia Comunitaria, DD.HH. del Ministerio de Justicia, Policía Provincial y Defensor del Pueblo.</p>	<p>Se cumplió con visita y participación del Cabildo para celebrar un acto de Justicia Comunitaria de reconsideración del Caso de Expulsión de Manuel Yana y toda su familia, de la Comunidad de Verenguela por supuesto asesinato, se logró el retorno de la familia de Manuel Yana (esposa e hijos) a su comunidad, en el caso del afectado y su hermano se acordó mantener su expulsión y reconsiderar su reinserción el próximo año en una nueva audiencia de justicia comunitaria a celebrarse los mismos días en la misma comunidad.</p>

Odontólogas del Hospital Madre Obrera dependientes del SEDES Potosí.	Huelga de hambre.	Estabilidad laboral.	Director del Hospital Madre Obrera. Oficial Mayor de Desarrollo Humano del Gobierno Municipal de Llalagua.	Se visitó el piquete de ayuno voluntario para conocer las causas de la medida de hecho, posteriormente se realizó reuniones con autoridades pertinentes, logrando finalmente la firma de un acta de entendimiento en el que se logra la continuidad laboral de los tres odontólogos destituidos y el compromiso de institucionalizar los cargos bajo responsabilidad del SEDES Potosí y la suspensión de la medida extrema de la huelga de hambre.
--	-------------------	----------------------	---	--

6. Mesa Defensorial de Yacuiba

Indígenas y campesinos de la comunidad de Crevaux.	Estado de emergencia y amenaza de otras medidas de presión.	Disputa por la personería jurídica (Campesina contra. Indígena).	Gobierno Municipal.	Reunión de acercamiento el 22/01/07 - Prevención del conflicto mesa de diálogo.
Personas con Discapacidad de la Asociación local.	Amenazas.	Disputa interna por cargos de la directiva		Reunión general de asociados (de fecha 04/01/07) para discutir el tema y llegar a concertaciones.
Comités cívicos.	Paro general de 24 horas.	Anulación de la propuesta modificatoria al Art. 5 de la ley 3038 de regalías del 45%.	Parlamento (Cámara de Senadores).	Monitoreo y seguimiento.
Trabajadores en Salud (médicos y enfermeras).	Declaratoria de emergencia y amenaza de huelga.	Infraestructura, equipamiento e insumos para atención de pacientes.	Gobierno Municipal.	Monitoreo y seguimiento.
Magisterio Rural.	Toma pacífica de la Dirección Distrital, Subprefectura y Gobierno Municipal.	Ítems para el magisterio rural.	Ministerio de educación. SEDUCA de Tarija.	Monitoreo y seguimiento.
Ganaderos.	Toma pacífica del Comité Cívico y retención de personeros del PRONEFA.	Destitución de los funcionarios de PRONEFA Integrado.	Prefectura de Tarija.	Monitoreo y seguimiento.
Cívicos y Municipales.	Huelga de hambre y amenaza de paro cívico con cierre de válvulas.	Impugnación a juzgador de delimitación de la provincia Gran Chaco Vs. O'Connor; Defensa del 45%. Franquicia y puente Internacional. Universidad.	Senado Nacional. Prefectura del Departamento.	Monitoreo y seguimiento.
Pasadores de mercaderías en la frontera (Bagalleros).	Bloqueo del puente internacional.	Ampliación de la franquicia en el ingreso de mercaderías a la República Argentina.	Cancillería.	Mediación en cuarto intermedio y desbloqueo voluntario, con ayuda de la Unidad Actuaciones Urgentes y Conflictos de la Oficina Nacional.
Campesinos de la OTB de Tierras Nuevas.	Intervención pacífica de la Unidad Educativa de Tierras Nuevas.	El cambio de la Directora y docentes de la Unidad Educativa.	Dirección Distrital de Educación.	Facilitación y mediación para diálogo entre partes en el propio establecimiento de Tierras Nuevas.

Dirigentes de OTB sector Norte (Barrio El Prado).	Toma pacífica y bloqueo de la entrada al Gobierno Municipal.	Agilización de obras en los barrios.	Gobierno Municipal.	Facilitación del diálogo entre partes.
Campeños contra APG	Anuncio de toma de tierras declaradas fiscales.	Anulación de la resolución del INRA que establece la modalidad de SAN SIN a SANTCO.	INRA y Viceministerio de Tierras	Monitoreo y seguimiento.
Afectados y heridos de Abril.	Huelga de hambre en la Subprefectura de la provincia.	Indemnización y resarcimiento de los gastos médicos de los heridos.	Prefectura de Tarija. Gobierno Municipal.	Facilitación del diálogo que logra un cuarto intermedio en la huelga de hambre.
Transporte organizado	Paro de 24 horas.	Recapamiento de la carretera asfaltada y señalización.	ABC.	Monitoreo y seguimiento.
Afectados y heridos de Abril.	Huelga de hambre en la Sub-prefectura y la Prefectura de Tarija.	Renuncia del Subprefecto y resarcimiento o indemnización.	Prefectura y Subprefectura.	Monitoreo y seguimiento.
Trabajadores de la Caja Nacional de Salud.	Paro de labores.	Que se inicie la publicación de la Licitación para construcción del Nuevo Hospital de la CNS.	CNS.	Monitoreo y seguimiento, con el apoyo de la Unidad de Actuaciones Urgentes y Conflictos de la Oficina Central.
Afectados de los enfrentamientos de Abril (toma de Transredes)	Huelga de hambre.	Pago de indemnización.	Subprefectura de la Provincia..	Por razones humanitarias se promovió mejores condiciones de pernocte y revisión médica de los huelguistas.

7. Representación Especial Chapare

Palmiteros del Trópico de Cochabamba y empresarios que exportan palmitos.	Bloqueos y obstaculización de la entrada de las empresas palmiteras.	Fijar precios elevados para las cabezas de palmitos.	Asociación de Palmiteros del Trópico de Cochabamba (cinco asociaciones).	Orientación y propiciar acercamiento entre las partes del conflicto.
Cooperativa 27 de Octubre y pueblo indígena Yuqui.	Toma de tierras de la TCOs Yuqui - Ciri.	Compra de tierras para 40 familias, venta de tierras.	Asociación 27 de Octubre y Ciri – Yuquis. INRA.	Se brindó orientación sobre las TCO y se propició el desistimiento de la toma y compra de tierras a los Yuquis.
Pontoneros y población civil de Puerto Villarroel.	Bloqueos y medidas de presión.	Problemática de la madera.	Pontoneros. Población civil. INRA. Gobierno Municipal. Fuerza Naval.	Orientación y acercamiento entre autoridades estatales y dirigentes cívicos e involucrados en la problemática de la madera.

CAPÍTULO VII

Fotografía: Antonio Suárez



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

X

INFORME
ANUAL

**del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional**

Capítulo VII

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

I. El Defensor del Pueblo en la Asamblea Constituyente

Continuando con el trabajo iniciado en la gestión 2006 para el seguimiento a la Asamblea Constituyente, la Adjuntoría de Promoción y Análisis organizó un grupo Ad Hoc para discusión sobre doctrina de derechos humanos y proceso constituyente, y la producción de materiales teóricos e informativos sobre la materia.

I.1. Presentación formal de la institución ante la Asamblea Constituyente

En febrero de 2007, parte de ese grupo se trasladó a la ciudad de Sucre donde, con apoyo de la Representación Departamental de Chuquisaca, se hicieron contactos y celebraron reuniones tanto con asambleístas y sus asesores como con agentes y líderes sociales y políticos de la región. El objetivo fue producir un mapeo de actores involucrados en el proceso, así como realizar un diagnóstico de la situación. Fruto de este trabajo se realizó una presentación formal del Defensor del Pueblo en la que el Dr. Albarracín comprometió públicamente el apoyo de la institución en todo lo que se refiriese a la tarea de constitucionalizar y transversalizar los derechos humanos en el nuevo texto constitucional.

Abril fue un mes de intenso trabajo en el marco del proceso constituyente gracias al trabajo de coordinación permanente con la Representación de Chuquisaca y la Jefatura Nacional de Programas Especiales, que desde el primer trimestre del año realizaron incidencia sostenida con las distintas comisiones de la Asamblea Constituyente a través de acciones de promoción, difusión y apoyo con material bibliográfico.

Para este periodo se realizaron importantes encuentros con las Comisiones de Seguridad y Defensa Nacional, Derechos, Deberes y Garantías, así como con la Comisión de Política Social Integral, para las cuales se tuvo que elaborar una serie de materiales y documentos específicos a objeto de responder a cada uno de los requerimientos de las distintas instancias constituyentes, proceso del que participaron la Representación de Chuquisaca, las Adjuntorías de Programas Especiales, la Asesoría de Asuntos

Constitucionales y la Adjutoría de Promoción y Análisis, bajo la dirección del Dr. Waldo Albarracín.

1.2. Jornadas de los Derechos Humanos en la Asamblea Constituyente

El Defensor del Pueblo, junto a la Comunidad de Derechos Humanos, desde la última quincena de marzo planifica y organiza las Jornadas de los Derechos Humanos, que se desarrollan en la ciudad de Sucre entre el 16 al 20 de abril con una serie de actividades culturales, académicas y de movilización social.

Durante las Jornadas por los Derechos Humanos se pone particular énfasis en visibilizar los derechos humanos de distintos colectivos sociales: niñez y adolescencia, mujeres, afrodescendientes, adultos mayores, personas con diversa orientación sexual, víctimas de violencia doméstica, jóvenes, personas privadas de libertad y población campesina e indígenas, con diversas actividades co organizadas por la Representación de Chuquisaca y la Unidad Nacional de Programas Especiales, matizadas por la música del grupo Negro y Blanco, la Saya Afroboliviana, Luís Rico, Emma Junaro y Matilde Cazasola, entre las figuras más destacadas. Eventos que concitan la atención del público en distintos escenarios, barrios y lugares públicos.

En ese marco se presenta también una obra inédita “Te Duele” del Teatro los Andes sobre violencia doméstica, evento que se desarrolla en la localidad de Yotala, con el apoyo de la Representación y que logra gran asistencia de público y que cuenta con presencia de varios constituyentes de diferentes comisiones, en especial las y los de la Comisión de Desarrollo Social.

Paralelamente, el director del connotado Teatro los Andes Cesar Brie presenta una disertación ante delegados de la Asamblea Constituyente sobre el Derecho al Arte, apoyado igualmente por la Representación de Chuquisaca.

La Representación participa en la inauguración del Seminario Internacional “Fomentando el conocimiento de las libertades laicas” y la presentación de teatro popular para niños en tres escuelas y barrios de Sucre.

Otro de los eventos que genera gran interés es el Seminario Internacional “Derechos Humanos, Política y Constitucionalidad” organizado por FUNDAPPAC, con apoyo del Defensor del Pueblo, en el que participan expertos internacionales de reconocida trayectoria, el mismo que se desarrolla en la Universidad Andina Simón Bolívar. La ceremonia inaugural es abierta con una charla magistral del Dr. Waldo Albarracín sobre los desafíos de constitucionalizar los derechos humanos en su integralidad, el mismo que

es altamente ponderado por el público, principalmente académico y activistas de los derechos humanos, además de los invitados internacionales.

Luego de cinco días de intensa actividad las Jornadas de los Derechos Humanos cierran con una masiva “Marcha por los Derechos Humanos” recorriendo distintos puntos de la ciudad, con llamados a los y las asambleístas para incorporen los derechos humanos en todo el texto constitucional. En estos eventos se entregan distintos materiales informativos sobre derechos humanos producidos por el Defensor del Pueblo.

En resumen, y fruto del trabajo de coordinación encabezado por la Representación Departamental de Chuquisaca con el Gobierno Municipal de Sucre y su Oficialía Mayor de Culturas, el Capítulo Boliviano de Derecho Humanos, la Asociación de Instituciones de Promoción y Educación (AIPE) y la Comunidad de Derechos Humanos, en la concertación de días, horarios y escenarios posibles se realizaron más de 15 actividades, muchas de ellas de manera simultánea.

Cabe destacar que en todas las instalaciones del Colegio Junín, sede de las comisiones de la Asamblea Constituyente, se encuentran afiches producidos por la institución, sobresaliendo particularmente los siguientes: “Te crees mejor”, “Derechos humanos significa lo mismo”, “Declaración Universal de Derechos Humanos” y el paquete de discriminación.

1.3. Propuesta de modificación al Capítulo sobre Defensor del Pueblo en la CPE

En el marco de las labores desarrolladas por el equipo Ah Hoc mencionado al inicio de este acápite, se realizó un análisis del capítulo sobre el defensor del Pueblo en la Constitución Política del Estado vigente y se elaboró una propuesta de articulado incorporando algunas enmiendas. El texto propuesto es el siguiente:

PROPUESTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA LA NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

ARTÍCULO.-

I. El Defensor del Pueblo defiende la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con relación a la actividad de todo el sector público y entidades privadas que prestan servicios públicos. Asimismo, vela por la promoción y difusión de los derechos humanos.

II. El Defensor del Pueblo, es independiente y no recibe instrucciones de los poderes públicos. El Presupuesto General de la Nación asignará los recursos para su funcionamiento.

ARTÍCULO.-

I. Para ejercer las funciones de Defensor del Pueblo se requiere:

- Ser boliviano de origen;
- Ser mayor de edad al día de la elección;
- No haber sido condenado a pena privativa de libertad, salvo rehabilitación concedida por el Congreso, ni tener pliego de cargo ejecutoriado;
- No estar comprendido en los casos de incompatibilidad establecidos por ley.

II. Las organizaciones de la sociedad civil podrán proponer e impugnar nombres de postulantes, según procedimiento establecido por ley.

III. El Defensor del Pueblo es elegido por dos tercios de votos de los miembros presentes del Congreso Nacional.

IV. El Defensor del Pueblo desempeña sus funciones por un período de cinco años y podrá ser reelecto una sola vez. Cumplido su mandato permanecerá en funciones hasta la elección y posesión de la nueva autoridad.

V. El cargo del Defensor del Pueblo es incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad pública o privada remunerada a excepción de la docencia universitaria.

VI. El Defensor del Pueblo no podrá ser enjuiciado, perseguido ni detenido por causa del cumplimiento de sus atribuciones. En caso de la comisión de delitos en el ejercicio de sus funciones, será demandado ante la Corte Suprema de Justicia a requerimiento del Fiscal General de la República.

ARTÍCULO.-

I. El Defensor del Pueblo tiene la facultad de interponer los recursos de amparo, habeas corpus, habeas data y acción de cumplimiento de la ley, sin necesidad de mandato.

Asimismo podrá interponer el recurso directo o abstracto de inconstitucionalidad, recursos de constitucionalidad de tratados y convenios con gobiernos extranjeros u organismos internacionales, recursos contra tributos, impuestos, tasas, patentes, derechos o contribuciones creadas, modificadas o suprimidas en contravención a lo dispuesto en la Constitución.

II. El Defensor del Pueblo está legitimado para interponer el recurso de revisión extraordinaria de sentencia, de acuerdo a ley.

III. El Defensor del Pueblo, para ejercer sus funciones, tiene acceso libre, irrestricto e inmediato a los centros de internamiento; detención o privación de libertad; tenencia o guarda; reclutamiento, formación militar o policial y centros de salud.

IV. Las autoridades y funcionarios de la administración pública, así como ejecutivos y empleados de las entidades privadas que prestan servicios públicos, tienen la obligación de proporcionar al Defensor del Pueblo la información que solicite con relación al ejercicio de sus funciones. En caso de no ser debidamente atendido en su solicitud, el Defensor del Pueblo deberá poner el hecho en conocimiento de las Cámaras Legislativas.

ARTÍCULO.-

El Defensor del Pueblo dará cuenta de sus actos al Congreso Nacional una vez al año en la forma que determine la ley y podrá ser convocado por el pleno de cualquiera de las comisiones camarales, en relación exclusiva al ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO.-

La organización y demás atribuciones del Defensor del Pueblo, así como la forma de designación de sus delegados adjuntos y representantes se establecen por ley.

Para la presentación de esta propuesta, y a pedido de la Comisión “Otros Órganos del Estado”, instancia encargada de recibir y procesar la misma, se organizó un Taller en la ciudad de Sucre, en el cual se contó con la presencia de la ex Defensora del Pueblo de Bolivia, Ana María Romero de Campero, y del ex Defensor del Pueblo de Perú, Jorge Santiesteban, quienes presentaron sendas exposiciones sobre la figura del Ombudsman y sus respectivas experiencias, así como una serie de consejos para el tratamiento de esta figura en el marco constitucional. Asimismo, la institución presentó un detallado resumen de las actividades desarrolladas desde el inicio de sus actividades en 1998, para terminar con una presentación del Dr. Albarraín en la que se fundamentó cada uno de los artículos propuestos.

I.4. Acompañamiento y seguimiento al proceso constituyente en otras comisiones

Comisión “Desarrollo Social”

El 24 de abril en coordinación entre la Jefatura de Programas Especiales, la Representación de Chuquisaca y la Comisión de Desarrollo Social se realiza el Taller sobre diversidades sexuales, con el objetivo de visibilizar los derechos humanos, sin ningún tipo de discriminación, de este colectivo social, dentro del proceso constituyente, toda vez que se ingresó a la sistematización de propuestas recibidas en los distintos Encuentros Territoriales.

El documento base sobre el que se desarrolla el evento fue preparado por la Jefatura de Programas Especiales, el mismo que es discutido en Sucre durante el taller y del que participan representantes de distintos puntos del país, así como la Familia Galán.

Este evento fue de particular importancia porque la complejidad de la problemática despierta gran interés por parte de los asambleístas, quienes tienen la oportunidad de discutir con los protagonistas.

La Representación solicita y gestiona audiencia con la Comisión de Desarrollo Social para que se aborde el tema “Diversidades sexuales”, en coordinación con Programas Especiales de la oficina nacional.

Comisiones “Deberes, Derechos y Garantías” y “Desarrollo Social Integral”

El 25 de abril el Dr. Waldo Albarracín Defensor del Pueblo realizó visitas protocolares a las Comisiones “Deberes, Derechos y Garantías” y “Desarrollo Social Integral” con el objetivo de expresar la disponibilidad institucional para coadyuvar con el trabajo de las y los asambleístas, a objeto de garantizar la inclusión y transversalización de los derechos humanos en la Nueva Constitución Política del Estado.

Las y los miembros de ambas comisiones destacaron el trabajo del Defensor del Pueblo y la disponibilidad del Dr. Waldo Albarracín, y agradecieron el envío de los paquetes informativos que se les hizo llegar; en el caso de la Comisión de Deberes, Derechos y Garantías destacó la validez de los afiches, ya que éstos se encontraban en todo el recinto; finalmente, se ponderó la participación conjunta en las Jornadas por los Derechos Humanos.

Comisión “Seguridad y Defensa Nacional”

El 25 de abril en instalaciones del Colegio Junín de la ciudad de Sucre, sede de las comisiones de la Asamblea Constituyente, se realiza el Encuentro entre el Defensor del Pueblo y la Comisión “Seguridad y Defensa Nacional”. Este evento es uno de los últimos que realiza la comisión y se desarrolla sobre una agenda temática solicitada con anterioridad al Dr. Waldo Albarracín.

Los ejes temáticos centrales del encuentro giran principalmente en torno al respeto a los derechos humanos dentro los recintos cuartelarios de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, Secreto de Estado, discriminación y equidad de género dentro estas instancias estatales, Servicio Militar Obligatorio, y Justicia Militar en tiempos de democracia, además de abordarse, a requerimiento de las y los constituyentes, otras temáticas como inequidades en la asignación presupuestaria entre Policía y Fuerzas Armadas, obligatoriedad de la Libreta de Servicio Militar y opciones de propuestas para el futuro, el papel del Defensor del Pueblo en la nueva Constitución y algunos aspectos sobre la Convención de Ginebra y el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

En este encuentro participaron también las representantes de Chuquisaca y Santa Cruz. Una vez concluida la participación del Dr. Albarracín y habiendo éste respondido a cada una de las preguntas de los asambleístas, quedó el compromiso de remitir un documento

sobre los aspectos abordados. El Presidente de la Comisión agradeció la disponibilidad del Defensor del Pueblo y ponderó el trabajo institucional.

1.5. Seminario Internacional sobre derechos de la niñez y adolescencia en la nueva Constitución Política del Estado

La Adjutoría de Programas Especiales, a través de la Jefatura de Programas Especiales, y la Representación de Chuquisaca con el apoyo de UNICEF y las Comisiones de Deberes, Derechos y Garantías, Desarrollo Social Integral y Estructura del Estado organizaron el Seminario Internacional sobre Derechos de la Niñez y Adolescencia en la nueva Constitución Política del Estado, que tuvo lugar en Sucre el 26 de abril.

En el acto inaugural participaron los presidentes de las Comisiones citadas, el Representante de UNICEF en Bolivia y el Defensor del Pueblo, Dr. Waldo Albarracín.

En este evento se presentó el Comité Nacional de la Plataforma Boliviana por la Niñez y Adolescencia con 30 delegados de todo el país, impulsada por el Defensor del Pueblo con el apoyo de UNICEF, quienes después de haber trabajado más de un año construyendo una propuesta colectiva de niños y adolescentes de Bolivia a la Asamblea Constituyente se convirtieron en protagonistas centrales del evento. Fueron 30 delegados y líderes nacionales que a lo largo de toda la jornada expusieron su propuesta ante los constituyentes, para posteriormente participar en las mesas de trabajo fundamentando cada una de las doce ideas fuerza que sintetizan el documento en presentado.

En las mesas de trabajo se dieron a conocer las demandas y percepciones identificadas durante los Encuentros Territoriales, en los que participaron varios/as líderes de la Plataforma Boliviana de la Niñez y Adolescencia (niñas, niños y adolescentes), así como aspectos centrales de la legislación boliviana vigente, la legislación internacional, con énfasis en la Convención sobre los Derechos de los Niños, además de compartir experiencias de reformas constitucionales recientes en otros países de la región, gracias a la presencia de los expertos internacionales.

Las mesas de trabajo establecidas fueron: Interés Superior del Niño y Adolescente; Garantías y Recursos Constitucionales; Ciudadanía Plena; Explotación Económica; y Derechos a la Protección, Educación y Salud. En cada una de ellas participaron asambleístas, niñas, niños y adolescentes del Comité Nacional, expertos nacionales e internacionales, además de autoridades invitadas

En la sistematización de las propuestas de las mesas de trabajo participaron activamente las Representantes de Chuquisaca y Santa Cruz, las y los constituyentes, y los 30 niños y

adolescentes delegados/as al evento y la Jefatura Nacional de Programas Especiales, que a lo largo de todo el evento monitoreó el desarrollo de la jornada de trabajo.

Al finalizar el Seminario se pusieron a conocimiento de los asistentes las conclusiones y recomendaciones sobre los puntos que deben ser incorporados en la nueva Constitución Política del Estado, las que estuvieron a cargo de las y los 30 delegados al evento, incluso con propuestas de redacción para el texto constitucional.

Los Presidentes de las Comisiones de Derechos, Deberes y Garantías, y de Desarrollo Social Integral agradecieron el acompañamiento del Defensor del Pueblo a través de su Representación en Sucre, ponderando de manera especial el trabajo del responsable de Programas Especiales en esa ciudad, además de destacar la lucidez y madurez de los 30 niñas, niños y adolescentes que participaron activamente en sus regiones construyendo la propuesta a lo largo de más de un año y por sus aportes en las mesas de trabajo, más allá de las diferencias de edad o procedencia, delegados que a su vez fueron reconocidos como verdaderos líderes.

La noche anterior al evento, el Dr. Waldo Albarracín junto a las Adjuntas de Promoción y Análisis, Programas Especiales, su jefa nacional y las representantes de Chuquisaca y Santa Cruz visitaron el centro donde se hospedaban las y los delegados del Comité Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, quienes agradecieron la visita y el apoyo institucional a lo largo de todo el proceso en el que construyeron su propuesta para la Asamblea Constituyente. El Dr. Albarracín destacó la madurez de todas y todos los delegados y ponderó su espíritu solidario y propositivo, ejemplo que debiesen seguir las y los adultos.

Fruto del intenso trabajo desarrollado como parte de la reflexión y seguimiento al proceso constituyente, el Defensor del Pueblo produjo diversos materiales impresos: se creó especialmente la serie editorial "Miradas constituyentes", en la cual se editaron los siguientes títulos: "Teoría y práctica de la Constitución intercultural", "Asambleas Constituyentes en Bolivia", "Derechos Humanos y Asamblea Constituyente: Tomar el cielo por asalto" y "Propuestas del Defensor del Pueblo a la Asamblea Constituyente" (impreso en 2008). Asimismo, en la serie editorial "Agenda Defensorial", se publicó el texto "Pensar desde la diferencia", en el que se recogen diversas reflexiones sobre el proceso constituyente; asimismo, el segundo número de la revista "Derechos Humanos y Acción Defensorial" estuvo dedicado a las reformas constitucionales, contando con ensayos de reconocidos juristas iberoamericanos. Finalmente, y como otro aporte a la reflexión constitucional, se editaron los libros "El Defensor del Pueblo y la protección de Derechos Humanos a través de Recursos Constitucionales" e "Instrumentos de Derecho Internacional de Derechos Humanos".

II. Promoción masiva de derechos humanos

La Ley del Defensor del Pueblo define que la misión de la Institución es “velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con relación a las actividades administrativas de todo el sector público (...) y la promoción, vigencia, divulgación y defensa de los derechos humanos”.

El cumplimiento de la misión respecto de la promoción y divulgación alude inevitablemente al uso estratégico de la comunicación social, lo cual implica el empleo de medios masivos de comunicación como instrumento fundamental para la difusión masiva de mensajes promocionales, informativos y educativos en derechos humanos y sobre atribuciones institucionales.

La promoción masiva de los derechos humanos significa para el Defensor del Pueblo contar con “un cuerpo de política y estrategias de comunicación como un conjunto de lineamientos generales, a mediano y largos plazos, que sirvan de orientación para la toma de decisiones, planificación de acciones y evaluación de resultados en el cumplimiento del mandato constitucional de divulgar los derechos humanos y ciudadanos, con el objetivo de apoyar un proceso sostenido de acceso a la información y al incremento del ejercicio de estos derechos de parte de la población boliviana, principalmente de sus sectores más vulnerables!”.

La divulgación de los derechos humanos y ciudadanos incluye la ejecución de campañas masivas institucionales que se difunden en todo el país a través de medios de alcance nacional, regional, urbano y rural. Con base en las tarifas preferenciales negociadas con los medios, se trabajó con un aproximadamente 207 emisoras de radio y 103 canales de televisión en todo el país. Ello indica un incremento en el uso de estos medios respecto de la gestión 2006, cuando la difusión se hizo a través de 140 estaciones radio y 60 canales de televisión. Lo mismo ocurre con el promedio de pases diarios, mientras en 2006, fueron 1.600 pases a través del primer medio y 450 por el segundo, en 2007, el Defensor difundió 1.811 pases al día por radio y 751 por televisión.

Asimismo, como ya es norma en la Institución las campañas fueron sometidas a un estudio externo de percepción ciudadana² para medir resultados. La medición realizada a fines de octubre de 2006 arrojó los siguientes resultados:

- Seis de cada diez entrevistados afirmaron que recuerdan alguna propaganda relacionada con el Defensor del Pueblo durante la semana previa a la entrevista.
- El nivel de penetración de las campañas es relativamente alto, especialmente en las ciudades de Cochabamba, Santa Cruz, Potosí y Sucre.

1 - RUIZ, Carmen Beatriz. *El Defensor del Pueblo está de tu lado: Políticas y estrategias de comunicación del Defensor del Pueblo*. 2001, pág.42.

2 - Ruiz Mier y Asociados. “Reporte especial para el Defensor del Pueblo sobre las campañas”. Octubre, 2007.

X Informe Anual

- Casi el 60% afirmó que considera útil o muy útil la información que recibe del Defensor del Pueblo. Una proporción similar piensa que el trabajo desarrollado por la Institución es valioso o muy valioso.

La tarea de divulgar masivamente información sobre derechos humanos se traduce en las siguientes campañas:

I. Campañas nacionales

I.1. “No al conflicto, sí al respeto y al diálogo”

Esta campaña que estuvo al aire durante un mes, consistió en la difusión de los spots “Unidad del país” y “No a la violencia” y tres cuñas radiales con mensajes como: “Los enfrentamientos atentan contra la vida”, “Autoridades, líderes y dirigentes” y “Todos y todas somos responsables”. El contenido de este material estuvo dirigido a la población en general con mensajes de pacificación dada la crisis social y política que vivía el país.

I.2. “Mensaje urgente del Defensor”

Debido a los conflictos sociales que se produjeron en el país entre noviembre y diciembre de 2007, urgía difundir mensajes de pacificación y en contra de la intolerancia que ponía en peligro la democracia. Si bien no correspondió a una campaña masiva típica (con mensajes a través de distintos soportes), este mensaje del Defensor del Pueblo se emitió en todos los canales de televisión y radio contratados por la oficina nacional durante dos fines de semana de manera intensiva. Debe mencionarse que dada la coyuntura y preocupación del Defensor del Pueblo, fue él mismo quien emitió el mensaje a la población.

I.3. “Iguales en respeto, en dignidad y en justicia; iguales en nuestros Derechos Humanos”

Esta campaña consistió en cuatro spots televisivos y tres cuñas radiales. Su difusión requirió una inversión de 1.348.499 bolivianos, para contratar a 207 emisoras y 103 canales de televisión, en los cuales éstos fueron emitidos durante tres meses.

La campaña planteó un proceso sostenido de difusión multimedia sobre derechos humanos, de acuerdo con las siguientes políticas institucionales:



- Pluriculturalidad e interculturalidad. Entendida como el pleno reconocimiento y respeto de la diversidad cultural y multiétnica del país, así como de las cosmovisiones, características socioculturales y contextos en los cuales se desenvuelve la vida cotidiana de los pueblos y comunidades.
- Educomunicativa. Su directriz es la promoción de procesos educomunicativos en el marco de la interculturalidad, a partir de nuevas lógicas de pensamiento para comprender y responder a las necesidades de cambio social³.

Los mensajes de esta campaña sirvieron para reanimar la línea institucional de nexo promotor de la paz y el diálogo, acorde con las políticas indicadas y a través de la combinación de distintos recursos comunicacionales de calidad, innovación e impacto.

2. Campañas locales

2.1. Representación Especial de Chapare (Cochabamba)

A partir de la presentación de la Resolución Defensorial para la defensa del pueblo indígena Yuqui hecha por el Defensor del Pueblo en la localidad de Chimoré, la oficina nacional del Defensor y la Representación Especial en el trópico de Cochabamba han diseñado una serie de eventos de comunicación interactiva y sesiones de sensibilización dirigidos a la población en general y, principalmente, a servidores públicos de los centros de salud, hospitales y municipios de Villa Tunari, Chimoré y Puerto Villarroel.

La campaña se llamó “Sensibilización y defensa del pueblo Yuqui: por la defensa de los derechos humanos y el respeto a los pueblos indígenas y campesinos”. Consistió en cuatro cuñas radiales y un spot, difundidos en cinco radioemisoras y tres canales de la televisión local.

2.2. Representación Especial de El Alto (La Paz)

Con el fin de sensibilizar a la juventud sobre los derechos que tienen las personas de culturas diferentes, la Representación llevó adelante la campaña “En tu cultura o en mi cultura derechos humanos significan lo mismo”, cuya difusión fue hecha a través de tres radioemisoras y un canal de televisión locales. Este esfuerzo se articuló con el evento “Rocksticio de invierno 2007”, el cual es organizado periódicamente por el Defensor para recibir el año nuevo andino en El Alto.

3 - Plan Estratégico Institucional del Defensor del Pueblo 2007-2011. Págs. 25 a 27.

2.3. Mesa Defensorial de Riberalta (Beni)

Produjo y difundió jingles y spots atendiendo a peculiaridades de la región y como apoyo a actividades interactivas en ejecución. Para ello, la Mesa contó con la cooperación de un grupo de promotores de derechos humanos. Las temáticas difundidas fueron las siguientes:

- Derecho a un ambiente sano. Se produjeron dos spots que reprodujeron el entorno natural de la población y la invitaron a participar en juegos ecológicamente amigables.
- Derechos con oportunidades. Fueron seis cuñas producidas y difundidas por radio San Miguel. Destacan el accionar de los jóvenes y los muestran como actores sociales que proponen y están ansiosos de participar en la construcción del desarrollo regional. Con la misma premisa fueron producidos dos spots de invitación a participar en un festival de expresiones artísticas juveniles.
- Habilitar derechos, castañear dignidad. Se produjeron y difundieron nueve cuñas referidas a los derechos de zafreros y zafreras de la castaña, a través de cuatro radioemisoras de Riberalta y tres de Guayaramerín.
- Las mujeres en la amazonia boliviana. Se promovió y realizó un panel radial y televisivo de aproximadamente una hora sobre el papel de las mujeres en el desarrollo del norte amazónico de Bolivia y sobre sus proyecciones actuales. Esto estimuló a que las mujeres lavanderas reivindicuen su organización sindical e incrementen su participación en diferentes ámbitos en la región.
- Por la convivencia y derechos de los migrantes. En la ciudad fronteriza de Guayaramerín se realizó un conversatorio radial en el cual las autoridades de Migración se comprometieron a mejorar el trato a los migrantes y atender sus denuncias por irregularidades en sus dependencias. Además estimuló el fortalecimiento de la Pastoral de Movilidad Humana en dicha urbe.

3. Programas de radio

3.1. Representación Departamental de Cochabamba

Desde 2004 la Representación produce y difunde el programa denominado “El Defensor está de tu lado”, a través de la Red de Comunicaciones Pío XII, FM 97.9. El período de difusión fue

de nueve meses continuos (abril a diciembre de 2007), en horario matinal de 08.00 a 09.00, todos los lunes y con una audiencia estimada de 30 mil personas. Las zonas cubiertas fueron la provincia Cercado, Colcapirhua, Sacaba, Punata, Sipe Sipe y Quillacollo.

Los resultados logrados con este espacio pueden resumirse en lo siguiente:

- El programa se ha convertido en un espacio de información y análisis del rol institucional, así como de temáticas relativas a los derechos humanos.
- Se ha fortalecido el equipo de producción y la realización del programa radial en la institución con la colaboración de brigadistas defensoriales.

En diciembre “El Defensor está de tu lado” obtuvo el “Premio a la excelencia en comunicación Tunari de Oro”, otorgado por la Universidad Mayor de San Simón al mejor programa especializado en radio.

3.2. Representación Especial del Chapare

Durante el primer semestre de 2007, la Representación ha producido el programa “Conversando con el Defensor del Pueblo”, emitido por Radio Soberanía: la voz del cocalero boliviano.

El programa, de periodicidad semanal, tuvo el formato de foro con entrevistas pregrabadas y en vivo sobre los siguientes temas que hacen al desarrollo y calidad de vida de esa región: medio ambiente, salud, educación, vivienda, régimen militar, policía y transporte, entre otros. La radio tiene una cobertura aproximada del 50 por ciento de la audiencia en el trópico de Cochabamba, lo cual nos permitió una llegada aproximada de 30.000 personas.

3.3. Representación Departamental de La Paz

Aprovechando el espacio cedido gratuitamente por la radioemisora Altiplano, que tiene cobertura en la ciudad de La Paz y en el área rural del departamento, la Representación realizó dos programas piloto de radio. Ambos versaron sobre los derechos de las personas con discapacidad y se difundieron en la segunda quincena de octubre, ya que el 15 del mismo mes se conmemora el Día de la Persona con Discapacidad.

Los programas tuvieron por objeto informar y sensibilizar a la población sobre la situación actual de las personas con discapacidad; difundir la normativa nacional e internacional que los respalda; y dar a conocer el papel que el Defensor del Pueblo ha realizado con esa población.

Además, entre agosto y diciembre se difundió semanalmente un programa radial bilingüe denominado “Willjitapacha” (Amanecer), a través de Radio San Gabriel, cuyas ondas cubren 20 provincias del departamento. En los programas participaron abogados de la Representación Departamental de La Paz, quienes abordaron cuestiones sobre los derechos humanos en general y derechos específicos de los privados de libertad, las mujeres, las personas discapacitadas y los derechos al tránsito, a la religión y a no ser discriminado. Fue un espacio con participación de oyentes que hicieron consultas sobre dichas temáticas.

3.4. Mesa Defensorial de los Yungas

El programa “Aquí y ahora el Defensor del Pueblo y los DDHH” ha logrado amplia cobertura entre los pobladores de la zona de los Yungas.

3.5. Representación Departamental de Potosí

También en 2007 la Representación produjo el programa “Dialogando con el Defensor del Pueblo”, que ya va en su cuarto ciclo. En anteriores gestiones hubo un ciclo televisivo y dos radiales, uno de los cuales llegó a los tres departamentos del sur del país (Potosí, Tarija y Chuquisaca).

En esta oportunidad, el cuarto ciclo se difundió a través de la red de radioemisoras ACLO Potosí —para ese departamento y en amplitud modulada— y radios Fides Potosí y Wayna P’utuqsi —para la ciudad capital en frecuencia modulada. El programa salió al aire durante 12 sábados, entre el 6 de octubre y el 22 de diciembre, de horas 12.00 a 13.00. En su segmento de diálogo participaron 20 invitados especiales, entre académicos, dirigentes de organizaciones sociales y líderes espirituales.

Para orientar el programa hacia el análisis de los derechos humanos un grupo de voluntarios defensoriales realizaron micro boletines de noticias positivas con un enfoque de derechos humanos y sobre la realidad nacional.

3.6. Representación Departamental de Santa Cruz

La Representación ha reeditado en la gestión 2007 dos ciclos del programa radiofónico, “Nuestros derechos”. El primero estuvo al aire 45 días y encontró una positiva respuesta de la población y de los mismos medios, gracias al nuevo formato que dio mayor cobertura a los barrios y planteó entrevistas semanales a determinadas autoridades, a quienes se les hacía consultas sobre temas de interés del público. El espacio se difundió a través de 47 estaciones, de 9 a 9.30 de la mañana y bajo la



dirección y conducción de la representante Departamental, Sonia Soto Ríos. Se emitió desde los estudios de Radio Santa Cruz AM y fue retransmitido por las radios Santa Cruz 92.3 FM, Alternativa 103.1, Fides 94.7, Frecuencia Urbana 106.7 y Tropical en la capital cruceña; en provincias, por la Red Amazónica y Red Fides, además de otras emisoras que de manera solidaria solicitaron ser parte de la cadena y que están ubicadas en áreas provinciales de Santa Cruz, Beni, Pando, Chuquisaca y Tarija, además de la región de Alto Beni en La Paz.



El programa se estructura, por un lado, con información sobre derechos humanos y su marco legal, la responsabilidad funcionaria para hacerlos efectivos, una guía sobre procedimientos y requisitos legales, a lo que se suman la atención de consultas hechas por teléfono a los periodistas de las radioemisoras y un trabajo de orientación ciudadana.

Por otro lado, se procura sensibilizar a la población para que asuma compromisos específicos contra la discriminación, por el respeto a las personas con discapacidad y sus derechos, por la erradicación de la violencia generacional y de género, y la equiparación de los derechos de los pobladores de provincia y área rural con los de la ciudades para lograr una ciudadanía plena.

El impacto del programa en el área rural y urbana ha sido importante. Eso se refleja en el aumento de quejas, del número de llamadas y solicitudes de orientación directa que produjeron durante la transmisión. Se puede citar el caso de retroalimentación de San Julián, que derivó en la realización de tres verificaciones defensoriales, durante las cuales se recibió un centenar de quejas de la población, además del pedido de desarrollar un espacio de capacitación en el municipio.

Son destacables las entrevistas periódicas con funcionarios del Defensor a través de cuales se pudo informar a la población de las zonas y fechas de realización de actividades. Finalmente, en el escenario político y social de confrontación y violencia, el programa se ha constituido en un canal permanente para reflexionar sobre la situación nacional, promover el diálogo como método democrático para la solución de conflictos y para exhortar a la audiencia a que deseché acciones y reacciones violentas, discriminatorias y violatorias de los derechos humanos.

3.7. Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Por segundo año consecutivo, en 2007 la Mesa emitió un nuevo ciclo del programa radial "Encuentro", a través del cual se proporcionó a la ciudadanía de Puerto Suárez y de sus comunidades aledañas información y orientación sobre temas de interés

colectivo, vinculados a los derechos humanos en general y de grupos en situación de vulnerabilidad, además de información sobre el accionar del Defensor del Pueblo.

Fueron difundidos 12 programas en directo, del 19 de noviembre al 18 de diciembre, en el horario de 07.00 a 08.00 y a través de tres de las cuatro emisoras de Puerto Suárez; a saber, Frontera, Cultura y Patria Nueva.

Los programas contaron con la participación de actores locales de instituciones públicas y de la sociedad civil, involucrados en las temáticas que se abordaron y que son las siguientes: derechos humanos y Defensor del Pueblo; 18 años de vigencia de la Convención sobre los Derechos del Niño; Día por la no violencia a la mujer; valores democráticos y derechos humanos; derechos humanos de los pueblos indígenas; derecho a la identidad; derechos humanos en la educación; 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; migración y derechos humanos; seguridad social y gastos funerarios; derechos y deberes de los pacientes; derechos humanos de las personas con discapacidad.

A través de estos programas, se estima haber llegado a un 80 por ciento de la población⁴, de Puerto Suárez, Suárez Arana, San Juan del Mutún, San Salvador, El Salao, Santa Lucía, Chalera Warnes y El Carmen de la Frontera.

III. Acciones de comunicación interactiva

En la línea de acción de los eventos interactivos se utilizan distintos recursos comunicacionales para difundir mensajes sobre el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos, fundamentalmente en los espacios cotidianos de la vida social colectiva. Por eso la difusión es grupal y con mecanismos interpersonales para lograr el diálogo, la reflexión y el cambio de pautas de conducta.

Ello se hace a través de la generación de espacios en los que se entable contacto directo e interactivo entre personal del Defensor del Pueblo y distintos sectores de la población. Los lugares son las plazas, parques, barrios, comunidades rurales, unidades educativas, centros de salud y oficinas públicas, entre otros. Todos tienen en común el ser ámbitos colectivos de acceso amplio de la ciudadanía, pues el objetivo fundamental es llegar a personas que no están permanentemente expuestas a otros medios.

4 - Son 11.386 personas, según datos del Censo de Población y Vivienda de 2001.

I. Eventos desarrollados

En 2007, el Defensor del Pueblo organizó en todo el país más de 400 eventos interactivos en los que participaron aproximadamente 140 mil personas.



I.1. Oficina nacional

- [Desayuno trabajo para la entrega de material sobre migración a autoridades del sector](#)

Las adjuntorías de Promoción y Análisis y de Programas Especiales organizaron un desayuno trabajo con autoridades de la Cancillería, Migración, la Pastoral de Movilidad Humana y el Defensor para dialogar sobre la problemática de migración y refugiados.

- [Taller interno sobre justicia comunitaria](#)

El objetivo del evento fue analizar, debatir y construir la política institucional sobre justicia comunitaria. Participaron las representaciones de El Alto, los Yungas, Oruro y Llallagua, y personal de las tres adjuntorías nacionales.

- [Presentación del IX Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional](#)

El 30 de agosto, en el Museo Nacional de Etnografía y Folklore fue presentado el IX Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional, con la asistencia de autoridades de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, altos mandos de las FFAA y la Policía, representantes del cuerpo diplomático, miembros de la comunidad de DDHH, medios de comunicación, organizaciones sociales y culturales, y autoridades y personal de la Institución.

- [Conmemoración a las víctimas de las dictaduras militares y a los defensores de los derechos humanos](#)

Conmemoración a las víctimas de las dictaduras militares y a las personas que coadyuvaron a la defensa de la vida y los derechos humanos, incluso arriesgando sus propias vidas; auxiliando y prestando ayuda a ciudadanos y ciudadanas bolivianos perseguidos por el régimen dictatorial de Augusto Pinochet como el embajador de Suecia Harlad Edelstam y May Britt Dimberg de Rivero.

- [Desayuno conversatorio “Avances del proceso constituyente”](#)

Se analizó la coyuntura en la que se desenvolvía la Asamblea Constituyente y se añadió la perspectiva de los derechos humanos.

- [Presentación de libros sobre el proceso constituyente](#)

“Las asambleas constituyentes en Bolivia”, de Rossana Barragán; “Derechos Humanos y Asamblea Constituyente: tomar el cielo por asalto”, de Farit Rojas; “Teoría y práctica de la Constitución intercultural”, de Pedro Susz; y “Agenda defensorial N° 7, pensar desde la diferencia”, que recoge las reflexiones sobre la materia de varios intelectuales, evento que contó con el apoyo solidario del Museo Nacional de Arte de la Fundación del Banco Central de Bolivia.

- [Seminario “Avanzando hacia políticas públicas migratorias”](#)

Participaron las principales instituciones que tienen que ver con la temática y una centena de asistentes.

- [Conmemoración de los 25 años de ASOFAMD](#)

En el marco de las relaciones cordiales que sostiene con la Asociación de Familiares de Detenidos, Desparecidos y Mártires por la Liberación Nacional (ASOFAMD), el Defensor del Pueblo apoyó la conmemoración de los 25 años de dicha institución, evento que contó con gran asistencia de público, especialmente activistas y personas comprometidas con los derechos humanos.

- [Coloquio “Miradas desde la diversidad”](#)

Evento realizado en coordinación con la ASOFAMD y la Asamblea Permanente de los Derechos Humanos de La Paz (APDHLP), en el centro de eventos Auditorium. Participaron en la discusión Helena Argirakis, José Ros, Carlos Mamani y Roberto Ibargüen.

- [Coloquio “Testimonios desde la diversidad”](#)

El evento se realizó en coordinación con ASOFAMD. Asistieron aproximadamente 50 personas.

- [Conversatorio “Historia y perspectivas del movimiento GLBT” \(gays, lesbianas, bisexuales y trans\)](#)

El 29 de noviembre se realizó este conversatorio con la asistencia de miembros de la Asociación Civil de Desarrollo Social y Promoción Cultural “Libertad” (ADESPROC), al que asistieron 30 personas.

- [Un minuto por la democracia y la unidad nacional](#)

El 3 de diciembre se llevó a cabo un acto de emergencia en el atrio de la iglesia María Auxiliadora para motivar a un minuto de reflexión y llamado por la democracia, la unidad nacional y la pacificación a la sociedad. Este evento se realizó en coordinación con la Comunidad de Derechos Humanos. Asistieron aproximadamente 200 personas.

- [Concierto de la Orquesta Sinfónica Nacional](#)

En conmemoración del 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el 8 de diciembre, en la basílica de San Francisco, se llevó a cabo un concierto de la Orquesta Sinfónica Nacional y la Sociedad Coral Boliviana, organizado por el Defensor del Pueblo y la Comunidad de Derechos Humanos. Como cada año esta actividad interactiva logró reunir a más de 300 personas.

- [Arte en la calle](#)

Fue una jornada cultural en conmemoración al 59 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que se realizó en el Museo Nacional de Arte, el 10 de diciembre de 2007. Consistió en performances realizados en la calle Comercio, que lograron captar la atención de las personas que circulaban por el lugar y cuestionarlos sobre su significado. Asimismo, en una de las salas del Museo se realizó una muestra de registros con fotografías de anteriores performances de los reconocidos artistas: Roberto Valcárcel, Gastón Ugalde, Sol Mateo, Angélica Heckl, Mónica Navia, Alejandra Dorado, Rodrigo Rada, Eduardo Ribera, Galo Coca, Alfredo Román, Evan Abramson. Asimismo, se contó con la participación del performance de Evan Abramson con la presentación de break dancers de la ciudad de El Alto. Durante la jornada, tanto los performances como la sala de exposiciones tuvieron más de 800 asistentes.

- [Acto político en conmemoración de la Declaración Universal de los Derechos Humanos](#)

En el marco de las actividades de la Coordinadora Contra la Impunidad, se apoyó a la APDHLP, ASOFAMD y Amnistía Internacional en la organización del acto político en



conmemoración a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El evento, que tuvo aproximadamente 200 asistentes fue realizado en instalaciones del Museo Nacional de Etnografía y Folclore.

1.2. Representación Departamental del Beni

Varios de los establecimientos educativos con los que la Representación llevó a cabo jornadas y talleres de información y capacitación ya desarrollan sus propios eventos interactivos con contenidos específicos de derechos humanos. Es el caso de los colegios Samuel Muñoz Hurtado, José Chávez Suárez, Amerinst, José Santos Noco – Fe y Alegría, entre otros. Entre las actividades con apoyo del Defensor se destacan las siguientes:

- **Feria “Educación en Derechos Humanos”**

Realizada el 14 de septiembre —merced a un convenio entre la Normal Superior “Profesora Clara Parada de Pinto” y el Defensor del Pueblo—, la feria transmitió los contenidos de los ciclos, talleres, jornadas de capacitación, jornadas informativas, cine debates y todas las actividades realizadas con docentes y estudiantes de la Normal.

La concentración de los establecimientos educativos en un solo evento como el festival con los jóvenes, les permite expresar toda sus inquietudes y demandas en cuanto a derechos humanos; este evento se lo realiza por cuarta vez consecutiva, logrando también el interés de otras instituciones como CIES, Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico y otras que por su parte habían replicado lo realizado por el Defensor del Pueblo aunque sin haber logrado la participación y expresión alcanzadas por la institución, que llenó el Stadium Yoyo Zambrano con 10 colegios y cerca de 12.000 estudiantes y público en general.

- **Festival “Septiembre, juventud y derechos”**

Realizado con las unidades militares acantonadas en Trinidad. Se presentaron socio dramas con temas como la educación intercultural, educación y discriminación, derechos en las unidades militares y derecho internacional humanitario. Cerca de 2.000 personas se dieron cita en el Palacio de los Deportes. El festival estimuló a que el regimiento de Infantería 29 (RI-29) realizará, con asesoramiento del Defensor, un evento público con contenidos similares al descrito.

- **Conmemoración de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**

El 10 de diciembre se realizaron eventos interactivos en el área urbana (Trinidad) y en el área rural (San Ignacio de Moxos), con una asistencia de 800 y 350 personas,

respectivamente, y la participación de artistas y personalidades locales, a los que se sumaron, como en otras ocasiones, las Fuerzas Armadas.

1.3. Mesa Defensorial de Riberalta

En la gestión 2007, la Mesa Defensorial realizó 11 actividades interactivas con la participación aproximada de 2.000 personas. Los derechos promovidos en los eventos fueron los siguientes:

- **Derecho a un ambiente sano**

En coordinación con el Primer Distrito Naval Beni la Mesa llevó a cabo tres actividades interactivas (feria, conversatorio y exposición de fotografías y dibujos de niños) con las que logró motivar a directores y docentes de unidades educativas a replicar contenidos y tareas para la protección ecológica. En la oportunidad, se logró el compromiso de concejales de presentar a consideración del Concejo Municipal un proyecto de ordenanza para instituir una semana de actividades vinculadas al medio ambiente.

- **Derechos de las mujeres lavanderas y trabajadoras**

Sobre esta temática se realizaron tres actividades interactivas (feria, sesión de video foro y exposición de fotografías) que sirvieron para impulsar a las mujeres lavanderas a reivindicar sus derechos y a reforzar su organización sindical. La ONG Progénero se comprometió a acompañarlas en la reestructuración de su ente laboral y llevar sus planteamientos ante autoridades locales, departamentales y nacionales.

- **Derechos de adultos mayores**

La Mesa organizó dos actividades para sensibilizar a la ciudadanía sobre los derechos de los adultos mayores y para que ellos mismos se animen a participar. Una fue la "Olimpiada de juegos de antaño" en la que los mayores demostraron a las nuevas generaciones que para divertirse sólo hace falta ingenio. El otro evento fue el Festival de dibujos "Estampas del abuel@", realizado con coordinación con la Dirección Distrital de Educación de Riberalta para promover el diálogo entre los miembros de la familia y con las y los adultos mayores.

- **Derechos de adolescentes y jóvenes**

Con la premisa de que los derechos de la juventud deben tornarse en oportunidades, se realizó un "Festival de expresiones artísticas juveniles", en el cual y aunque tímidamente,

los jóvenes tornaron en canciones y poemas sus lecturas de la situación social y de los derechos humanos en la región.

- [Derechos de zafreos y zafreras](#)

En ocasión del 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se realizó una jornada educativa para motivar la reflexión sobre la situación de zafreos y zafreras, y sobre los derechos laborales que les asisten. La jornada fue matizada con una carrera en busca del “coco de los derechos humanos” con el intercambio de criterios sobre los hechos que impiden la vigencia plena de los derechos humanos en la región.

- [Por la paz, la convivencia y los Derechos Humanos.](#)

Con radio San Miguel se realizó un festival de villancicos en el que participaron niños, niñas y adolescentes y que fue difundido por la estación durante dos noches. En la oportunidad se apreciaron composiciones nuevas que, con matices locales, hicieron llamados a una convivencia pacífica y denunciaron situaciones de injusticia social en la región.

1.4. Representación Departamental de Cochabamba

La Representación llevó a cabo las jornadas interactivas siguientes que se detallan a continuación:

- [“El Defensor del Pueblo en tu provincia”](#)

Tres jornadas interactivas a las que asistieron 350 personas en total.

- [“El Defensor del Pueblo en tu colegio”](#)

Cinco jornadas interactivas a las que asistieron 450 personas.

- [“El Defensor del Pueblo en tu barrio”](#)

Dos jornadas interactivas con una asistencia de 180 personas.

- [“Derechos y Obligaciones de los pacientes”](#)

Dos jornadas interactivas a las que asistieron 120 personas.



- “El Defensor del Pueblo en los cuarteles”

Cuatro jornadas interactivas a las que asistieron 800 personas en distintas unidades militares.

- Ciclo de cine y Derechos Humanos

Logró convocar 240 personas.

- “Por el respeto a la vida, la paz y la convivencia fraterna”

Festival musical organizado por el 59 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asistieron 1.200 personas.

- Jornadas informativas

Una, dirigida a docentes de la Unidad Educativa Don Bosco y a la que asistieron 90 profesores. Otra, destinada a los docentes de la Unidad Educativa Mejillones Hayrakasa; contó con la presencia de 45 educadores.

- Ferias informativas

Participación en tres ferias informativas (a invitación) en los municipios de Arani, Vinto y Punata (600 asistentes) y en cuatro eventos similares, también por invitación y en respuesta a la demanda del IFFI, la organización Aynisuyu y Lidema (280 asistentes).

1.5. Representación Especial del Chapare

En 2007, la Representación Especial ha hecho énfasis en la organización de eventos interactivos masivos que versen especialmente en las reivindicaciones de los pueblos indígenas, aunque también hubo varias actividades con perspectivas distintas. A continuación lo más destacable.

- Festival militar por los Derechos Humanos

El evento se realizó en el estadio de Villa Tunari, el 23 de junio del 2007. Participaron más de 500 efectivos militares y civiles, como culminación de las sesiones informativas sobre la Ley del Defensor del Pueblo y sobre los Derechos Humanos en los cuarteles, dirigidas a soldados del 2° Escalón, de la Novena División del Ejército.

X Informe Anual

- [Presentación de títeres “El Waqui” y “El regreso de la caperucita roja”](#)

Realizada en el coliseo de Villa Tunari el 11 de octubre del 2007, a presentación logró cautivar a más de 100 niños con mensajes referidos a la no discriminación.

- [Presentación de “teatro de la calle” en Chimoré](#)

Como resultado del proceso de sensibilización de servidores públicos sobre la situación de los pueblos indígenas, la Representación organizó una actuación de “teatro de la calle” en la plaza principal de Chimoré, el 24 de octubre. Participaron cerca de 100 personas.

- [Encuentro latinoamericano de teatro](#)

Del 10 al 16 de noviembre tuvo lugar en el coliseo de Villa Tunari el primer Festival latinoamericano de teatro “Por la defensa de los pueblos indígenas”. Participaron elencos de Sucre, Tarija, El Alto, La Paz, Cochabamba y Tiraque acompañados de grupos teatrales de Ecuador, Chile y Perú. Alrededor de 1.500 personas asistieron a las funciones.

- [Celebración de la creación de la Representación en el Chapare y entrega del IX Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional](#)

La Representación festejó su noveno aniversario el 20 de noviembre, con un acto en el que participaron instituciones, organizaciones y personalidades del trópico cochabambino. Alrededor de 40 personas asistieron.

- [Celebración de la Declaración Universal de los Derechos Humanos](#)

La celebración se llevó a cabo en el estadio de Villa Tunari, el 15 de diciembre. Asistieron 500 personas, entre población civil y militares de la Novena División.

1.6. Representación Departamental de Chuquisaca

- [Concierto en conmemoración del Día Internacional de la Mujer](#)

Participaron las artistas Matilde Casazola y Emma Junaro, con un público de 700 personas.

- [III Festival Internacional de títeres Fiestitíteres “Por una Cultura de Derechos”](#)

Fueron 14 presentaciones, realizadas en escuelas alejadas y de escasos recursos de Sucre, con una asistencia aproximada de 2500 personas.

- [Concierto “Por los Derechos Humanos en la Asamblea Constituyente”](#)

Participaron los artistas Manuel Monrroy Chazarreta, Matilde Casazola, Emma Junaro, Negro y Blanco y la Saya Afroboliviana, que actuaron ante un público de 3.000 personas.

- [Presentaciones interculturales](#)

La Representación propició tres representaciones públicas, en las que jóvenes artistas presentaron sus propuestas para la Asamblea Constituyente. Asistieron 700 personas.

- [Jornadas de Movilización por los Derechos Humanos en la Asamblea Constituyente](#)

Se organizó con otras instituciones tres presentaciones musicales, seis de teatro, cuatro de video y dos manifestaciones públicas. Asistencia aproximada de 3.000 personas.

- [Video proyecciones y debates](#)

Seis eventos en ambientes académicos de las carreras de Sociología y Derecho de la Universidad San Francisco Xavier y con docentes del área de Sociales. Asistieron 450 personas.

- [Teatro Popular](#)

Cuatro presentaciones en barrios de la periferia de Sucre: Urkupiña, Villa Armonía y Alto Mesa Verde. Asistieron 320 personas.

- [Estreno de una obra teatral](#)

Se organizó el estreno nacional de la obra “Te Duele”, del elenco Teatro de los Andes. La pieza aborda la violencia. Asistieron 300 personas.

- [Encuentro nacional intercultural de jóvenes](#)

Organización conjunta de la segunda versión del encuentro, con representantes de diversas partes del país, reunidos bajo la temática del bicentenario del primer grito libertario en América. Asistieron 400 personas.

- [Ferias informativas y de difusión](#)

En una de las ferias participaron alcaldes y concejales de los 28 gobiernos locales del departamento, aglutinados en la Asociación de Municipalidades de Chuquisaca

(AMDECH). La otra feria fue protagonizada por la red de prevención “La red” y participaron 450 personas aproximadamente.

- [Presentación del Defensor del Pueblo a la Asamblea Constituyente](#)

En la oportunidad fueron distribuidos materiales informativos de la Institución. Asistieron 350 personas.

- [Presentación de publicaciones institucionales](#)

Se hicieron públicos los números 1 y 2 de la Revista especializada en derechos humanos y acción defensorial. El público meta fueron los asambleístas y autoridades departamentales y nacionales. Asistieron 300 personas.

- [“Jornada radial por los Derechos Humanos y por el 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos”](#)

Con más de seis horas de programación especial se difundieron contenidos de derechos humanos. Se calcula una audiencia de 1.000 personas durante el programa.

- [Conferencias](#)

Cuatro eventos sobre interculturalidad, derecho a la información, constitucionalización de los derechos humanos y del derecho al arte y sobre el proceso democrático en Bolivia. Participaron 650 personas.

- [Ferias educativas](#)

Ocho ferias en diferentes unidades educativas de Sucre. Tuvieron el objetivo de acercar el Defensor del Pueblo a los jóvenes e informarles sobre sus derechos y obligaciones. Se calcula una asistencia aproximada de 1.500 personas.

- [Festival “Juventud de las Américas”](#)

Organización conjunta del rally de prevención y en sus actividades educativas. 2.500 jóvenes de todo el país participaron.

I.7. Representación Departamental de La Paz

Durante la gestión 2007, la Representación Departamental de La Paz organizó, co-organizó y participó en 76 actividades interactivas, como jornadas informativas, ferias, charlas, talleres (fuera de los contemplados en educación para los derechos humanos) y otros eventos, en el área urbana y rural, sobre distintas temáticas del ámbito de los derechos humanos, y en los cuales participaron 21.828 personas de distintos grupos étnicos.

- **Actividades con el sistema educativo**

II Concurso de cuento corto juvenil “Una historia, un valor” (será ampliado en un siguiente acápite); dramatización en unidades educativas de los cuentos presentados a dicho concurso; talleres con docentes sobre discriminación y el cuento como recurso pedagógico; teatro y títeres para estudiantes a cargo del Centro cultural ALBIN; organización conjunta del “Festival de títeres Titeremarka” y el “Festival de video infantil y juvenil “Kolibri””.

- **12 Feria Internacional del Libro**

El Defensor del Pueblo tiene un stand en el que expone el material editorial que produce y donde atiende a consultas de la población. Entre las actividades destacadas estuvo la organización del coloquio “Los derechos humanos en la literatura infantil y juvenil” y el acto de entrega de los premios a los estudiantes ganadores del II Concurso de cuento corto juvenil “Una historia, un valor”.

- **Feria con la Comunidad de Derechos Humanos**

Organización conjunta para conmemorar el 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Entre otros, participaron 12 unidades educativas que expusieron los resultados de su trabajo de asimilación de los derechos humanos en paneles, stands, títeres y teatro.

- **Ciclo de cine**

Realizado en coordinación con instituciones de la Comunidad de Derechos Humanos, como SENSE Internacional, ADESPROC Libertad y CDC. Se proyectaron cinco películas, dos de las cuales eran de estreno gracias al apoyo del Centro Cultural Yaneramai.

X Informe Anual

- [Día del niño](#)

Espectáculo de títeres organizado en Copacabana, en abril, en conmemoración del día del niño. Participaron autoridades municipales, educativas y padres de familia. Se distribuyó material del Defensor del Pueblo. Asistieron 400 personas.

- [Año nuevo aymara](#)

Celebración en Tiwanaku el 21 de junio. Distribución de material de difusión del Defensor a 1.500 personas.

- [Feria anual de Kasani \(Copacabana\)](#)

Participación en la feria, el 8 de septiembre, para distribuir material de difusión a 1.500 personas de Bolivia y Perú.

- [Derechos Humanos y Defensor del Pueblo](#)

Evento interactivo organizado por los estudiantes de secundaria de la unidad educativa de Copacabana. Se distribuyó material de la Institución a 600 personas.

1.8. Representación Especial de El Alto

Las actividades realizadas por la Representación Especial El Alto en comunicación interactiva suman 21, con un público asistente que superó las 12.730 personas entre líderes, profesores, estudiantes, autoridades, funcionarios públicos, vecinos, comerciantes y ciudadanos de a pie.

Cinco actividades son las que se destacaron durante la gestión. En ellas se contó con el apoyo de los profesionales abogados del Sistema de Atención de Quejas y la profesional de Programas Especiales.

En cada evento se instaló una carpa y una mesa de orientación ciudadana y de recepción de quejas; una carpa y una mesa de juegos educativos sobre derechos de grupos vulnerables; paneles informativos y una mesa de información y distribución de material impreso institucional. Para cada evento se prepararon números musicales, de teatro, mimo, danza y poesía. Las actividades destacadas fueron:



- “Rocksticio de invierno 2007”

Evento al que asisten jóvenes y adultos de todas las regiones del país, y en el que bandas de rock participan ofreciendo un show espectacular a más de 2000 espectadores.

- “A cuatro años de la masacre de octubre 2003”

En el evento se brindó al público un espacio para que exprese, a través del micrófono, su repudio a la injusticia.

- “El Defensor del Pueblo en tu comunidad Pucarani”

Participaron la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y los núcleos educativos del distrito de Pucarani.

- “El Defensor del Pueblo en tu colegio: Héroes del Pacífico”

Asistieron las y los estudiantes junto a sus profesores y profesoras.

- “59 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos”

El evento se llevó a cabo en una de las zonas alteñas con mayor población; el vecindario agradeció la realización del acto en su zona.

También se ha coordinado y participado en las siguientes ferias informativas y educativas: por el Día de la persona con discapacidad, por Día del adulto mayor, Día de la poesía y contra la discriminación racial, Feria contra el maltrato a la niñez y adolescencia, y Exposición de producción cultural estudiantil en el colegio Bethel.

La institución promovió la Feria cultural para la niñez en Satélite y la actividad de la Red de niños, niñas y adolescentes “Conociendo y ejerciendo nuestros derechos”. Para estas ocasiones se instalan paneles informativos y una mesa de información en la que se distribuye material impreso institucional.

Se han realizado nueve jornadas informativas reflexivas en diferentes distritos de El Alto, dirigidas a estudiantes de tercero y cuarto de secundaria, padres de familia, profesores, adultos mayores y comerciantes.

X Informe Anual

I.9. Mesa Defensorial de Yungas

Se han realizado acciones interactivas en el Día Internacional de la Mujer; en el Día de la Madre para sensibilizar a la población con el lema de que “sin derecho de las mujeres no existen derechos humanos”. Además, la Mesa promovió el “Tercer festival Coca de plata y DDHH”, que aglutinó a cerca de 1.200 personas.

I.10. Representación Departamental de Potosí

- **El Defensor en tu barrio**

La Representación efectuó jornadas interactivas en zonas alejadas del centro de la ciudad; ejecutó actividades de promoción en cinco barrios: San Clemente, San Cristóbal, Villa Copacabana, San Roque y San Gerardo. En estas zonas fueron expuestos paneles de información, hubo atención de quejas de competencia institucional y orientación ciudadana, se repartió material impreso y se presentaron conjuntos musicales y el elenco de teatro “El Mascarón”, de los voluntariados defensoriales. Asistieron aproximadamente 1.750 personas.

- **El Defensor en tu colegio**

Las jornadas se desarrollaron en siete colegios: José David Berríos, Copacabana, Liceo Sucre, Liceo Santa Rosa, Antofagasta, Juan Pablo II y Oscar Alfaro. En estas actividades se compartió con las comunidades educativas (padres de familia, profesores, personal administrativo y estudiantado). Fue decisiva la participación de nuestros voluntarios, los “Brigadistas Defensoriales” y “J-RED”. Hubo una convocatoria aproximada de 4.200 personas.

- **Municipios del departamento**

La Representación programó jornadas interactivas en la zona sur del departamento (Tupiza y Villazón), zona sudoeste (Uyuni) y centro (Betanzos, Caiza D y Puna). La zona norte está a cargo de la Mesa de Llallagua. En todas las oportunidades, se repartió material de difusión y se participó con el personal de atención de quejas, excepto en el municipio de Caiza D. Se calcula una asistencia de 4.800 personas.

- **Fechas alusivas a los derechos humanos**

El 10 de diciembre tuvo lugar un concierto nocturno de música, en inmediaciones del pasaje Boulevard, por el 59 Aniversario de la firma de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con la presencia de más de 800 personas. Actuaron conjuntos de

música folklórica como “Illariy”, música latinoamericana como “Karma” y en género rock, para cerrar el evento, “Ragaska”. Fueron repartidos afiches y materiales producidos para la efemérides con mensajes sobre justicia social, equidad, igualdad, tolerancia y respeto entre bolivianos.

En el mismo mes de diciembre, se realizó un par de sesiones de video foro sobre el compromiso social de la juventud, con la exhibición de películas que muestran hechos reales, como “Savior”, sobre la guerra en la exYugoslavia, y “Camino a Guantánamo” sobre la detención de jóvenes musulmanes. En promedio asistieron 40 personas por noche, entre jóvenes y adultos.

En marzo se realizó una jornada de exposición de paneles recordatorios del padre Luis Espinal Camps, en julio se recordó a los mártires del golpe de Estado de 1980 con una misa en el templo de Santo Domingo. En otra jornada interactiva se rindió homenaje a Marcelo Quiroga Santa Cruz, con la presentación de los elencos teatrales de nuestros voluntariados (“Brigadistas Defensoriales” y J-RED), que transmitieron un mensaje de compromiso social y lucha por la justicia social. Se calcula una asistencia aproximada de 2.500 personas.

1.1.1. Mesa defensorial de Llalagua

- Feria interactiva el defensor en tu municipio

Realizada en la Plaza de Armas, municipio de Llalagua, en coordinación con unidades educativas y la Red Interinstitucional Llalagüeña por la Paz (RILLPAZ). Con la temática del medio ambiente y los DDHH. Asistieron 1.500 personas.

- Feria interactiva en DDHH y valores humanos

Organizada con la RILLPAZ y unidades educativas. Se calcula que asistieron aproximadamente 2.000 personas.

- Jornada interactiva

En conmemoración al 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Participaron aproximadamente 3.000 personas.

- Ciclo de video

Con el concurso de 56 estudiantes del Instituto de Secretariado Comercial Pío XII de Llalagua. Sobre DDHH y derechos de los grupos sociales en situación de vulnerabilidad.

X Informe Anual

- [Video Foro](#)

Participaron 26 privados de libertad, en el centro penitenciario de Uncía. Se centró sobre DDHH y derechos de los privados de libertad.

I.12. Representación Departamental de Oruro

- [Derechos Humanos y su práctica](#)

Asistieron 70 padres y madres de familia de la Unidad Educativa Kantuta.

- [Derechos Humanos y acción defensorial](#)

Participaron 41 policías de seguridad de Kory Kollo (Inti Raymi).

- [Defensor del Pueblo por nuestros derechos y nuestras obligaciones](#)

Asistieron 100 personas del municipio de Turco. En otra versión del evento, participaron 90 pobladores y autoridades originarias y municipales de Salinas de Garci Mendoza, cantón Ucumasi.

- [Diagnóstico para la prevención del conflicto en Huanuni](#)

Participaron 80 jóvenes y adolescentes del centro minero de Huanuni.

- [Derechos Humanos y su práctica](#)

Participaron 21 Docentes de la Unidad Educativa Misael Pacheco Loma.

- [Proyecto "AOS Atreve TE a lanzarte"](#)

Participaron 240 adolescentes, jóvenes y población en general.

- [Por los derechos de las personas migrantes](#)

Participaron 200 autoridades originarias y municipales, y población en general. Lugar: Tambo Quemado. En un evento similar en Pisiga participaron 400 ciudadanos.

- **Día del voluntariado y derechos del voluntariado (Ley 1330)**

Asistencia de 500 personas: miembros de 32 organizaciones de voluntarios de la ciudad y población en general.

- **Día Internacional de la Declaración de los Derechos Humanos**

Asistencia aproximada de 1.000 personas, entre miembros de 11 instituciones del Colectivo de Derechos Humanos y población en general.

I.13. Representación Departamental de Pando

- **Niños eligen autoridades**

Niños, niñas y adolescentes de los 15 municipios del departamento eligen, de entre ellos, representantes que fungirán por un día como autoridades de los ámbitos local, departamental y nacional. A través de esta actividad, el Defensor introduce el debate sobre los derechos y obligaciones de los niños, niñas y adolescentes, y genera un espacio de interacción entre los participantes y las instituciones que colaboran con el desarrollo de la experiencia, como la brigada parlamentaria, el SEDEGES, el SEDUCA, las direcciones distritales y la Corte Departamental Electoral.

- **Promotores voluntarios**

Cobraron mucha importancia las actividades interactivas que desarrollaron los promotores voluntarios en el área rural —en Gonzalo Moreno y en Puerto Rico—, con la asistencia de por lo menos 750 personas a los eventos.

- **Fuerzas Armadas**

Las FFAA, año tras año, realizan actividades de réplica de la capacitación impartida por el Defensor a su personal. Son tareas interactivas de sus miembros con la población en general, algunas realizadas durante festividades de las comunidades rurales, lo que ha permitido la concurrida asistencia de comunarios desde puntos distantes del departamento.

I.14. Representación Departamental de Santa Cruz

La representación logró llegar a más de 33 mil personas en 33 actividades interactivas. Algunas de las cuales son las siguientes:



X Informe Anual

- “El Defensor en tu colegio”

En coordinación con Fe y Alegría, la Representación abordó el tema de la discriminación con más de 600 estudiantes de las siguientes unidades educativas: José Malky, San Francisco y Ángel Foianini (camino a la Guardia), Warnes (Plan 3.000), Gualberto Villaruel (Distrito 12) y 27 de Marzo (Villa 1° de Mayo).

- Video foro

En conmemoración del Día del Niño (12 de abril), el Defensor organizó un ciclo de video foro en el Plan 3000, Los Lotes y el Distrito 12, para despertar la reflexión sobre los valores humanos. Asistieron 250 personas aproximadamente, la mayoría niñas y niños.

- Feria Departamental del Libro

La Institución tuvo un stand en el que expuso su producción bibliográfica y material de promoción e información. La Feria abrió durante 10 días en mayo y, según medios de comunicación, recibió a 15.000 visitantes.

- Festival Internacional de Video, Fenavid

El Defensor participó en este evento y logró que en éste se aborde la temática de los derechos humanos, al grado de que éstos sean tratados por el Premio al Mejor Video y, además, se les dedique un día en el calendario del festival. A ello debe sumarse que la Representante fue invitada a participar en un coloquio sobre derechos humanos y video. Asistieron a la actividad estudiantes, productores de video de distintos países y población en general.

- Ámbito rural

Se realizaron distintas actividades de promoción en zonas como Mairana, Camiri, Alto Parapetí, San Ignacio, San Rafael, San Miguel y Saavedra. La Representación distribuyó materiales de difusión, pegatinas de afiches e interactuó con los habitantes.

- Visitas al centro de rehabilitación Santa Cruz, (Palmasola)

Se distribuyó material de información acerca el rol del Defensor del Pueblo.

I.15. Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Entre los espacios interactivos propiciados por la Mesa se pueden citar las sesiones de video, sesiones informativas, jornadas de promoción en comunidades y municipios, eventos culturales, coloquios, caminatas y encuentros deportivos. Las temáticas priorizadas fueron el derecho a la igualdad y no discriminación, valores en la familia y derechos humanos de las personas adultas mayores, de las mujeres y de la niñez y adolescencia. Las actividades, en algunos casos, fueron parte de procesos de capacitación con miembros del sistema educativo, padres y madres de familia, y con el sector de servidores públicos.

La población participante en los eventos llegó a más de 5.000 personas, vale decir, se incrementó en un 25 por ciento respecto de la gestión 2006. Entre las actividades se pueden mencionar las siguientes:

- “Valores en acción”

Estudiantes de seis unidades educativas de Puerto Suárez abordaron, a través del arte y la reflexión, el debate sobre los derechos humanos en un evento promovido por el Defensor y que se realizó en marzo, en el coliseo Centenario. La Institución impulsó con la Dirección Distrital la inclusión, en la planificación anual de las unidades educativas, de actividades interactivas sobre la promoción de los derechos de grupos priorizados (niños y niñas, mujeres y adultos mayores).

- **Semana por los derechos de niños y niñas**

Participaron escolares y docentes de los establecimientos de nivel inicial Madre Clara Ricci, Bananal, Vespa Antelo, Germán Busch, Josefina Goitia, Filomena de Peinado y la guardería El Ángel. A partir de tareas lúdicas, elaboraron murales y pancartas que fueron expuestos durante la caminata “Niños y niñas NO discriminamos ¡Por favor NO nos enseñen a hacerlo!”. La semana culminó con un acto masivo en el coliseo Centenario, donde artistas y profesores, a través de la danza y el teatro, expresaron su rechazo a la discriminación cotidiana por condición económica, procedencia y color de la piel.

- **Semana por los Derechos Humanos de los adultos mayores**

La actividad, llevada a cabo en agosto, consistió en la realización de investigaciones, entrevistas, la elaboración de paneles y pancartas y la composición de cuentos cortos que incidan en el trato preferente a los adultos mayores. Participaron alumnos y docentes de nivel primario de las unidades educativas Miguel Suárez Arana (turnos de la mañana y tarde), Madre Clara Ricci, Angélica Rivero, Germán Busch, Josefina Goitia,

Libertador Simón Bolívar, Cooperativa Educacional y Evangélico Bautista. Estas tareas culminaron con el encuentro intergeneracional “Un cuento para mis abuelitos”, en el que fueron presentadas siete obras que postularon el respeto, amor y consideración en la familia hacia los abuelos. El espacio fue compartido por adultos mayores y niños, con lecturas emotivas que arrancaron lágrimas de algunos asistentes.

- **Semana por la no violencia y no discriminación de la mujer**

La comunidad estudiantil y profesores de los colegios secundarios Madre Clara Ricci, Cooperativa Educacional, Felipe Leonor Rivera, José Eliodoro Paz, Evangélico Bautista, Angélica Rivero y CEA debatieron sobre la violencia contra la mujer como una de las más frecuentes maneras de vulneración de los derechos humanos de esta población. Hicieron investigaciones, sesiones de video, debates, exposición de paneles y pancartas que socializaron a través de espacios de radio y televisión, cordialmente cedidos por medios de comunicación. Al término de la semana realizaron la caminata de sensibilización “Las marcas de la violencia no desaparecen, se quedan en el alma para toda la vida” y el encuentro deportivo “Unidas y unidos para ganarle partido a la violencia”.

- **Ciclo de video documental**

La Mesa Defensorial y la Pastoral de Movilidad Humana organizaron un ciclo de video para promover la reflexión sobre los derechos de los migrantes, al que invitaron a la ciudadanía de Puerto Suárez, Suárez Arana, Puerto Quijarro y Arroyo Concepción. Durante cinco días fueron proyectados los documentales “Lejos” (producido por Diakonía) y “Trata de personas” (producido por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales).

1.16. Representación Departamental de Tarija

Aproximadamente 2.000 personas del área rural y urbana del departamento recibieron información sobre los derechos de los migrantes, violencia sexual sobre niños, niñas y adolescentes, derechos de la niñez y adolescencia, Ley del Defensor del Pueblo y promoción del diálogo y pacificación. Todo ello se plasmó en 12 eventos interactivos que se caracterizaron por el contacto directo con la población, la positiva recepción de la gente, el impacto en los medios de comunicación y las alianzas institucionales que permitieron darle mayor magnitud a las actividades.

A través de actividades como las caminatas, jornadas de difusión en barrios e instituciones, ferias educativas y vigiliás, la Institución hizo visible, por ejemplo, la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes, que se mantenía en el silencio y sobre el

cual hay muchos mitos y tabúes. Este trabajo se logró en alianza con instituciones y organizaciones que conforman la Red Contra la Violencia Sexual a Niños, Niñas y Adolescentes.

Las jornadas por los derechos de los migrantes, realizadas en oficinas de la Dirección Departamental de Migración, contribuyeron a que quienes tramitaban su pasaporte para viajar al exterior mejoren el conocimiento sobre sus derechos y deberes y sepan que pueden acudir al Defensor del Pueblo para hacer valer sus derechos. Luego de la actividad, la mencionada Dirección solicitó mayor material informativo sobre estos temas ante la demanda de la población participante.

1.17. Mesa Defensorial de Yacuiba

Las actividades interactivas organizadas por la Mesa llegaron a más de 2.000 personas. En el primer semestre se hizo lo siguiente:

- Evento interactivo con 75 Policías en Yacuiba
- Jornadas de valores principios y derechos con 60 estudiantes de la Unidad Educativa Eustaquio Méndez, de Pajoso.
- Jornadas interactivas con 183 soldados del Batallón Leales de la Escuela de Cóndores de Bolivia, ESCONBOL, de Sanandita.
- Feria educativa del Sagrado Corazón a la que asistieron aproximadamente 60 personas.
- Feria educativa con el Gobierno Municipal con la asistencia de 180 personas.
- Actividades interactivas con 220 estudiantes del colegio El Palmar.

Durante el segundo semestre las actividades que se ejecutaron fueron:

- **“Contra el maltrato infantil”**

Feria Educativa realizada con Desarrollo Humano del Gobierno Municipal. Trató también la prevención del uso y abuso de alcohol y drogas. Asistieron 80 personas.

- **Jornadas con estudiantes de la Unidad Educativa El Palmar**

Sobre la recuperación de valores en nuestra sociedad y el derecho a no ser discriminado.

X Informe Anual

- “Derechos obligaciones y valores de ciudadanía”

Jornada con premilitares del regimiento Campero

- “Por los derechos de la niñez y la juventud”

Feria educativa en la que participaron 200 personas.

- “Por los Derechos Humanos en los cuarteles”

Jornada con soldados del regimiento Campero, a la que asistieron 60 personas; jornada con 50 soldados del regimiento Pisagua; y con 60 soldados del regimiento Aroma.

- Personas con discapacidad

“Muestra de plaza” de los derechos de las personas con discapacidad y de los brigadistas de la Universidad del Chaco (Unichaco), con la asistencia de 120 personas.

- Día de la No Violencia

Feria educativa organizada con el Centro de Diagnóstico Integral de la Mujer (CEDIM). Acudieron 120 personas.

- Aniversario de la Declaración Universal de los DDHH

Feria educativa organizada con 120 soldados del regimiento Aroma RC3, en la plaza.

- Jornadas de valores, principios y equidad de género con 40 integrantes de la Federación de Mujeres Campesinas en Caiza.

2. Experiencias innovadoras

2.1. Teatro en el Chapare

La Representación Especial del Chapare respaldó el encuentro de teatro en el que participaron elencos de varios países de Latinoamérica. Sin duda, ha sido una de las experiencias más importantes de 2007. A continuación algunos elementos destacados sobre la organización:

- **Público**

La gente de Villa Tunari y de los municipios aledaños, fielmente se dio cita desde las siete de la noche hasta las 21.00 horas —a veces hasta las 23.00— para presenciar con mucha paciencia y respeto las piezas teatrales de cada jornada.

- **Elencos**

Fueron excepcionales, principalmente “Los viajeros”, de Ecuador.

- **Recursos y la logística**

La sencillez y austeridad no le quitaron brillo ni la calidad a ninguna de las actuaciones. Los elencos convivieron y disfrutaron su estadía de una manera austera, sin muchas exigencias, y demostraron la calidad de sus obras con recursos ideados en el mismo lugar.

- **Organización**

Estuvo a cargo, principalmente, de los profesores Alfonso Rivera y Ana de Rivera, quienes han demostrado calidad y responsabilidad en todas las etapas del evento.

- **Contenido de las obras sobre derechos indígenas y problemática social**

Principalmente sobre temas indígenas y sociales contemporáneos.

- **Actividades “extra teatrales”**

Se organizaron dos coloquios sobre cuestiones indígenas en Bolivia y Latinoamérica, con expositores de buen nivel.

2.2. II Concurso de cuento corto juvenil “Una historia, un valor” y Exposición itinerante “Lápiz Mágico”

La Representación Departamental de La Paz organizó estas experiencias con excelentes resultados. El concurso de cuento corto estuvo dirigido a escolares de 14 a 16 años que cursan estudios en unidades educativas fiscales, privadas y de convenio de La Paz y El alto. La idea de esta iniciativa es emplear al cuento como herramienta pedagógica en la transmisión de derechos y valores en las escuelas que apunten a la no discriminación y a la igualdad.

X Informe Anual

La Embajada de Gran Bretaña, que apoya dicha actividad, propuso a la Representación organizar la exposición itinerante “Lápiz mágico”, que consistió en la muestra de 60 ilustraciones de libros infantiles de 13 famosos artistas británicos, acompañada de dos talleres en ilustración de libros, a cargo de un experto boliviano. Los escolares que participaron en estas experiencias vieron colmadas sus expectativas y solicitaron su repetición.

2.3. Formación y trabajo de replicadores rurales

La Representación Departamental de La Paz conformó un grupo de “replicadores” que, como su nombre indica, recreen en la sociedad contenidos generales sobre derechos humanos, derechos de diversos grupos de la población y sobre el trabajo del Defensor:

Esta modalidad de trabajo es empleada por varias oficinas defensoriales, pero en este caso tuvo por objetivo la formación de replicadores en Copacabana. La actividad fue coordinada con el ejecutivo provincial de Manco Kapac (Teodocio Mamani) y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del gobierno municipal del Santuario.

Así se constituyó un grupo de replicadores, conformado por autoridades comunales y representantes elegidos de las siguientes comunidades: Kasani, Santa Ana, Kollasuyo, Locka, Viluyo, Sopocachi, Villa Cruz, Siripaca, Chachapoya, Tocopa, Titicachi, Iska Quta, Chañi, Huacuyo, Chamacani, Belén, Copacati Alto, Chañi, Chissi, Yampupata, Kellay Belén y Sicuani. Todos ellos asistieron a dos talleres sobre derechos humanos y la función del Defensor del Pueblo.

Luego, los replicadores convocaron a cursos talleres en siete localidades del municipio: Sopocachi-Huacuyo, Chamakani, Kusijata, Titicachi, Santa Ana, Tocopa y Lok'a. El Defensor del Pueblo apoyó con material de difusión y capacitación para la realización de los siete eventos, en los que participaron 643 personas (autoridades comunales, replicadores, comunarios y estudiantes de secundaria y de primaria). Los replicadores condujeron los talleres en su idioma nativo, el aymara.

2.4. Red Interinstitucional en Llalagua

La Red interinstitucional cuya creación fuera mencionada en el IX Informe al Congreso, que este último año cambió de nombre a RILLPAZ (Red Interinstitucional Llalagüeña por la Paz), es una entidad fortalecida y que cobró bastante prestigio ante la opinión pública e instituciones vivas de la región. Así, es tomada en cuenta en aquellos eventos y problemática regional, como entidad de referencia en materia de derechos humanos, en eventos educativos e interactivos y en general en diferentes acontecimientos relevantes. Este trabajo se adecua a las funciones y competencias de la institución

Los resultados alcanzados fueron:

- Se impulsó la aprobación de políticas públicas para apoyar la seguridad ciudadana. Estas medidas lograron una disminución significativa de la inseguridad ciudadana, aunque todavía falta equipamiento para labores de investigación policial y una mayor capacitación de sus efectivos en el cumplimiento de sus funciones y en particular de los derechos humanos, ante las permanentes denuncias de violación a derechos de la ciudadanía local. Por este hecho el Comandante de la Policía Nacional condecoró a la H. Alcaldía Municipal de Llalagua por ser el primer municipio del país en haber invertido el 100% de los recursos destinados del IDH para Seguridad Ciudadana.
- Se logró el mejoramiento de la atención, por parte de la Prefectura de Potosí, del Hogar de Niños Miraflores de Uncía, cuyas labores de refacción y ampliación de nuevos ambientes, campos deportivos, equipamiento, etc., está en plena implementación.
- Se logró la entrega gratuita de certificados de nacimiento a más de 20 mil habitantes de la Región Nortepotosina, por parte de la Corte Departamental Electoral de Potosí, destinados principalmente a los campesinos e indígenas, además de la apertura de dos Sub Direcciones de la Corte Electoral, con sede en Llalagua y Uncía, que desconcentró la atención de trámites administrativos de documentos de identidad de los pobladores de la región, evitando realizar viajes hasta la ciudad de Potosí para hacer trámites administrativos, producto de errores en los libros o el registro computarizado de sus partidas.

IV. Producción y distribución de materiales educativos

La producción de materiales del Defensor del Pueblo está destinada a dar a conocer a la población boliviana información relativa al ejercicio de sus derechos, como parte de un proceso educativo acumulativo de mediano y largo plazo; a mantener informada a la ciudadanía acerca de la misión, procedimientos y resultados del trabajo institucional; y a apoyar la inclusión de temas relativos al ejercicio de los derechos en las agendas de opinión y toma de decisiones.

La vasta producción editorial de la Institución está atravesada por contenidos que pretenden la promoción de los derechos humanos y muestran las demandas de la población. Ante esta generalidad, para fines de mejor comprensión de este informe, es posible agrupar a los impresos en: series, derechos, otras publicaciones y reimpresos. A continuación, detallamos los productos:

I. Series

I.1. Serie “Miradas a la realidad” (libros)

Situación de las mujeres migrantes del norte de Potosí

Esta publicación refleja los resultados de una investigación realizada por el Defensor del Pueblo, movido por la preocupación de la vulnerabilidad de los derechos de las mujeres, y de los niños y niñas de la región Norte Potosí, quienes emigran hacia las ciudades del país en busca de mejores condiciones de vida.

El documento presenta un análisis de identificación de los protagonistas, así como de las principales causas que motivan el movimiento migratorio del área rural al área urbana. Hay datos estadísticos importantes con relación a la temática, un diagnóstico sobre la situación de las mujeres y una propuesta de intervención con recomendaciones defensoriales.

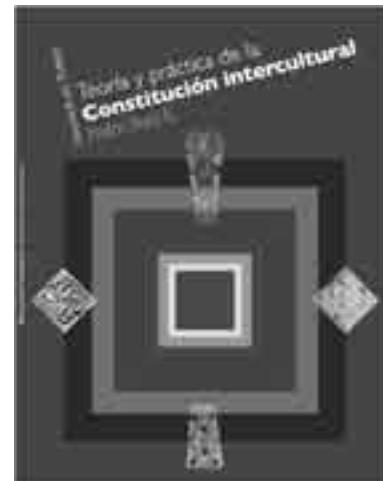
Observancia y recomendaciones en la formación policial para la vigencia de los Derechos Humanos

El libro presenta los resultados de una verificación defensorial sobre las prácticas disciplinarias a las que están sometidos los y las cadetes de la Academia Nacional de Policías, como parte de su formación. La principal fuente fue una encuesta en ese centro de estudios. Las recomendaciones con las que concluye el documento tienen la intención de contribuir a que dichas prácticas se apliquen en respeto a los derechos humanos.

Detrás de la denuncia. Estudio del registro de denuncias de violencia sexual infantil en el departamento de Tarija

Traduce los resultados de una investigación realizada en Tarija, promovida por la Representación Departamental del Defensor del Pueblo en ese departamento. El objetivo principal fue hacer visible el problema de violencia sexual hacia las niñas, aportando datos cuantitativos y cualitativos, para motivar a las instituciones del Estado a formular políticas de prevención.

El documento analiza las características de las denuncias de violencia sexual practicada contra niñas y adolescentes, presentadas ante el Ministerio Público y las defensorías de la Niñez y la Adolescencia en todas las provincias del departamento.



I.2. Serie de Derechos Humanos: miradas constituyentes

El Defensor del Pueblo inauguró esta serie en un momento trascendental para la historia del país por el funcionamiento de la Asamblea Constituyente. La serie, compuesta por tres trabajos de autores diferentes, cuyos derechos fueron comprados por la Institución, pretende enriquecer el debate sobre los derechos humanos desde una perspectiva intercultural, que no refleja necesariamente una posición institucional.

Las asambleas constituyentes en Bolivia

El libro, de la autoría de Rossana Barragán, presenta información sobre el camino que ha recorrido el país a través de las elecciones y los procesos constituyentes en su historia. El documento ayudará al lector a comprender los hechos que actualmente vivimos.

Tiene tres partes: la ciudadanía, las elecciones y la representación; las asambleas constituyentes y las convenciones que se realizaron durante la vida republicana del país; y los temas que fueron debatidos en las diversas asambleas.

Derechos Humanos y Asamblea Constituyente: tomar el cielo por asalto

En este texto, Farit Rojas resume tres meses de trabajo con la Adjutoría de Promoción y Análisis en la promoción del diálogo sobre cuestiones relacionadas con la Asamblea Constituyente.

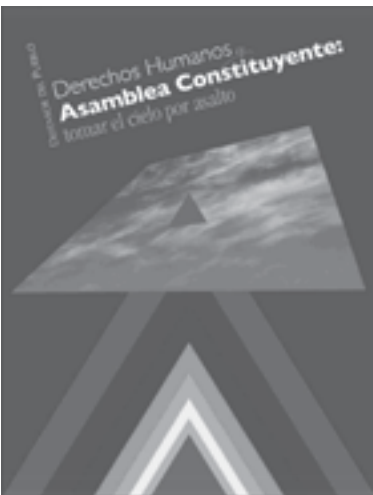
Teoría y práctica de la Constitución intercultural

A través de estas páginas, Pedro Susz reflexiona sobre la diversidad cultural y su relación con los derechos humanos, desde una perspectiva intercultural e integral. Obliga al lector a confrontar los temas de la exclusión y el colonialismo en el contexto del liberalismo y la modernidad. Del mismo modo, se ocupa de la tensión entre derechos individuales y colectivos, y los derechos de las culturas.

I.3. Serie de agendas defensoriales

Agenda defensorial N° 7 "Pensar desde la diferencia: memoria de jornadas de reflexión y análisis en el Defensor del Pueblo"

Contiene el análisis sobre los desafíos en el ejercicio y defensa de los derechos humanos en el marco de la Asamblea Constituyente. El documento recopila los trabajos de Silvia Rivera, Andrés Tórrez, Gilberto Hurtado, Pablo Guzmán, Rossana Barragán, Ramiro Molina, Carlos Mamani y Jennifer Guachalla. Además ofrece las reflexiones de Juan Carlos Urenda, Jorge Asbún, Diego Cuadros y Óscar Vega sobre las autonomías, su relación con los derechos humanos y la necesidad de abordarlos desde la diferencia.



2. Derechos

2.1. Derechos Humanos de las mujeres

Paquete “Brigadas de Protección a la Familia”

Está compuesto por un libro de bolsillo y un afiche. El primero contiene información sobre las brigadas de Protección de la Familia y la transcripción de la Ley 1674 contra la violencia doméstica y en la familia. El afiche tiene la intención de motivar a las víctimas a denunciar en dichas brigadas los casos de violencia doméstica o familiar

La intención de este paquete es, por una parte, informar a las mujeres —las principales víctimas de violencia— sobre las funciones de las brigadas de Protección a la Familia, y, por otra, que el personal policial encargado tenga fácil acceso a este material para la aplicación de las normas.

2.2. Derechos Humanos de la niñez y adolescencia

Paquete “Comisiones municipales de la Niñez y la Adolescencia”

La producción de este conjunto de materiales se realizó en coordinación con el Ministerio de Género y Asuntos Generacionales y UNICEF, con la finalidad de informar sobre el rol de las comisiones municipales y promover su conformación tal como lo establece el Código Niño, Niña, Adolescente y su reglamento.

El paquete está conformado por siete materiales con información para diferentes públicos. La carpeta informativa está dirigida a los alcaldes y concejos municipales; la guía y el afiche, a la sociedad en su conjunto; el plegable, autoadhesivo, marca página y el botón, a los niños niñas u adolescentes que son los principales protagonistas en el trabajo de las comisiones.

Libro de cuentos “Una historia, un valor II”

Es el resultado del II Concurso de cuentos denominado “Una historia, un valor”, convocado por la Representación Departamental de La Paz y que en esta gestión estuvo destinado a estudiantes del nivel secundario. La publicación contiene los 12 cuentos ganadores, los cuales, fueron premiados en la Feria Internacional del Libro a tiempo de presentar la publicación.

Los valores sobre los que giraron las obras fueron igualdad, libertad, solidaridad y honestidad.



2.3. Derechos Humanos y sistema educativo

Cartilla “Practicando valores para un mundo mejor”

Se trata de una nueva contribución del Defensor del Pueblo para incentivar el trabajo de valores, especialmente en el ámbito educativo; aunque el material puede ser utilizado en diversos campos. El propósito primordial es pasar de la teoría a la práctica de valores, a través de la reflexión y el desarrollo de las diversas actividades que propone la cartilla, destinada a estudiantes comprendidos entre 8 y 12 años de edad; todo ello, en el marco del trabajo de capacitación que desarrolla la Institución con el sistema educativo.



2.4. Derechos Humanos y Policía

“Principios básicos sobre el empleo de la fuerza y armas de fuego para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley” y “Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley”

Transcribe el contenido de ambas normativas para ponerlas al alcance de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y para recordarles el papel fundamental que cumplen en la protección de los derechos a la vida, la libertad y la seguridad de las personas.

2.5. Derechos Humanos de la población campesina e indígena

Paquete “Convenio 169 en idiomas nativos”

Dada la importancia del contenido del Convenio, y aunque la institución se ha esforzado por difundirlo durante varios años, en esta oportunidad ha editado tres versiones bilingües: aymara-español, quechua-español y guaraní-español, con la finalidad de llegar con mayor eficacia a las áreas rurales y de facilitar su difusión y comprensión entre gran población cuya lengua materna no sea el castellano.

2.6. Derechos Humanos y competencias del Defensor del Pueblo

IX Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional

Presenta de forma detallada y precisa los resultados obtenidos durante la gestión 2006 en la tarea de protección, promoción y defensa de los derechos humanos, llevada a cabo por cada una de las áreas y unidades que conforman la Institución, en los nueve departamentos del país y a través de sus 16 oficinas.

Resumen ejecutivo del IX Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional

Es la versión sintética del IX Informe. El documento contiene los datos narrativos y estadísticos más sobresalientes para facilitar la consulta.

Folleto del Plan Estratégico Institucional

Transcribe el Plan Estratégico Institucional del Defensor del Pueblo, con la finalidad de que todos los funcionarios se apropien de su contenido y cuenten con una herramienta de trabajo en el quehacer cotidiano al servicio de la sociedad.

Tríptico del Centro de Información y Documentación

Su objetivo es dar conocer a la población la información que el Centro tiene sobre derechos humanos y otras temáticas en la oficina nacional y otros centros ubicados en diferentes partes del país.

2.7. Derechos Humanos y Constitución

El Defensor del Pueblo y la protección de Derechos Humanos a través de recursos constitucionales.

El libro presenta un compendio de los recursos constitucionales interpuestos por la Institución en el transcurso del quinquenio 2001-2006.

Los recursos interpuestos fueron clasificados, de manera general, por derecho vulnerado, y de manera específica, por el derecho a la vida de pacientes con enfermedades terminales y por la protección de derechos de la mujer en virtud de la maternidad.

Instrumentos de Derecho Internacional de los Derechos Humanos

Los principales destinatarios de este libro fueron los asambleístas. Es un compendio de instrumentos de amplia protección de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Se incluyeron instrumentos internacionales referidos a las mujeres, niñez y adolescencia, personas con discapacidad, pueblos indígenas y refugiados, así como los referidos a conflictos armados y desapariciones forzadas.

Revista "Derechos Humanos y acción defensorial N° 2 (reforma constitucional en DDHH)"

El segundo número de esta revista pretende contribuir al debate constituyente, abordando la temática desde diferentes ángulos y a través de la óptica de diversos especialistas alrededor de un denominador común: los derechos humanos.

Esta publicación forma parte de un paquete de materiales producido por la Institución destinado a fortalecer el proceso Constituyente, desde su papel como promotora de derechos humanos.

El propósito esencial es proporcionar a los asambleístas un compendio de constituciones —de Bolivia, Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador, México, Argentina, España e Italia— que



reflejan distintas formas de Estado: unitario, centralizado, descentralizado, autonómico y federal.

2.8. Derechos Humanos y servidores públicos

Paquete “Derechos Humanos y servidores públicos”

Forman parte de este paquete una cartilla, un plegable y un afiche, destinados especialmente a los procesos de capacitación e información con los servidores públicos, cuyo objetivo es consolidar una cultura de derechos humanos en el ámbito público.

2.9. Derechos Humanos en general

Convención Americana

Reproduce el texto del también denominado Pacto de San José, con la finalidad de popularizar su conocimiento por parte de la población y de promover la exigencia de los derechos que se plasman en él

Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Contiene el texto de esta normativa ratificada por el Estado boliviano. El objetivo, nuevamente, es ampliar su difusión y promover su cumplimiento de parte del Estado boliviano a partir de la exigencia de la población.

Guía “Derechos Humanos de las personas migrantes”

Constituye un esfuerzo conjunto con la Pastoral de Movilidad Humana para informar a la población, especialmente, a quienes que se encuentran fuera del territorio nacional y a los potenciales migrantes. La finalidad es contribuir a que se reduzcan la violación de derechos, la discriminación y xenofobia perpetrados contra este grupo, cada vez más numeroso.

Afiche de la campaña “Iguales en nuestros derechos”

Pretende promover la campaña llevada a cabo en 2007 por la Institución y que consistió en motivar a la población a construir una cultura de derechos humanos empezando desde su propio espacio: la familia, el trabajo, la universidad, etc.

Cartilla “Interculturalidad y derecho”

Desarrolla de forma sencilla y comprensible nociones de cultura, identidad, mestizaje, interculturalidad y multiculturalidad con relación al ejercicio de los derechos humano y para un análisis sobre la coexistencia y convivencia de las diferentes culturas en el país.

Paquete “Conmemoración de la Declaración Universal de Derechos Humanos”

Conformado por un afiche y un volante de promoción del concierto de la Orquesta

Sinfónica Nacional y de la Sociedad Coral Boliviana y de otros actos organizados por la Institución para celebrar dicha efemérides.

Paquete "Arte en la calle"

El afiche y el volante que conforman este paquete tienen la intención de promover una serie de movimientos artísticos organizados por la Institución en coordinación con el Museo Nacional de Arte, en el marco de los festejos del 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Cartilla "Democracia, ciudadanía y Derechos Humanos"

Promueve la reflexión teórica sobre la política y lo político, para comprender mejor el significado de la ciudadanía y de cómo ejercerla.

Tríptico "Derechos de los zafreiros de la castaña"

El material fue trabajado por la Mesa Defensorial de Riberalta con la finalidad de promover el ejercicio y exigencia de los derechos de los trabajadores de la zafra de la castaña, así como el cumplimiento de deberes por parte por parte de los empleadores.

Tríptico "Justicia comunitaria"

Se trata de un esfuerzo de la Mesa Defensorial de Riberalta por informar a la población sobre la justicia comunitaria y promover un ejercicio responsable y participativo de ésta.



3. Otras publicaciones

Afiches de la campaña de pacificación en Huanuni

Son cuatro afiches que forman parte de las acciones para restablecer la paz, llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo ante los conflictos de Huanuni.

Afiche sobre DDHH de las personas migrantes

Este material tiene el propósito de contribuir a informar a la población potencialmente migrante sobre sus derechos y los requisitos que debe cumplir para viajar al extranjero y permanecer fuera del país.

Materiales realizados con otras instituciones

- Fólder institucional "Aquí o allá, cuenta con nosotros"
- Afiche de la X Reunión de negociaciones para elaborar proyecto de Declaración Americana sobre Derechos de los Pueblos Indígenas
- Tríptico de la X Reunión de negociaciones para elaborar proyecto de

- Declaración Americana sobre Derechos de los Pueblos Indígenas
- Paquete de papelería y afiches para la X Reunión de Negociaciones para elaborar el Proyecto de Declaración Americana sobre Derechos de los Pueblos Indígenas
- Calendario Organizador “Constitucionalizando los derechos”
- Afiche sobre DDHH de las mujeres en situación de prostitución
- Volante sobre DDHH de las mujeres en situación de prostitución
- Afiche del “Tunkapiscani. Encuentro de teatro breve: Por una cultura de derechos humanos”
- Afiche del diplomado “Subjetividades y des-identidades transgresoras”
- Tríptico del diplomado “Subjetividades y des-identidades transgresoras”
- Afiche “Información sin agresión ni violencia”
- Afiche del acto político por el Día de la Declaración de Derechos Humanos
- Libro “Dignidad del pueblo; Nunca más dictaduras; Juicio y sentencia a Luis García Meza y Luis Arce Gómez”
- Afiche “Armas de casa”
- Folleto “Avances, riesgos y retos del juicio de responsabilidades a Gonzalo Sánchez de Lozada y sus colaboradores”
- Libro “Oraciones a quemarropa”, de Luis Espinal

4. Reimpresiones

4.1. DDHH y servidores públicos

- Afiche “Municipio unido en derechos y obligaciones”
- Plegable “Municipio unido en derechos y obligaciones”
- Cartilla “Derechos Humanos: un reto para los municipios”

4.2. DDHH y discriminación

- Afiche “¿Te crees mejor?”
- Manual práctico para terminar con la discriminación

4.3. Competencias del Defensor del Pueblo

- Tríptico “Qué es, qué hace y cuándo actúa el Defensor del Pueblo”
- Ley 1818 del Defensor del Pueblo
- Afiche “Paso a paso, así se presenta una queja”

X Informe Anual

4.4. DDHH y personas con discapacidad

- Cartilla de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad
- Ley de la Persona con Discapacidad y decreto reglamentario
- Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (PNIEO)

4.5. DDHH de las personas adultas mayores

- Tríptico sobre la Ley 1886
- Afiche sobre la Ley 1886
- Cartilla “Envejecer con dignidad y sin maltrato”
- Tríptico “Los derechos no se pierden con la edad”
- Afiche “Trato preferente para los adultos mayores”

4.6 DDHH de las mujeres

- Cartilla sobre la CEDAW
- Cartilla sobre DDHH de las mujeres

4.7. DDHH de la niñez y adolescencia

- Convención sobre los Derechos del Niño
- Afiche “Los jóvenes tenemos derechos, no desechos”
- Afiche “En la escuela también tengo derechos”
- Tríptico “La juventud tiene derechos y deberes”

4.8. DDHH y Fuerzas Armadas

- Manual de DDHH para las Fuerzas Armadas

4.9. DDHH en general

- Cartilla “Por nuestros derechos y obligaciones”
- Cartilla con la Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Afiche “Ninguna persona es ilegal”
- Afiche “Ejercer los derechos es también cumplir con las obligaciones”
- Afiche “Idiomas”



5. Producción regional de material informativo y promocional

Si bien la parte sustantiva de la producción se realiza en la oficina central, cada representación y mesa defensorial tienen la opción de producir materiales para temas específicos, de acuerdo con sus posibilidades y con los requerimientos que identifiquen en su región.

5.1. Representación Departamental de Chuquisaca

- Cuatro afiches con un tiraje de 2.500 unidades
- Dos autoadhesivos de 2.000 ejemplares
- Programas y trípticos: 2.000 ejemplares,
- Dos planificadores anuales: 5.000 ejemplares
- Once cuñas radiales

5.2. Representación Departamental de Cochabamba

- Impresión de 60.000 bípticos y trípticos para difusión y sobre los siguientes contenidos:
 - Decálogo de los derechos de los niños
 - Bíptico sobre pueblos indígenas
 - Bíptico sobre juventud
 - Tríptico sobre derechos de la niñez
 - Bíptico de la Declaración Universal de los DDHH
 - Bíptico sobre discapacidad
- 5.000 cartillas del Defensor del Pueblo
- 8.000 adhesivos con diferentes temas
- 1.000 cartillas “¿Qué deben saber los servidores públicos?”
- 500 afiches “Ciclo de video y Derechos Humanos”
- 500 afiches del Festival musical “Por el respeto a la vida, la paz y la convivencia fraterna; 59 aniversario de los DDHH”
- 5.000 volantes del Festival musical “Por el respeto a la vida, la paz y la convivencia fraterna; 59 aniversario de los DDHH”
- 2.500 fólderes institucionales

5.3. Representación Especial del Chapare

Revista Trópico

Edición de dos números sobre las acciones defensoriales de la Representación; de circulación interna.

X Informe Anual

Afiche del Primer Congreso de las Personas Adultas Mayores

Impreso con el apoyo de la Asociación de Municipios de Cochabamba (AMDECO) bajo la temática “Construyendo políticas públicas en favor de los adultos mayores del trópico de Cochabamba”.

Afiche del Primer Encuentro de las Personas con Discapacidad del Trópico de Cochabamba

Impreso con el apoyo del municipio de Villa Tunari y bajo la temática “Elaborando políticas públicas municipales en favor de las personas con discapacidad del trópico de Cochabamba”.

Afiche del I Encuentro Latinoamericano de Teatro “Por la defensa de los derechos de los pueblos indígenas

Evento realizado del 10 al 16 de noviembre en el coliseo de Villa Tunari.

5.4. Representación Departamental de La Paz

Libro de cuentos “Una historia, un valor II” (ver apartado 2.2. de este capítulo)

Paquete del ciclo de cine sobre Derechos Humanos

Compuesto por un tríptico, un afiche y un volante. Los dos últimos contienen información relevante sobre la actividad y el tríptico presenta una sinopsis de cada una de las películas exhibidas en el auditorio del Defensor del Pueblo.

Afiche de la exposición itinerante “Lápiz mágico”

Tríptico informativo “Qué hacen las unidades de conciliación ciudadana y familiar”

El material está destinado a orientar al ciudadano sobre los procedimientos vigentes en las unidades de Conciliación Ciudadana y Familiar, detallando los mecanismos a los cuales la persona tiene acceso para hacer valer sus derechos.

5.5. Mesa Defensorial de Yungas

Autoadhesivos y trípticos

Llevaron croquis de ubicación de la Mesa Defensorial, distribuidos en Sud Yungas, Nor Yungas, Caranavi, Larecaja, Inquisivi e Iturralde.

5.6 Mesa Defensorial de Llallagua

2.000 botones de identificación de la Mesa Defensorial

5.7. Representación Departamental de Oruro

La Representación elaboró un tríptico sobre el Día del Voluntariado y lo distribuyó en la feria interactiva del 6 de diciembre. En esta actividad participaron 32 organizaciones de voluntariado de la ciudad.

5.8. Representación Departamental de Santa Cruz

Marcador de páginas para libros “Los Derechos Humanos comienzan en casa”
Dirigido a todo público. Fue distribuido en la Feria Internacional del Libro, realizada en el departamento. Pretende ser un llamado de atención para el respeto de los derechos humanos.

Afiche “Buen trato y eficiencia en oficinas públicas”

Material para distribución en oficinas públicas, informa a la población acerca el comportamiento y disposición que tiene o debiera tener el personal de una institución pública e indica dónde acudir ante el maltrato o mal servicio.

Adhesivo “Todos tenemos derecho a una vida sin violencia”

Material de distribución masiva que plantea la importancia de vivir sin apelar a la violencia. Como es adhesivo fue producido en dos formatos: uno que se puede pegar en cuadernos o en cualquier superficie de manera externa, y otro para poder colarlo en vidrios o ventanas de manera interna.

Adhesivo “Capacidades diferentes, derechos iguales”

Material reimpresso, de promoción masiva y dirigido a personas con discapacidad y a todo público. Busca sensibilizar a la población sobre el reconocimiento y respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Adhesivo “No a la violencia hacia la mujer”

Material de promoción masiva que el respeto de los derechos humanos de las mujeres y, en especial, promueve la eliminación de todo tipo de violencia hacia la mujer.

5.9. Mesa Defensorial de Puerto Suárez

Documental en formato DVD “Mesa Defensorial Puerto Suárez: cuatro años de presencia Institucional”

Contiene el informe de gestión de la Mesa en la provincia Germán Busch y parte de Chiquitos del departamento de Santa Cruz.

5.10. Mesa Defensorial de Riberalta

En el ámbito regional se han producido y replicado en fotocopiados folletos y volantes para socializar normativas y percepciones sobre los derechos humanos en la región, y

fundamentalmente como apoyo a actividades puntuales de la Institución y para motivar a la ciudadanía a participar de las mismas. Entre los materiales producidos por esta Mesa se encuentran:

Folleto sobre la “Normativa para la gestión escolar 2007”

Bíptico que contiene una síntesis de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación para la gestión escolar 2007. Los 400 ejemplares fueron distribuidos a directores, docentes y representantes de padres de familia, para prevenir acciones que restrinjan el derecho a la educación.

Folleto “Habilitar derechos, castañear dignidad”

El bíptico contiene una síntesis de los derechos reconocidos de las y los zafros de la castaña; la normativa vinculada a esta actividad; y los procedimientos para hacer valer derechos. Se distribuyeron 400 ejemplares en eventos interactivos y sesiones informativas urbanas y rurales.

Cartilla “Justicia comunitaria, justa y respetable”

Bíptico (300 ejemplares aproximadamente) distribuido en talleres y sesiones realizadas sobre el tema en comunidades indígenas y campesinas de la región. Es un material didáctico que orienta sobre los pasos a seguir para que la justicia comunitaria sea respetuosa de los derechos humanos.

Folleto “Actitudes para seguir viviendo: derecho a un ambiente sano”

Se distribuyeron cerca de 500 ejemplares de los tres folletos, en forma de bíptico, como apoyo a las actividades programadas sobre medio ambiente. El primero, con graffitis y caricaturas; el segundo, con citas y fragmentos; y el tercero, con extractos normativos.

Bíptico “Festival de expresiones artísticas juveniles: Para que los derechos de la juventud sean oportunidades”

Se distribuyeron 400 ejemplares del material producido para motivar e invitar a la juventud a participar del Festival.

En la gestión, además, se concluyó con la redacción, revisión y diseño de dos materiales: una memoria sobre “Justicia comunitaria en pueblos indígenas del norte amazónico de Bolivia”, que recoge las principales inquietudes y planteamientos realizados por los líderes indígenas de la región, en un encuentro que promovió el Defensor del Pueblo durante la gestión 2006. El otro, bajo el título de “Derechos que se sienten, derechos que se viven”, recoge producciones literarias de estudiantes del distrito de Riberalta, referidas a sus percepciones sobre los valores, la situación social y los derechos humanos en la zona.

5.11. Representación Departamental de Tarija

La Representación produjo nueve materiales educativos: dos spots, dos cuñas, dos

afiches, dos volantes y un tríptico sobre violencia sexual a niños, niñas y adolescentes, y materiales de promoción de las actividades por el 59 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Estos documentos contribuyeron de manera significativa a mejorar el conocimiento y a sensibilizar a la población sobre la temática mencionada al inicio, más aún tomando en cuenta la escasa información sobre el tema.

6. Distribución de material educativo y de promoción

Como cada año la distribución de material producido por la Institución es parte esencial del cumplimiento de su misión de difundir y divulgar los derechos humanos a través de la información, sensibilización y capacitación de la ciudadanía.

El material es de distribución gratuita y responde a criterios de evaluación definidos desde la Adjutoría de Promoción y Análisis. Así, se consideran el tipo de material, la cantidad disponible, las cantidades solicitadas, la posibilidad de su renovación, la evaluación o pertinencia del uso, las necesidades de información del público usuario y las características de cada caso específico, entre otros parámetros.

De acuerdo al tipo de material, la distribución se clasifica de la siguiente manera:

a) Material de distribución masiva

Comprende cartillas, trípticos, afiches y folletería en general. Es elaborado para información ciudadana, se distribuye libremente al público tanto a través de anaqueles, como de solicitudes.

b) Material de distribución restringida

Forman parte de él la serie "Miradas a la realidad", las agendas defensoriales, los informes anuales al Congreso, las investigaciones de oficio y las investigaciones temáticas. Se produce una sola vez sin posibilidad de reimpresión, tiene un costo considerable y su contenido es especializado. Por estos motivos se hace necesario racionar y evaluar cuidadosamente su distribución. Generalmente se distribuye a instituciones y centros de documentación para que esté al alcance del público.

c) Material de distribución exclusiva para procesos de trabajo

Son aquellas publicaciones que se trabajan en coordinación con la Policía Nacional, las Fuerzas Armadas, el sistema educativo y servidores públicos. Consisten en cartillas y manuales, que se usan en los ciclos de capacitación programados por el Defensor del Pueblo y en el marco de convenios y acuerdos institucionales suscritos con el Ministerio de Educación, la Policía Nacional y las FFAA.

Para fines de buen control y transparencia institucional, se hace registro de todo material distribuido. Para este efecto, desde mediados de 2005, se cuenta con el Sistema de Control y Distribución de Materiales computarizado, que funciona a nivel nacional y donde se inscriben todos los datos concernientes al suministro externo e interno.

La oficina nacional distribuye todos los materiales que se producen a las representaciones y mesas defensoriales del país, las cuales, a su vez, los difunden en sus respectivas jurisdicciones. En la oficina nacional, el suministro externo de documentos se realiza cotidianamente a través de solicitudes escritas o verbales de personas, instituciones o agrupaciones. Sin embargo, también se ha puesto en ejecución la modalidad de distribución semestral, para dar a conocer los nuevos títulos producidos durante ese período de tiempo a entidades del Gobierno central, gobiernos locales, bibliotecas y repositorios, organizaciones no gubernamentales, universidades, instituciones, y organizaciones y agrupaciones que conforman la Comunidad de Derechos Humanos.

6.1. Material distribuido en 2007

En la gestión 2007 se distribuyó un total de 1.715.340 ejemplares de material informativo y educativo (sin considerar la separata del quinquenio de la institución), relativo a derechos humanos en general y derechos de grupos y poblaciones priorizadas (mujeres, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas privadas de libertad, personas con discapacidad, servidores públicos, Policía y Fuerzas Armadas). Esta cifra abarca todo el país e incluye lo repartido a través de las representaciones y mesas defensoriales.

Tabla 36

Distribución de material por destino en 2007

USO O DESTINO	CANTIDAD DISTRIBUIDA	%
Anaqueles y despachos	112.153	6,54
Biblioteca	45.331	2,64
Capacitación del DP	258.737	15,1
Capacitaciones de otras instituciones	209.893	12,23
Centro de documentación del DP	1.396	0,08
Comunidades rurales	64.284	3,74
Eventos interactivos	194.361	11,33
Exposiciones por invitación	90.338	5,26
Investigaciones de otras instituciones	34.886	2,03
Otros	334.039	19,5
Reuniones informativas	151.693	8,84
Seminarios y talleres del DP	218.229	12,72
TOTAL	1.715.340	100,01

Fuente: Defensor del Pueblo
Elaboración propia

Tabla 37

Distribución de material por temática en 2007

TEMA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	%
Agendas Defensoriales	7.000	0,40
Asamblea Constituyente y DDHH	11.016	0,64
Campaña antidiscriminación	42.175	2,45
Campaña "Aquí y allá cuenta con nosotros"	10.830	0,63
Campaña "Derecho a la identidad"	13.650	0,8
Campaña "Derechos de los usuarios"	13.158	0,8
Campaña "Ejercer los derechos es también cumplir con las obligaciones"	34.929	2,03
Campaña "Iguales en nuestros derechos"	4.343	0,25
Competencias del DP	259.814	15,14
DDHH de adultos mayores	122.124	7,11
DDHH de las Mujeres	114.029	6,64
DDHH de la niñez y adolescencia	257.782	15,02
DDHH de los pacientes	16.055	0,93
DDHH de las personas con discapacidad	104.965	6,11
DDHH de las personas privadas de libertad	35.303	2,05
DDHH de la población campesina e indígena	88.893	5,18
DDHH de la educación	67.218	3,91
DDHH y Fuerzas Armadas	66.104	3,85
DDHH y Policía	42.776	2,50
DDHH y servidores públicos	71.546	4,17
DDHH en general	256.004	15,0
Informes al Congreso	13.560	0,8
Miradas a la realidad	11.264	0,6
Otros	50.802	3,0
TOTAL	1.715.340	100,01

Fuente: Defensor del Pueblo
Elaboración propia

V. Unidad de Análisis y Diagnóstico

I. Diagnósticos defensoriales

Los diagnósticos defensoriales son documentos de trabajo interno preparados con cierta periodicidad por la Adjutoría de Promoción y Análisis del Defensor del Pueblo. Son herramientas de interpretación cuantitativa y cualitativa del comportamiento del Sistema

de Atención de Quejas (SAQ) de la institución en diferentes momentos y espacios geográficos. La finalidad de estos diagnósticos es brindar a las áreas funcionales de la institución información estadística procesada que permita diseñar y reforzar acciones con relación a la demanda poblacional, expresada en la cantidad, el tipo y la frecuencia de quejas presentadas.

Durante este año, se elaboraron cuatro diagnósticos defensoriales: 1) análisis de los resultados de la gestión 2006 para el capítulo “El Defensor en cifras” del IX Informe del DP al Congreso Nacional; 2) compendio estadístico del DP entre 1998 y 2006 para presentar ante la Comisión Otros Órganos del Estado de la Asamblea Constituyente; 3) compendio estadístico del DP entre 2001 y 2006 para la edición especial por el cierre de quinquenio; y 4) análisis estadístico de las quejas recibidas en 2007 sobre temas relacionados con tierra y territorio.

Los informes de estos diagnósticos defensoriales han sido puestos en conocimiento de las autoridades del Ministerio de la Presidencia y de las instituciones más mencionadas en las quejas de las y los peticionarios, así como de la cooperación internacional y de la Asamblea Constituyente.

2. Análisis de coyuntura

Como se indica en este mismo aparte del IX Informe al Congreso, la Unidad creó un modelo de análisis de coyuntura que es especialmente útil para la prevención de conflictos y actuación en caso de crisis. Fue socializado con todas y todos los representantes, representantes especiales y responsables de mesas defensoriales en el encuentro nacional de la Institución realizado en La Paz en febrero.

Se elaboró un documento de análisis de coyuntura y agentes en el conflicto de Cochabamba (demanda de renuncia del Prefecto Manfred Reyes Villa), que fue puesto a consideración de la máxima autoridad ejecutiva (MAE).

Junto con los jefes nacionales de las unidades de Atención y Prevención de Conflictos, y de Capacitación, se hizo una investigación relámpago en Sucre para preparar el marco discursivo de la MAE antes de su presentación pública ante la Asamblea Constituyente, en febrero.

Para ayudar a la MAE a conocer el panorama político en el escenario constituyente se organizaron, a lo largo del año, numerosos conversatorios con asambleístas, especialistas en derecho constitucional y técnicos relacionados con el proceso que tuvo sede en la ciudad de Sucre.

A pedido de la MAE —quien viajó a Sucre para presentarse en un seminario sobre pueblos indígenas, en el marco del trabajo de las comisiones Ciudadanía, Nacionalidad y Nacionalidades, y Deberes, Derechos y Garantías— se produjo un análisis de la Declaración de Derechos de los Pueblos Indígenas y el efecto de ésta en el debate constituyente.

En previsión de los sucesos que se anunciaban en Sucre por la aprobación en grande del nuevo texto constitucional, se organizó una reunión de análisis de coyuntura con la participación de personeros de la Representación Presidencial para la Asamblea Constituyente (REPAC) y asesores del Poder Ejecutivo.

Luego de los sucesos del 24 y 25 de noviembre en Sucre, y los siguientes días en Santa Cruz, Trinidad y Cobija, se produjo un documento de análisis de coyuntura para la MAE.

Se organizaron reuniones de análisis de coyuntura para la MAE con la presencia de asambleístas del oficialismo, la oposición y otras organizaciones ciudadanas, de las cuales se obtuvo importantes insumos informativos para la toma de decisiones.

Se hizo un análisis de coyuntura luego de la convocatoria que hiciera el Presidente a un referéndum revocatorio.

Se hizo un análisis del “Estatuto Autonómico de Santa Cruz” en lo concerniente a los derechos fundamentales y los derechos humanos.

3. Encuestas de opinión pública

El año 2007 el Defensor del Pueblo contrató los servicios de la empresa Ruiz Mier Consulting & Research para conocer, a través de seis encuestas, la percepción de la población sobre la coyuntura social y económica de país y la labor de imagen institucional del Defensor del Pueblo. Esta información sirve a la institución para preparar mejor sus estrategias de promoción, divulgación y defensa de los derechos humanos.

3.1. Encuesta de mayo de 2007

La población encuestada fue de 2.250 personas, distribuidas de la siguiente manera: 250 en la ciudad de La Paz y el mismo número en El Alto y en Cochabamba, respectivamente; 300 en Santa Cruz; 200 en Tarija y lo mismo en Oruro, Potosí, Sucre, Trinidad y Cobija. En términos generales, la investigación tuvo los siguientes objetivos: a) conocer la calificación que le asigna la ciudadanía al Defensor del Pueblo y a otras 12 instituciones para efectos de comparación; b) conocer la confianza que la población

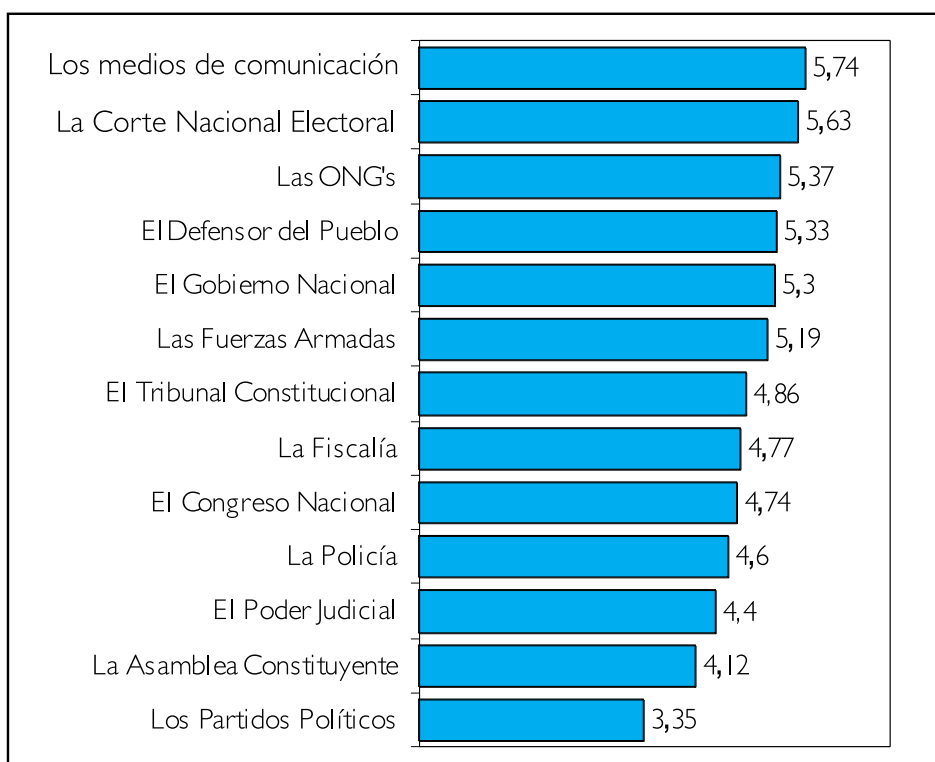
tiene en el trabajo del DP; c) conocer la percepción de la población encuestada sobre la discriminación en la sociedad boliviana.

Los resultados muestran que:

- La calificación que la ciudadanía encuestada asignó al Defensor del Pueblo en ese momento no fue buena. El promedio nacional es de 5,33 puntos sobre 10; en jerga escolar “pasó raspando”. El bajo puntaje, además, contrasta con el obtenido en una similar encuesta, realizada en diciembre de 2006, cuando la calificación promedio de la Institución fue de 6,7 sobre 10.

Gráfico 12

Calificación a instituciones (mayo 2007)



- Los medios de comunicación y la Corte Nacional Electoral son las instituciones que obtuvieron la mejor calificación por parte de la población (por encima del punto neutro). Sin embargo, se cabe mencionar que su trabajo aún está lejos de lograr puntuación de excelencia. El Defensor del Pueblo se encuentra cerca de este primer grupo. La Asamblea Constituyente y los partidos políticos

continuaron siendo las instituciones con peores calificaciones por parte de la población entrevistada.

- El trabajo que desarrolla el Defensor del Pueblo es considerado confiable por la población. Al menos siete de cada diez entrevistados mantuvieron esa posición. Las ciudades de La Paz, El Alto, Sucre y Cobija son las que sustentan la distribución. Asimismo, debe resaltarse el dato de que la percepción más favorable sobre la Institución se ubicó en el segmento socioeconómico identificado como “bajo”, el cual, por el perfil propio del DP, debe recibir mayor apoyo de éste, sin que esto signifique dejar de lado a otros grupos poblacionales.
- La ciudad de Santa Cruz arroja datos preocupantes. Por un lado la calificación a la Institución es de apenas 4,41 sobre 10 y, por otro, hay una casi equivalencia entre quienes hallan “muy” o “algo” confiable a la institución y quienes creen que es “poco” confiable.
- Considerando los dos anteriores puntos, es necesario promover una profunda reflexión entre el personal de la Representación de Santa Cruz, pues todas las señales muestran que es en esa capital donde (tal vez junto a El Alto) son más nítidas las actitudes intolerantes, especialmente entre las élites que detentan el poder simbólico.
- Solamente 2 de cada 10 personas creen que la sociedad boliviana es poco discriminadora, frente a siete de cada 10 que opina lo contrario.
- Personas con VIH/sida, indígenas y campesinos, y homosexuales y lesbianas, en ese orden, son los grupos que se reconocen como más discriminados en la sociedad.
- La discriminación por raza, etnia o color de piel fue catalogada como la peor forma de discriminación. Le siguen la ejercida por tener VIH/sida y por situación económica. Previsiblemente, las personas del nivel socioeconómico “bajo” son quienes con mayor claridad identifican este último tipo de discriminación como el peor.
- Finalmente, el promedio nacional muestra que dos de cada diez personas afirma que ha sido discriminada en alguna oportunidad. Existe, sin embargo una ligera correspondencia entre las respuestas sobre cuán discriminadora es la sociedad y la percepción de haber sido discriminados cuando se observa los promedios por ciudad.

- Al respecto cabe señalar que el aparentemente bajo porcentaje de personas que reconocen haberse sentido discriminadas motiva dos hipótesis de trabajo que podrían desarrollarse en futuras investigaciones no necesariamente cualitativas como la presente, o en encuestas con preguntas más específicas.

1) La llamada “violencia simbólica” está tan internalizada en el grueso de la población que muchos comportamientos discriminatorios son considerados “normales”; 2) es posible que muchas personas se resistan a aceptar haber sido objeto de discriminación tanto por la “normalización” de esos comportamientos (“así no más es...”) como por el hecho de ser a su vez también agentes discriminadores.
- Por último, debe observarse que las discriminaciones por género, por religión o creencia, por edad y por nivel educativo son las menos mencionadas entre las “peores formas”, lo que sustenta la hipótesis de que se trata de violencias “normalizadas” por la sociedad.

3.2. Encuesta de junio de 2007

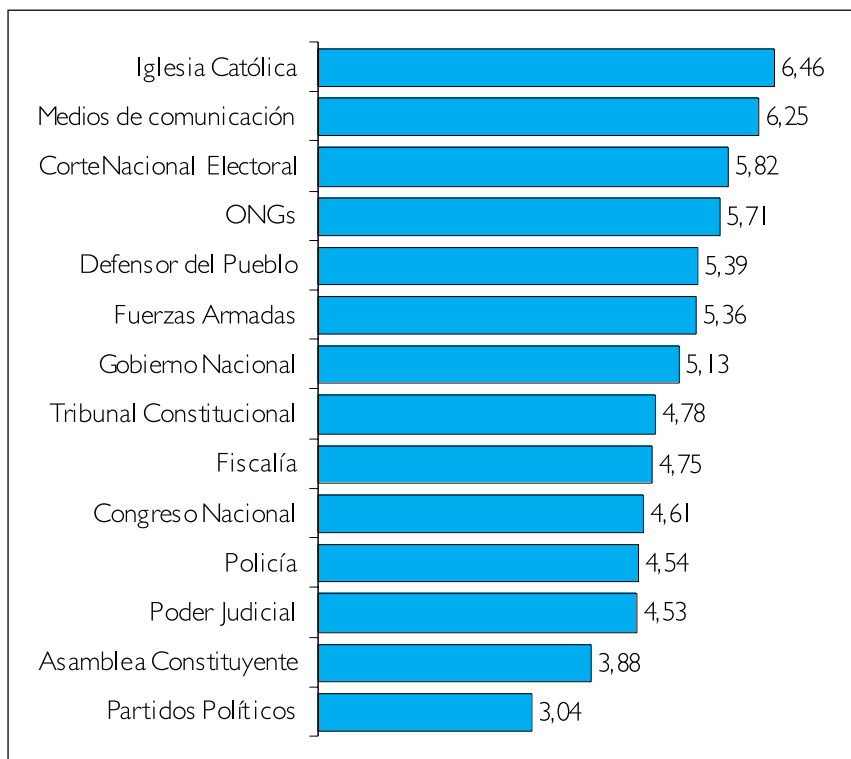
Con idéntica muestra y en las mismas ciudades que la encuesta precedente, el trabajo de Ruiz Mier C&R se propuso en esta segunda encuesta: a) Conocer la calificación que le asigna la ciudadanía al Defensor del Pueblo y a otras II instituciones, además de los medios de comunicación y las ONG, para efectos de comparación; b) conocer los sentimientos de la ciudadanía en torno a los conflictos sociales; c) conocer los sentimientos de la ciudadanía respecto del futuro de Bolivia.

Las respuestas revelaron que:

- La calificación que la ciudadanía encuestada asignó al Defensor del Pueblo seguía sin ser suficientemente buena. El promedio nacional fue de 5,39 puntos sobre 10. Sin embargo, debe anotarse que es la tercera institución mejor calificada, pues los promedios de las otras dos fueron apenas mejores y ninguno de ellos muy bueno o sobresaliente; lo que sin duda se puede interpretar como un descontento generalizado de la ciudadanía con las instituciones.

Gráfico 13

Calificación a instituciones (junio 2007)



- En el extremo inferior de la tabla de calificación, la Asamblea Constituyente y los partidos políticos continuaron siendo las instituciones con peores calificaciones por parte de la población entrevistada. Se situaron por encima del punto neutro, además de las tres instituciones antes anotadas, los medios de comunicación, las ONG, el Gobierno nacional y las FFAA.
- Respecto de la calificación asignada al Defensor del Pueblo en las distintas ciudades capitales, nuevamente en Cobija está la más alta y en Santa Cruz la más baja, mientras que la ponderación en la demás ciudades se ubicó muy cerca del punto neutro.
- Más de 9 de cada 10 personas se sintieron afectadas por los conflictos sociales en sus actividades cotidianas. La mayor parte (54,5%) de la gente encuestada dijo que "siempre" es afectada.
- En Santa Cruz, Trinidad y Cobija se ubicaron los mayores porcentajes de personas que "nunca" se sienten afectadas por los conflictos sociales; probablemente

se debe a que, sobre todo en las dos últimas ciudades, es poco frecuente que ocurran movilizaciones y conflictos sociales en el espacio público.

- En El Alto, Potosí y Sucre se registraron los más elevados porcentajes de personas que “siempre” se sienten afectadas por los conflictos sociales. Es probable que en el caso de las dos últimas urbes se deba a la emergencia de conflictos, antes poco frecuentes, tal el caso del conflicto en la Universidad Tomás Frías y las movilizaciones en torno a la Asamblea Constituyente, que sin duda alteraron el tranquilo ambiente en esas capitales.
- Hay una clara conciencia de que el conflicto social no siempre es el mecanismo idóneo para resolver las causas estructurales que determinan su aparición; de ahí que sólo poco más de una persona de cada 10 piense que el conflicto “siempre” resuelve los problemas que lo originan, mientras que dos de cada 10 sostienen la opinión contraria y siete de cada 10 piensan que “alguna vez” se resuelven problemas por esa vía.
- Los conflictos sociales son fuente de tensión para la ciudadanía, eso se infiere del hecho de que más de cuatro personas de cada diez (la mayoría relativa) sientan “alivio” cuando un conflicto es resuelto.
- La población urbana del país es mayoritariamente optimista respecto del futuro de Bolivia. Así, más de seis personas de cada 10 sienten “esperanza” o “seguridad” en el futuro.
- La única excepción a la tendencia optimista está en Santa Cruz, donde la relación es inversa, con un 54% de personas que albergan sentimientos pesimistas respecto del futuro. Es posible inferir que esta tendencia se origine en un clima de opinión inducido por instituciones y medios de comunicación locales que orientan su discurso a la confrontación y creación de incertidumbre respecto de las acciones que ejecuta el Gobierno central.

3.3. Encuesta de julio de 2007

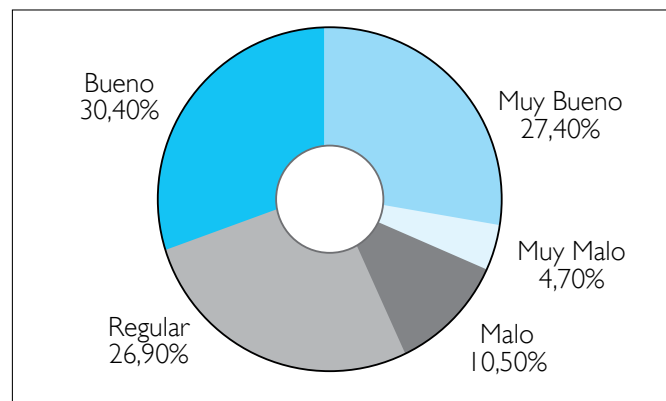
Con la misma muestra en las mismas ciudades que los casos precedentes, la tercera encuesta de Ruiz Mier C&R para el Defensor del Pueblo se propuso: a) Conocer el posicionamiento institucional del Defensor del Pueblo a través de la identificación de su presencia en el espacio público y de la calificación ciudadana de su trabajo; b) conocer la percepción de la población encuestada sobre los valores en la sociedad boliviana.

En las respuestas se pudo conocer que:

- El Defensor del Pueblo (como institución y en la persona de la MAE) tiene una alta presencia en los medios de comunicación y en la esfera pública, donde se genera y reproduce la opinión pública. Esto se refleja en el hecho de que poco más de cinco de cada 10 personas oyeron sobre el DP en los siete días anteriores a la realización de la encuesta, casi cuatro de cada 10 en el mes anterior a la encuesta y casi uno de cada diez el mismo día de la entrevista.
- La conversación (interpersonal y social) es el mecanismo mediante el cual la opinión pública se genera y se reproduce, por su parte los medios de comunicación son al mismo tiempo parte y fuente de esa opinión pública. Casi siete de cada 10 personas recuerdan haber sabido del Defensor del Pueblo a través de los medios de comunicación, dos de cada 10 en conversaciones en su oficina o fuente de trabajo y poco más de uno de cada 10 en charlas con amigos o familiares; es decir, tres de cada 10 personas son parte de conversaciones más o menos íntimas en las que se habla del DP.
- Una vez más, se confirma el buen posicionamiento institucional y el alto reconocimiento ciudadano a la labor defensorial. Más de cinco de cada 10 personas califican el trabajo de la institución como bueno o muy bueno, mientras que sólo el 15% de la población encuestada lo califica como malo o muy malo.

Gráfico 14

Calificación al trabajo del D.P (julio 2007)

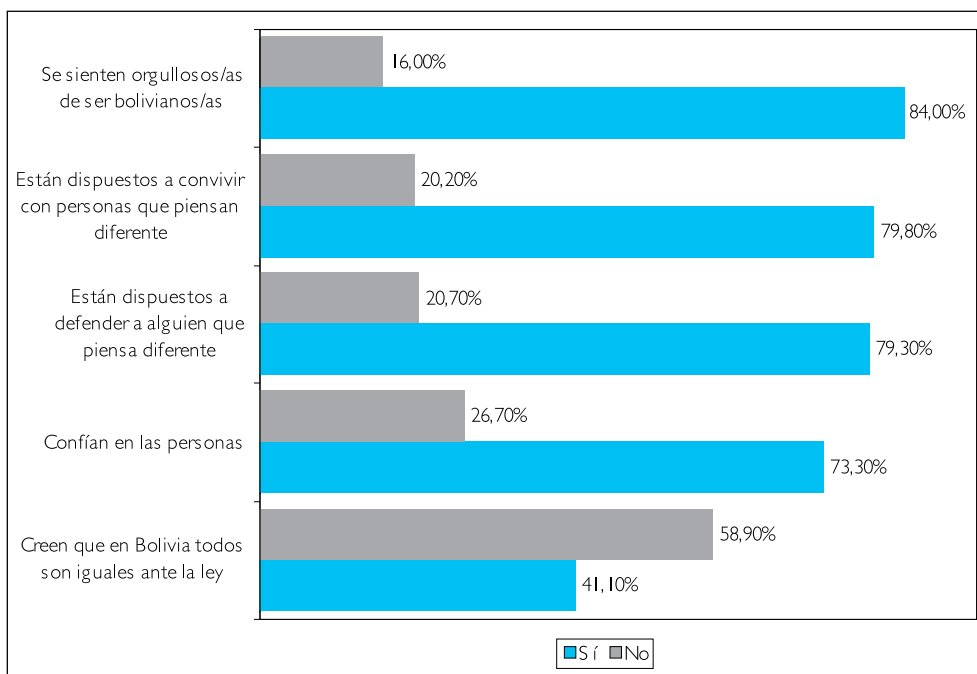


- En general, se aprecia una actitud muy positiva hacia la práctica de valores en la sociedad boliviana. En promedio, entre siete y ocho de cada 10 encuestados y

encuestadas confían en otras personas, se sienten orgullosos de su nacionalidad boliviana, están dispuestos a convivir con quien piensa diferente y estarían dispuestos a defender a quien piense diferente, siempre y cuando no tengan que defender sus ideas. La única excepción a esta tendencia positiva está en la percepción de que no todos son iguales ante la ley, pues casi seis de cada 10 personas tienen esta opinión.

Gráfico 15

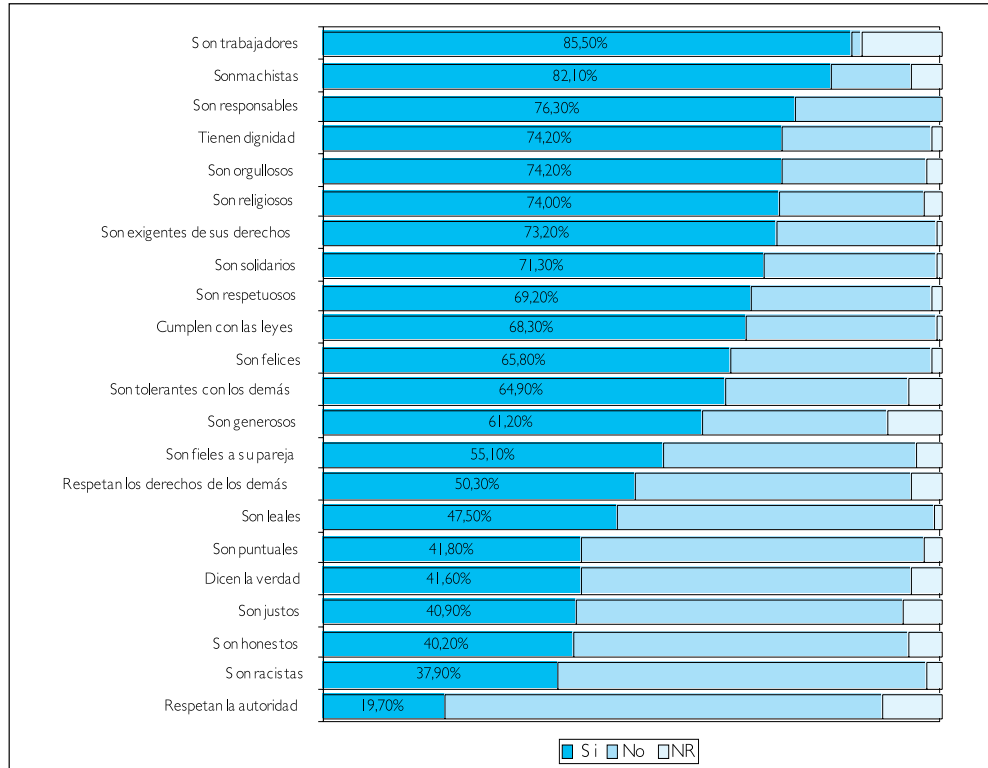
Práctica de valores (julio 2007) Las y los bolivianos...



- Respecto de los valores atribuidos a las y los bolivianos se apreció que son trabajadores, responsables, dignos, orgullosos, religiosos, exigentes de sus derechos, solidarios, respetuosos, cumplidores de la ley, felices, tolerantes con los demás, generosos, no racistas, fieles con su pareja y respetuosos de los derechos de los demás, en proporciones que van entre el 85% para el primero y 50% para el último.

Gráfico 16

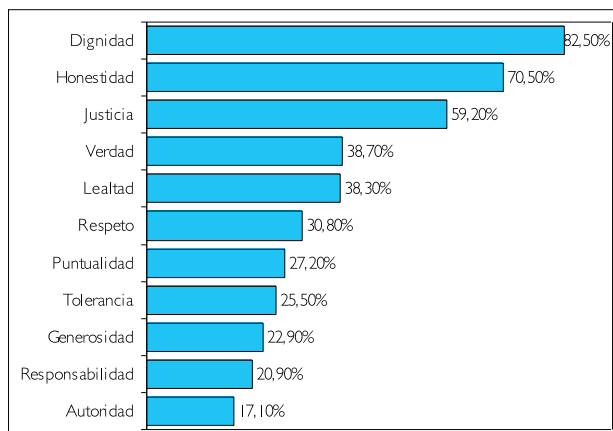
Percepción de valores de las y los bolivianos (julio 2007)



- Los valores que no son reconocidos como practicados por la sociedad son: lealtad, puntualidad, verdad, justicia, honestidad y respeto a la autoridad.

Gráfico 17

Valores considerados más importantes (julio 2007) % de personas que los nombran



X Informe Anual

- Estos resultados, sin embargo, plantean una evidente contradicción, pues una sociedad difícilmente puede ser al mismo tiempo cumplidora de la ley y poco respetuosa de la autoridad o tolerante y poco justa.
- También llama poderosamente la atención el que más de siete de cada 10 personas reconozca que la población es “exigente de sus derechos”, pero apenas cinco de cada 10 opine que se “respetan los derechos de los demás”.
- Asimismo, el que la mayoría de las personas encuestadas considere que la verdad y la honestidad no son valores comúnmente practicados echa, inevitablemente, una sombra de duda sobre la calidad de las respuestas obtenidas, lo que podría explicar, por ejemplo, el que si bien la sociedad se reconoce como no racista existan tantas evidencias de lo contrario en la vida cotidiana de casi todas las ciudades.
- Por último, se reconocen como valores más importantes la dignidad, la honestidad (aunque no se practica, según se vio) y la justicia.
- Por el contrario, son poco mencionados como valores importantes la verdad, la lealtad, respeto, puntualidad, tolerancia, generosidad, responsabilidad y autoridad, lo que, nuevamente, obliga a relativizar la contundencia de las respuestas sobre los valores que los encuestados atribuyeron a la sociedad boliviana.

3.4. Encuesta de agosto–septiembre de 2007

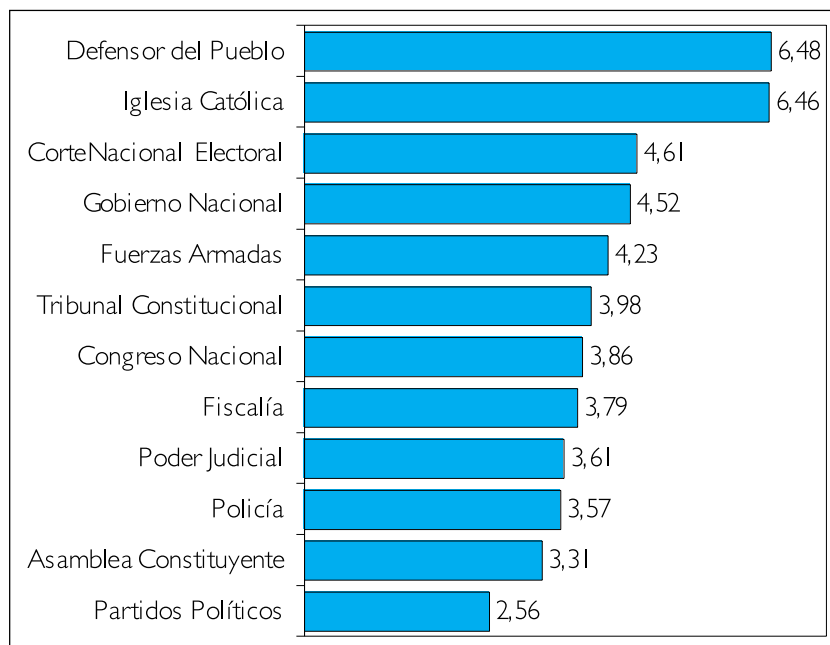
La cuarta encuesta de Ruiz Mier C&R, realizada en las mismas condiciones que las anteriores, tuvo como objetivos: a) Conocer el posicionamiento institucional del Defensor del Pueblo a través de la calificación que le otorga la ciudadanía (junto a otras 11 instituciones para efectos de comparación) y el nivel de confianza en la Institución; b) conocer la percepción de la población encuestada sobre diversos indicadores de libertad de expresión.

Los resultados muestran que:

- Es notable el repunte en la calificación que la ciudadanía otorgó al Defensor del Pueblo (6,48 sobre 10), al punto que es la institución mejor calificada, incluso por delante (aunque la diferencia sea insignificante) de la Iglesia Católica (6,46 sobre 10).

Gráfico 18

Calificación a instituciones (septiembre de 2007)



- La única excepción que, nuevamente, convoca a una reflexión sobre las posibles causas es Santa Cruz. Como una de las posibles hipótesis de trabajo se propone considerar la posible asociación que se hace de la Institución con el occidente del país.
- Consistente con la buena calificación obtenida por la Institución, la confianza que la gente tiene en ésta es también alta. Casi siete de cada diez personas consideran algo o muy confiable al Defensor del Pueblo, y menos de dos de cada diez sostienen la opinión opuesta.
- Hay una percepción positiva de la libertad de expresión en general, al punto de que siete de cada 10 personas reconoce que puede opinar libremente, aunque este indicador se reduce a cinco de cada 10 que consideran que pueden hacerlo a través de los medios de comunicación.
- Respecto de la libertad de prensa, más de siete de cada 10 personas creen que ni hay amenazas al trabajo de los medios de comunicación ni censura a los periodistas.

- Los medios de comunicación gozan de una gran confianza por parte de la población. Siete de cada 10 personas creen que aquéllos son confiables; seis de cada 10, que son imparciales; y poco más de seis de cada 10, que informan adecuadamente.
- Por último, la información que los gobiernos nacional, departamentales y locales ponen a disposición de la población merece distintas calificaciones, dependiendo del ámbito. Así, en promedio los gobiernos municipales satisfacen la demanda informativa de sus respectivas poblaciones, el gobierno nacional también satisface la demanda informativa de más de seis de cada 10 personas, pero al menos cinco gobiernos departamentales tienen un serio déficit en esta materia; de manera llamativa entre éstos están los de Santa Cruz, Tarija, Cochabamba y Pando.

3.5. Encuesta de octubre de 2007

La quinta encuesta de Ruiz Mier C&R, en idénticas condiciones a las anteriores, tuvo como objetivos: a) Conocer si la población recuerda la campaña comunicacional del Defensor del Pueblo; b) conocer cómo se valora la utilidad de la información provista por el Defensor del Pueblo; c) conocer el valor que la población le otorga al trabajo del DP.

Los resultados mostraron que:

- Seis de cada 10 entrevistados afirmaron que recuerdan alguna publicidad relacionada con el Defensor del Pueblo durante la semana previa a la entrevista.
- El nivel de penetración es relativamente alto, especialmente en las ciudades de Cochabamba, Santa Cruz, Potosí y Sucre.
- El 68% de las personas entrevistadas afirmó que el mensaje central de la campaña comunicacional del Defensor del Pueblo es “Defensor del Pueblo, por nuestros derechos y nuestras obligaciones”, lo que confirma una tendencia registrada en los últimos años a identificar este eslogan con la institución, pese a que en la campaña emitida en las semanas previas a la encuesta no se usó el mismo.
- En Sucre y Cobija, el nivel de reconocimiento es significativamente superior que en el resto de ciudades.

- Dentro de la tendencia general, casi el 60% afirma que considera útil o muy útil la información que recibe del Defensor del Pueblo. Una proporción similar piensa que el trabajo desarrollado por la institución es valioso o muy valioso.

3.6. Encuesta de diciembre de 2007

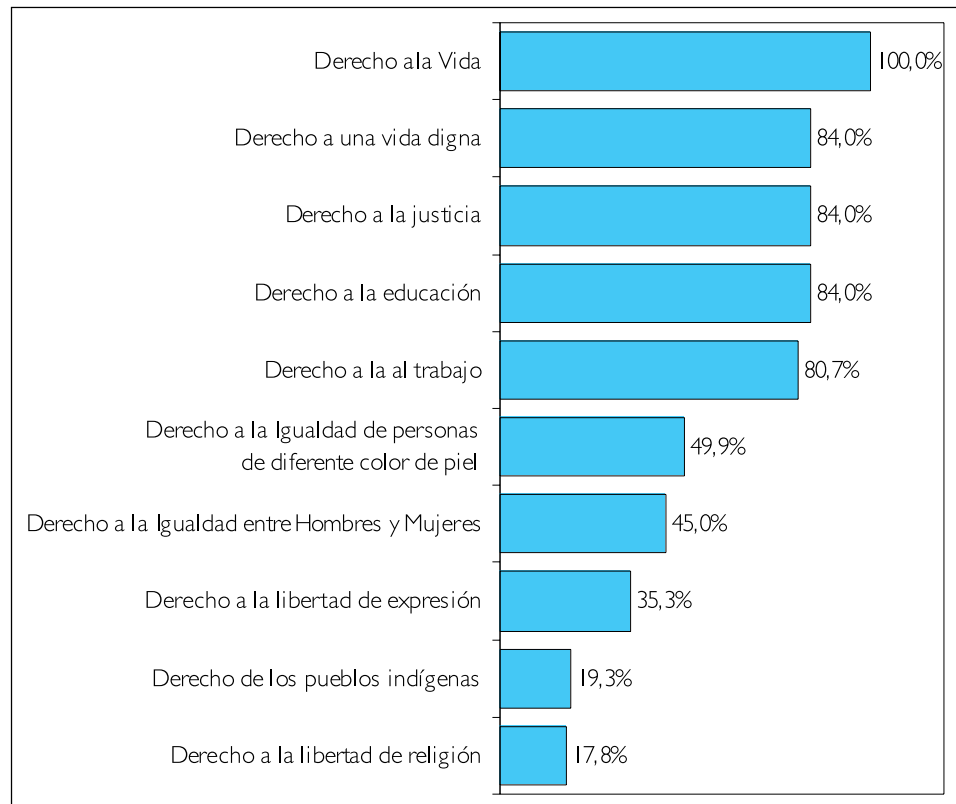
La última encuesta de Ruiz Mier C&R, en idénticas condiciones a las anteriores, tuvo como objetivos: a) Conocer la percepción de la población respecto de los derechos humanos, su importancia y su ejercicio; b) conocer qué instituciones son consideradas más confiables y más eficientes, además de la calificación que la población les asigna; c) conocer la percepción de la población sobre los aciertos del Defensor del Pueblo.

Los resultados mostraron que:

- Cuatro de cada 10 personas (41,7%) reconocen que los derechos humanos “Son normas, valores y principios que nos posibilitan vivir en mejores condiciones sociales, económicas y culturales”. Un porcentaje similar (39,1%) señala que los DDHH “Son principios y acuerdos básicos para resolver la conflictividad y evitar un enfrentamiento entre pueblos e individuos”.
- Entre los derechos humanos que para la población encuestada son más importantes figuran: 1) Derecho a la vida (el 100% de los encuestados lo menciona); 2) derecho a una vida digna (84% lo menciona); 3) derecho a la justicia (84%); 4) derecho a la educación (84%); y 5) derecho al trabajo (80,7%). El derecho a la igualdad de las personas de diferente color de piel es reconocido como más importante sólo por el 49,9% de la población; el derecho a la igualdad entre hombres y mujeres, por el 45%; el derecho a la libertad de expresión es importante sólo para el 35,3%; los derechos de los pueblos indígenas son reconocidos como importantes por el 19,3% y el derecho a la libertad de religión, por el 17,8%.

Gráfico 19

Derechos más importantes (diciembre 2007) % de personas que los nombra

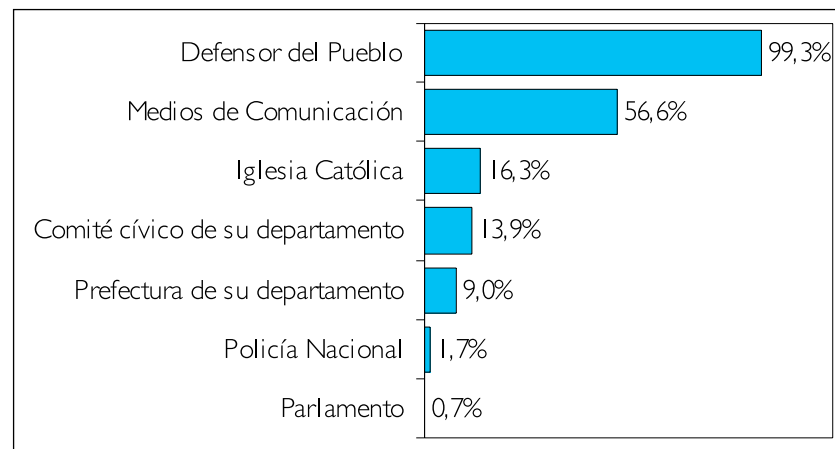


- Las obligaciones más importantes, identificadas por la población son: 1) Acatar la Constitución Política del Estado y las leyes (identificada por el 79,7% de las y los encuestados); 2) participar en la vida política, social y cultural del país (74% la menciona); y en un lejano tercer lugar, pagar impuestos, que es reconocida como obligación apenas por el 6,5%; las otras opciones fueron señaladas por menos del 4%.
- Casi ocho de cada 10 personas (79,8%) acudirían al Defensor del Pueblo a solicitar apoyo en caso de que sus derechos fuesen vulnerados; 11,7% buscaría apoyo en sus amigos o vecinos; 6,5% en organizaciones religiosas; 1,9% no acudiría a ninguna institución; y nadie mencionó ni a la Policía ni a los comités cívicos.

- Las instituciones más confiables para la población son: 1) Iglesia Católica (100% la menciona); Defensor del Pueblo (99,8% lo menciona); en un lejano tercer lugar, indicado por el 18,1% de la población, aparecen los medios de comunicación. En último lugar, aludido por el 0,3% de la población, está el Poder Judicial.
- Las instituciones más eficientes para la población son: 1) Defensor del Pueblo (mencionado por el 99,3%); 2) medios de comunicación (citados por el 56%); 3) Iglesia católica (16,3%). El gobierno nacional no fue mencionado por los encuestados.

Gráfico 20

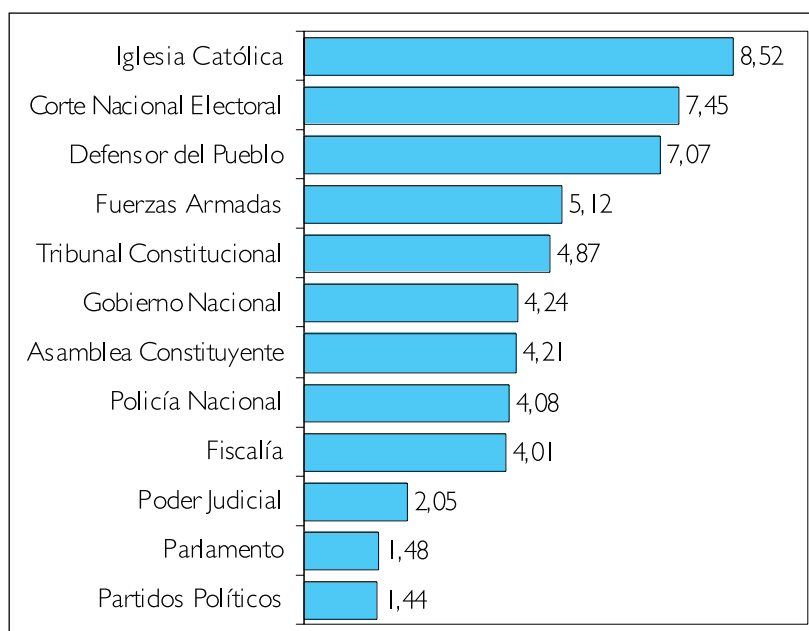
Instituciones consideradas más eficientes (diciembre 2007)
% de personas que las nombran



- Las instituciones mejor calificadas por la población son: 1) Iglesia Católica (8,5 sobre 10); 2) Corte Nacional Electoral (7,4 sobre 10); 3) Defensor del Pueblo (7,1 sobre 10). Las peor calificadas son: Poder Judicial (2 sobre 10); Legislativo (1,5 sobre 10); y partidos políticos (1,4 sobre 10).

Gráfico 21

Calificación a instituciones (diciembre 2007)



4. Investigaciones

Durante el año 2007 la Unidad de Análisis y Diagnóstico brindó apoyo metodológico a diversas investigaciones sobre temáticas de interés para el Defensor del Pueblo, así como ejecutó tres estudios indagatorios.

Investigación de Oficio sobre la situación de los trabajadores en estancias ganaderas del Beni.

Tal vez la investigación más importante del Defensor del Pueblo a lo largo de 2007. La Unidad de Análisis y Diagnóstico brindó asesoramiento en la formulación teórica y metodológica del estudio, desde el planteamiento del proyecto de investigación, durante el primer semestre de 2007, hasta su ejecución, durante el mes de noviembre de 2007.

Migración y desplazamientos poblacionales al exterior del país
Se brindó apoyo en la formulación de los términos de referencia para la contratación de especialista en la materia que ejecutó el estudio. Asimismo, se evaluó la primera versión del informe, proponiéndose diversas mejoras y enmiendas al mismo.

Estudio del registro de denuncias de violencia sexual infantil en el departamento de Tarija
Se evaluó la primera versión del informe, proponiéndose diversas mejoras y enmiendas al mismo. Asimismo, se preparó la corrección y edición final del texto para su publicación.

Estado de situación del Pueblo Yuqui

Se preparó la corrección y edición final del texto para su publicación.

Estado de situación de los adultos mayores en condición de abandono en Bolivia

Se evaluó la primera versión del informe, proponiéndose diversas mejoras y enmiendas al mismo.

Los derechos humanos de las personas con diferente orientación sexual

Se evaluó la primera versión del informe, producida en 2005, proponiéndose diversas mejoras y enmiendas al mismo. Asimismo, se preparó la corrección y edición final del texto para su publicación.

Derecho a la no discriminación (ámbito de funcionarios públicos)

A través de la contratación de una consultora con rango de investigadora junior se realizó un estudio sobre derecho a la no discriminación en el ámbito de los funcionarios públicos. Los resultados más relevantes muestran que, al igual que en la sociedad en general, la discriminación es percibida, pero las personas niegan ser discriminadoras. También que en los casos estudiados hay diferentes formas de discriminación que pueden ser asociadas con la cultura corporativa de cada institución. Los resultados de esta investigación serán publicados durante el primer semestre de 2008.

Derechos humanos en el ámbito de la educación pública escolarizada

A través de la contratación de una consultora con rango de investigadora junior se realizó un estudio sobre derechos humanos en el ámbito de la educación pública escolarizada, haciendo énfasis en los aspectos intercultural e intracultural que revisten al proceso educativo, tanto desde la práctica docente como desde la normativa (Ley de Reforma Educativa y proyecto de ley "Avelino Siñani – Elizardo Pérez"). Los resultados más relevantes muestran que el proceso de construcción de una educación intercultural no ha logrado trascender del ámbito discursivo hacia la práctica efectiva; asimismo, que los proyectos educativos contienen postulados excesivamente puristas y sesgados hacia la cultura andina; finalmente, que la discriminación es una constante que se reproduce tanto desde la práctica educativa como desde los contenidos impartidos. Los resultados de esta investigación serán publicados durante el primer semestre de 2008.

Derechos humanos de las poblaciones indígenas y campesinas

A través de la contratación de un consultor con rango de investigador junior se ha producido una investigación que da cuenta del estado del arte en la investigación sobre derechos de los pueblos

indígenas en Bolivia. Los principales hallazgos del trabajo revelan que en el país hay muy poca investigación y desarrollo en la temática de los derechos indígenas, pero al mismo tiempo se han trabajado diversos aspectos puntuales, por ejemplo, derechos de la niñez y derecho a la tierra. Los resultados de esta investigación serán publicados durante el primer semestre de 2008.

5. Observatorio del Racismo

En junio de 2007, el Defensor del Pueblo y la Universidad de la Cordillera firmaron un convenio de cooperación interinstitucional para la creación de un Observatorio del Racismo. Sobre la base de una certeza: la construcción de una sociedad intercultural no es viable debido a la presencia, cuando no emergencia, de actitudes intolerantes y racistas. El Observatorio se propone tres ejes de acción:

- 1) Investigación, para detectar comportamientos y actitudes racistas en diversos ámbitos de la sociedad. El primer proyecto de investigación se denominó "Proyectos de nación en pugna", y su inicial ámbito de observación se situó en Sucre, en torno a la Asamblea Constituyente y, posteriormente, los hechos de violencia relacionados con la demanda de "capitalidad plena" para Sucre. El resultado de dicho trabajo, titulado "Observando el racismo. Racismo y regionalismo en el proceso constituyente" será publicado durante el primer trimestre de 2008. Los siguientes ámbitos de observación del mismo proyecto serán Tarija, Santa Cruz, Cochabamba y La Paz.
- 2) Formación, para proveer, en primera instancia al personal del Defensor del Pueblo, herramientas teóricas en torno a la interculturalidad.
- 3) Acción, para proponer a la sociedad mecanismos viables para superar los discursos, actitudes y prácticas racistas.

VI. Centros de información y documentación especializados en derechos humanos

El Defensor del Pueblo es la principal fuente de información bibliográfica y documental sobre derechos humanos. A sus centros de información y documentación (CID) acuden investigadores, estudiantes, tesis, profesionales y público en general.

Entre 2006 y 2007, el número de visitas que registró CID de La Paz se incrementó de 3.163 a 3.370, lo que equivale a un crecimiento del 6,5 por ciento. Los temas más consultados versaron sobre derechos de la mujer, derechos del adulto mayor y Asamblea Constituyente y derechos humanos. El 52 por ciento de los usuarios fueron universitarios.

El crecimiento de los CID en el país ha sido variable e importante. En La Paz, la base de datos bibliográfica mostraba, en 2006, un número de 3.776 ejemplares, mientras que en 2007 esa cifra subió a 4.389, vale decir, un incremento del 14 por ciento. En Santa Cruz, el crecimiento fue del 27 por ciento (301 libros más), en Cochabamba y El Alto la elevación llegó al 20 por ciento y en Tarija, un 10 por ciento.

Respecto de las actividades del CID, la Institución conformó archivos en Yacuiba, Trinidad, Cobija, Llallagua y Riberalta y capacitó a su personal. El archivo central inventarió la documentación generada durante la gestión 2005.

En 2007, el CID organizó el II Certamen de ensayo sobre derechos humanos, con el tema "discriminación". El Defensor recibió 109 trabajos de todo el país, de los cuales 10 serán publicados.

En relación con el sitio en Internet del Defensor del Pueblo (www.defensor.gov.bo), éste publica, al menos 12 documentos mensuales con información institucional. El número de visitas a la página web se ha incrementado considerablemente. El contenido de ésta se actualiza permanentemente con información institucional.

VII. Educación en Derechos Humanos

Uno de los factores que alimentan las violaciones a los derechos humanos es, sin duda, el desconocimiento de éstos. La población que no conoce sus derechos es potencial víctima de abusos en dependencias públicas. De igual forma, las personas que no son conscientes de los límites razonables del ejercicio de sus derechos y deberes ciudadanos, en determinadas circunstancias, se convierten en transgresores de los derechos de otras personas. Esa es una de las razones por las que la comunidad internacional ha expresado que la educación en derechos humanos contribuye decisivamente a la realización de los mismos.

La educación en derechos humanos fomenta la comprensión de que cada persona comparte la responsabilidad de lograr que los derechos humanos sean una realidad en su comunidad y en la sociedad en su conjunto. La educación en derechos humanos contribuye, a largo plazo, a prevenir la violación de derechos y conflictos violentos, a la promoción de la igualdad y desarrollo sostenible, y al incremento de la participación de las personas en los procesos de adopción de decisiones dentro de los sistemas democráticos.

Tal como se indicó anteriormente en este mismo capítulo, tanto por el mandato constitucional como por lo establecido en la Ley 1818, la misión de la Institución es "velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con

relación a las actividades administrativas de todo el sector público (...) y la promoción, vigencia, divulgación y defensa de los derechos humanos”.

Bajo ese paraguas normativo y tomando en cuenta la Convención de Viena de 1993, el Defensor del Pueblo considera a la educación en derechos humanos como una línea fundamental de intervención institucional para generar, a partir de la ejecución de eventos educomunicativos, el cambio de actitudes y comportamiento de las personas, que deriva en la construcción de una cultura de vida basada en la práctica de valores y el respeto a los derechos del otro.

Tomando en cuenta estos criterios, la Unidad de Capacitación en derechos humanos ha ejecutado eventos educomunicativos en valores y derechos humanos a través de los siguientes cinco proyectos específicos de intervención educativa:

1. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para las Fuerzas Armadas
2. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para la Policía Nacional
3. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para servidores públicos
4. Proyecto de educación en valores y derechos humanos en la educación
5. Proyecto de educación en valores y derechos humanos para la ciudadanía

Un elemento importante, que hace parte del contenido obligatorio de los eventos educomunicativos y que además es transversal a todos los procesos de capacitación que se desarrollan en los cinco proyectos, es la construcción de valores sociales. Estos se entienden como la base o el núcleo fundamental a partir del cual se edifica todo el Sistema de Derechos Humanos.

La singular dinámica social y política en 2007 —el desarrollo de la Asamblea Constituyente, la demanda de autonomías y el brote muchos frentes de conflicto— ha reorientado la intervención educomunicativa en dos ámbitos:

- Se han ampliado y profundizado las temáticas de interculturalidad, diversidad cultural, Asamblea Constituyente, justicia comunitaria, y tolerancia y democracia.
- Se han desarrollado eventos educomunicativos con constituyentes y su entorno, movimientos sociales, y organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía, con el propósito de generar espacios de encuentro y debate sobre tópicos de derechos humanos y Defensor del Pueblo.

Con relación a la metodología de trabajo, cabe señalar que se ha dado continuidad a los ciclos de capacitación con sectores e instituciones priorizadas por las representaciones y mesas defensoriales. Cada ciclo ha constado de las siguientes actividades secuenciales:

i) priorización del grupo meta; ii) construcción de la línea base; iii) diseño del ciclo de capacitación; iv) ejecución de las acciones educomunicativas; v) evaluación del ciclo; y vi) sistematización.

Los ciclos se realizan a través de talleres y eventos interactivos vinculados entre sí en las tareas secuenciales indicadas. Otra modalidad de trabajo es la ejecución exclusiva de talleres. Ambas metodologías se emplean para los cinco proyectos, mencionados líneas atrás, y son llevadas a cabo por la oficina nacional de la Adjutoría de Promoción y Análisis (APA Nacional) y por las diferentes representaciones departamentales, representaciones especiales, y mesas defensoriales en todo el país¹.

En 2007, la Institución realizó 27 ciclos con un número de 186 eventos —entre talleres y eventos interactivos— en todo el país, tal como lo describe las siguientes tabla y gráfica.

Tabla 38

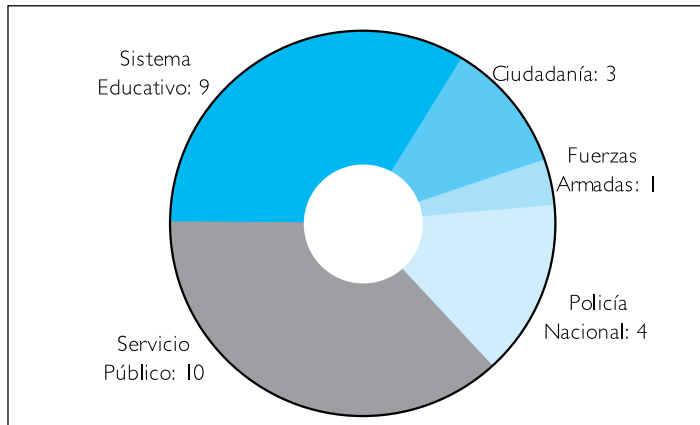
Ciclos de capacitación - gestión 2007

N°	Grupo meta	N° asistentes al ciclo	N° eventos del ciclo	Oficina DP encargada	Proyecto
1	Promotores en derechos humanos	23	5	Oruro	Ciudadanía
2	Brigadistas defensoriales	45	32	Potosí	Ciudadanía
3	Brigadistas de la J-Red	35	32	Potosí	Ciudadanía
4	Oficiales de la 2ª División de Ejército, de sus 6 unidades	40	3	Oruro	Fuerzas Armadas
5	Personal de la FELCC, grupo 1	20	8	La Paz	Policía Nacional
6	Personal de la FELCC, grupo 2	20	8	La Paz	Policía Nacional
7	Personal de la FELCC, grupo 3	20	7	La Paz	Policía Nacional
8	Oficiales y clases del Comando de Policías de Oruro	44	5	Oruro	Policía Nacional
9	Servidores públicos del SEDUCA Beni	32	6	Beni	Servicio público
10	Servidores públicos del SEDES Beni	23	4	Beni	Servicio público
11	Servidores públicos de la Caja Nacional de Salud	67	4	Cochabamba	Servicio público
12	Servidores públicos de la Unidad de Asistencia Social y Familiar (SEDEGES)	25	6	La Paz	Servicio público
13	Servidores públicos de los SLIM	30	4	La Paz	Servicio público
14	Guardia Municipal	33	6	La Paz	Servicio público
15	Servidores Públicos del municipio de Huari	50	3	Oruro	Servicio público
16	Servidores públicos del municipio de Toledo	80	4	Oruro	Servicio público
17	Servidores públicos de la Policía Municipal de Yacuiba	26	3	Yacuiba	Servicio público
18	Servidores públicos en salud	50	2	Yacuiba	Servicio público
19	Docentes del Instituto Normal Superior Clara Parada de Pinto	25	7	Beni	Sistema educativo
20	Docentes de unidades educativas	50	5	Chuquisaca	Sistema educativo
21	Directores, docentes y personal administrativo de unidades educativas	39	5	Cochabamba	Sistema educativo
22	Directores y docentes del Distrito Educativo N° 2	25	6	La Paz	Sistema educativo
23	Maestros de la Unidad Educativa Mejillones	25	5	Oruro	Sistema educativo
24	Maestros de la Unidad Educativa Kennedy	62	3	Oruro	Sistema educativo
25	Directores y docentes de 5 unidades educativas	40	3	P. Suárez	Sistema educativo
26	Directores y Docentes de 2 Unidades educativas	44	6	Tarija	Sistema educativo
27	Estudiantes de la Universidad del Chaco	30	4	Yacuiba	Sistema educativo
Total		1.003	186		

¹ - Ver organigrama en el capítulo I de este Informe.

Gráfico 22

Ciclos de Capacitación por Proyecto - Gestión 2007



En lo que se refiere a talleres, el Defensor del Pueblo capacitó a un total de 10.800 ciudadanos en 313 eventos. La mayor cantidad de asistentes correspondió al “Proyecto de educación en valores y derechos humanos para la ciudadanía”, con 3.301 personas que participaron en 84 actividades. Los siguientes gráficos y tabla detallan esta información.

Gráfico 23

Asistentes a talleres de capacitación por proyecto - Gestión 2007

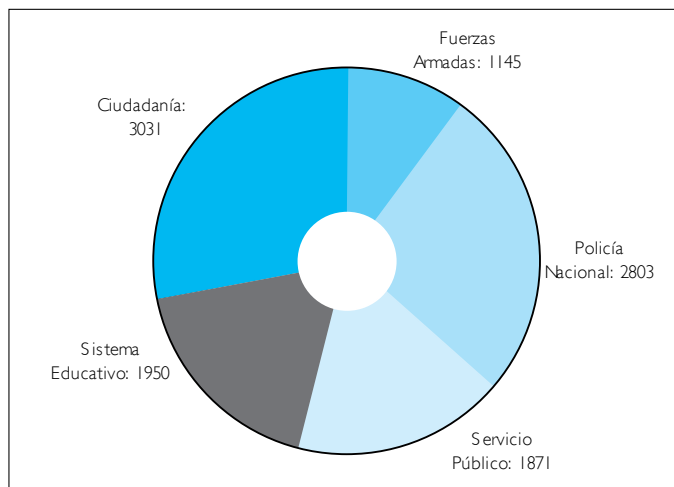


Tabla 39

Número de participantes en talleres de capacitación
por oficina y proyecto - Gestión 2007

Oficina*	Policía Nacional	Fuerzas Armadas	Ciudadanía	Servicio público	Sistema educativo	Totales
APA Nacional	559	557	8	295	0	1.419
Chapare	100	80	0	220	550	950
Chuquisaca	645	60	172	75	62	1.014
Cochabamba	276	0	120	194	0	590
El Alto	338	0	365	0	510	1.213
La Paz	303	104	914	433	215	1.969
Llallagua	26	0	278	58	277	639
Oruro	0	0	84	125	0	209
Pando	104	0	393	196	22	715
Potosí	60	0	0	0	40	100
Puerto Suárez	32	57	275	23	26	413
Riberalta	0	0	0	32	38	70
Santa Cruz	255	90	345	140	0	830
Tarija	105	79	0	0	0	184
Yacuiba	0	118	77	0	110	305
Yungas	0	0	0	80	100	180
Totales	2.803	1.145	3.031	871	950	10.800

* No se consignan los datos de la Representación Departamental de Beni

En la siguiente evaluación de cada uno de los cinco proyectos se presentarán con mayor detalle los destinatarios de cada uno de los talleres indicados en la tabla precedente.

I. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para las Fuerzas Armadas

Con este proyecto se viene trabajando desde hace 8 años. Se suscribieron dos convenios de cooperación interinstitucional con dos objetivos centrales: el primero llevar adelante eventos de promoción, capacitación y difusión sobre los derechos humanos al personal militar; y el segundo, la incorporación de la materia de derechos humanos en las mallas curriculares de los centros de formación militar. En ese marco se trabaja con la finalidad de que la formación de militares tenga como objetivo esencial la construcción de una cultura de respeto a los derechos humanos, tanto al interior de las fuerzas armadas como en la relación con la sociedad civil.

Durante el cuarto año de vigencia del segundo convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Defensa y las Fuerzas Armadas, el Defensor continuó con las actividades de capacitación a instructores de tropa de las tres fuerzas, capacitó a oficiales superiores y oficiales subalternos en DDHH y Derecho Internacional

Humanitario (DIH); de igual forma efectuó el seguimiento a la aplicación del currículo de derechos humanos para los centros de formación militar.

Para el desarrollo de estas actividades en el año 2007, la Institución coordinó acciones con las Direcciones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario del Ministerio de Defensa y del Comando en Jefe y de las tres Fuerzas. Además, trabajó con otras instituciones como Católicas por el Derecho a Decidir, Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, la Secretaría Técnica de la Comunidad de Derechos Humanos y el Grupo Militar del Comando Sur.

Avances y logros

- Ejecución de 31 eventos de capacitación en los que participaron 1.145 miembros de las Fuerzas Armadas, con el desglose siguiente: Chapare, 80; Chuquisaca, 60; La Paz, 104; Santa Cruz, 90; Tarija, 79; Puerto Suárez, 57; Yacuiba, 118; y a cargo de la Oficina Nacional de la APA, 557 asistentes (ver siguiente tabla).
- Realización del curso de Derechos Humanos y DIH, dirigido a la Escuela de Aplicación Naval y con una participación de 22 tenientes de Fragata.
- Realización de seis eventos de capacitación en derechos humanos y DIH en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija, Trinidad y Cobija, con una asistencia de 370 oficiales de las tres Fuerzas. En estos eventos participaron como expositores militares colombianos de la Dirección de DDHH y DIH de ese país.
- Realización de cinco eventos sobre Reglas de Enfrentamiento; uno, con la participación de 35 oficiales de las FFAA y de 10 oficiales de la Policía Nacional, tres, con la asistencia de 40 cadetes de cada una de las escuelas militares, y el último, con 40 cadetes de la ANAPOL.
- La Dirección de Derechos Humanos de la Fuerza Aérea emitió la Directiva N° 32/07, por la cual designa a los segundos comandantes y subdirectores de las unidades militares como responsables de derechos humanos.
- Los instructores de tropa llevaron a cabo eventos de replica con soldados y marineros, y organizaron actividades y eventos interactivos en conmemoración de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

- Distribución del “Manual de derechos humanos para las Fuerzas Armadas” y la cartilla “Derechos humanos en los cuarteles”, en las unidades militares de todo el país, en coordinación con las representaciones y mesas defensoriales, y las direcciones de Derechos humanos y DIH de las tres Fuerzas.
- Las representaciones departamentales, representaciones especiales y mesas defensoriales coordinaron actividades con las unidades militares de su jurisdicción para la realización de actividades de capacitación y eventos interactivos.
- El 100 por ciento de los institutos de formación militar imparte la materia de DDHH en sus currículos de formación. Ello expresa el interés de las autoridades militares y las direcciones de DDHH en consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos.
- Seguimiento a la aplicación del currículo de derechos humanos en la Escuela de Sargentos de la Armada Reynaldo Zeballos. Se evidenció buenos resultados en la formación de los estudiantes; en la prueba de conocimientos que se les tomó obtuvieron un promedio superior a 7,5 sobre 10.
- Los instructores de derechos humanos de ese centro de formación militar elaboraron un manual de consulta, en base a un soporte bibliográfico producido por el Defensor del Pueblo en 2003.

Tabla 40

Talleres de capacitación con las FFAA - Gestión 2007

N°	Grupo	N° de asistentes	N° de talleres	Oficina responsable
1	Alumnos de la Escuela de Aplicación Naval	22	1	APA Nacional
2	Oficiales, suboficiales y sargentos de La Paz	66	1	APA Nacional
3	Oficiales, suboficiales y sargentos de Cochabamba	84	1	APA Nacional
4	Oficiales, suboficiales y sargentos de Santa Cruz	50	1	APA Nacional
5	Oficiales, suboficiales y sargentos de Tarija	45	1	APA Nacional
6	Oficiales, suboficiales y sargentos de Beni	65	1	APA Nacional
7	Oficiales, suboficiales y sargentos de Pando	60	1	APA Nacional
8	Oficiales de las tres Fuerzas y la Policía Nacional	45	1	APA Nacional
9	Cadetes de último año del Colegio Militar de Ejército	40	1	APA Nacional
10	Cadetes de último año del Colegio Militar de Aviación	40	1	APA Nacional
11	Cadetes de último año de la Escuela Naval Militar	40	1	APA Nacional
12	Oficiales, suboficiales y sargentos de la 9ª División de Ejército	80	2	Chapare
13	Instructores de tropa del Regimiento Sucre II de Infantería y el Batallón 5º de Ingeniería	60	3	Chuquisaca
14	Instructores de tropa del Regimiento Ayacucho y del regimiento Calama	104	2	La Paz
15	Oficiales de la Octava División de Ejército	25	1	Santa Cruz
16	Oficiales del Regimiento Rangers	25	1	Santa Cruz
17	Oficiales de la IV División de Ejército, Camiri	40	1	Santa Cruz
18	Instructores de tropa de unidades militares de Tarija	29	2	Tarija
19	Marineros del Distrito Naval Bermejo	50	1	Tarija
20	Instructores de tropa del RC 6º Castrillo	21	1	Puerto Suárez
21	Instructores de tropa del Grupo Aéreo 83	15	1	Puerto Suárez
22	Oficiales de la Quinta División del Ejército	21	1	Puerto Suárez
23	Instructores de la Escuela de Cóndores	28	1	Yacuiba
24	Instructores de tropa del Regimiento Campero de Ibibobo	30	1	Yacuiba
25	Instructores del Regimiento Pisagua	39	1	Yacuiba
26	Instructores del Regimiento Aroma en Pajoso	21	1	Yacuiba
	Total	1.145	31	

Obstáculos y dificultades

El trabajo con las Fuerzas Armadas en la gestión 2007 fue desarrollado sin contratiempos, de forma continua y regular; en tal sentido no se identificaron obstáculos ni dificultades.

2. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para la Policía Nacional



El Defensor del Pueblo viene trabajando desde el año 2002 con este proyecto. Suscribió convenios de cooperación interinstitucional con dos objetivos centrales: el primero, llevar adelante eventos de promoción, capacitación y difusión sobre los derechos humanos al personal de la Policía Nacional; y el segundo la incorporación de la materia de derechos humanos en las mallas curriculares de los centros de formación policial. En ese marco, trabaja con el objetivo de contribuir en la formación de oficiales policías y clases capaces de trabajar en pro de una cultura de respeto de los DDHH, tanto al interior de su entidad como en su relación con la sociedad.

El 12 de febrero de 2007 la Institución suscribió el segundo convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Gobierno y la Policía Nacional, con dos objetivos centrales: la aplicación del currículo de derechos humanos en los centros de pre y post formación policial y la formación y capacitación del personal policial.

En ese marco desarrolló un curso de formación a nuevos instructores en derechos humanos y aplicación de la ley, que contó con la participación de 22 policías, de los cuales cuatro fueron mujeres.

Consolidó el trabajo con otras instituciones que trabajan en el área de la capacitación a la Policía a través del desarrollo conjunto de eventos de capacitación para docentes, instructores y estudiantes de la Academia Nacional de Policías (ANAPOL); personal de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN); funcionarios de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional; y el Tribunal Disciplinario Policial.

Las representaciones, departamentales, representaciones especiales y mesas defensoriales, realizaron eventos de capacitación a demanda de las unidades policiales y como parte de su planificación anual.

Avances y logros

- El Comandante General de la institución policial declaró a 2007 como el “Año de los derechos humanos en la Policía Nacional”.
- Ejecución de 72 eventos de capacitación con la asistencia de 2.803 policías, con el desglose siguiente: Chapare, 100; Chuquisaca, 645; Cochabamba, 276; El Alto, 338; La Paz, 303; Llallagua, 26; Pando, 104; Potosí, 60; Puerto Suárez, 32; Santa

X Informe Anual

Cruz, 255; Tarija, 105; y a cargo de la Oficina Nacional de la APA, 549 participantes (ver siguiente tabla).

- El Comando General de la Policía aprobó, mediante resolución, el currículo de DDHH para las unidades académicas de pre y post grado de la UNIPOL (Universidad Policial). El mismo fue aprobado por el Ministerio de Educación.
- Realización de eventos de capacitación con:
 - Instructores de la ANAPOL y la ESBAPOL (Escuela Básica Policial), con una asistencia de 40 personas;
 - Catedráticos de la ANAPOL y ESBAPOL, con una asistencia de 115 participantes;
 - Personal de la Fuerza Especial de lucha Contra el Narcotráfico, con una asistencia de 142 policías;
 - Investigadores de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional, con una asistencia de 18 investigadores;
 - Miembros del Tribunal Disciplinario Policial, con una asistencia de 13 participantes;
 - Comandantes de unidades operativas de La Paz y El Alto, con una asistencia de 35 participantes;
 - Cadetes de último año de la ANAPOL, con una asistencia de 134 personas;
 - Personal de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, con una participación de 60 policías.
- Hay un nuevo grupo de oficiales instructores en “derechos humanos y aplicación de la ley”.

Tabla 4 I

Talleres de capacitación con la Policía Nacional - Gestión 2007

Nº	Grupo	Asistentes	Talleres	Oficina responsable
1	Oficiales instructores en derechos humanos	22	5	APA Nacional
2	Instructores de la ANAPOL y la ESBAPOL	40	1	APA Nacional
3	Catedráticos de la ANAPOL y ESBAPOL	115	2	APA Nacional
4	Jefes, Oficiales y policías de la FELCN	142	5	APA Nacional
5	Oficiales investigadores de la DNRP	18	1	APA Nacional
6	Tribunal Disciplinario Policial	13	1	APA Nacional
7	Comandantes de unidades operativas de La Paz y El Alto	35	1	APA Nacional
8	Cadetes de cuarto Año de la ANAPOL	134	1	APA Nacional
9	Cadetes de último año de la ANAPOL	40	1	APA Nacional
10	Personal del Comando Regional de la Policía en el trópico de Cochabamba	40	1	Chapare
11	Personal de la Policía Ecológica	60	1	Chapare
12	Policías de diferentes unidades	600	14	Chuquisaca
13	Personal de diferentes Unidades Policiales	45	3	Chuquisaca
14	Personal Policial de diferentes Unidades	276	6	Cochabamba
15	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 1	39	1	El Alto
16	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 2	51	1	El Alto
17	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 3	39	1	El Alto
18	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 4	41	1	El Alto
19	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 5	41	1	El Alto
20	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 6	54	1	El Alto
21	Personal del Organismo Operativo de Tránsito de El Alto - Grupo 7	46	1	El Alto
22	Brigada de Protección a la Familia de El Alto	27	1	El Alto
23	Personal del Distrito Policial Nº 2	70	3	La Paz
24	Personal de Seguridad Penitenciaria	53	2	La Paz
25	Estudiantes de la ESBAPOL	180	2	La Paz
26	Personal policial de Llalagua	26	1	Llalagua
27	Personal policial de diferentes unidades	104	1	Pando
28	Policías de diferentes unidades	60	1	Potosí
29	Efectivos del Comando de Frontera Policial de Puerto Suárez	15	1	Puerto Suárez
30	Efectivos del Comando de Frontera de Puerto Suárez	17	1	Puerto Suárez
31	Personal de la Patrulla de Auxilio al Ciudadano	65	1	Santa Cruz
32	Personal de Identificación Personal Grupo 1	55	1	Santa Cruz
33	Personal de Identificación Personal Grupo 2	55	1	Santa Cruz
34	Personal del Módulo Policial 4 de Noviembre	40	1	Santa Cruz
35	Personal del Módulo Policial Nº 9 Los Lotes	40	1	Santa Cruz
36	Personal de Identificación Personal y Recaudaciones	21	1	Tarija
37	Personal policial de diferentes unidades	84	3	Tarija
	Total	2,803	72	

Obstáculos y dificultades

El trabajo con la Policía Nacional fue desarrollado sin contratiempos, de forma continua y regular, en tal sentido no se identificaron obstáculos ni dificultades.

3. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para servidores públicos

Durante 2007 el Defensor ha reforzado el trabajo con servidoras y servidores públicos. Uno de los objetivos principales del trabajo de educación con este sector consiste en la reducción de los casos de vulneración de derechos humanos. Para ello se ha trabajado en dos ámbitos: el primero, referido a los derechos humanos de los usuarios del servicio; y el segundo, sobre los derechos de los servidores públicos, con temas como el derecho humano al trabajo en el servicio público, el acoso laboral, valores y ética pública, y la noción de derecho-deber como dos elementos inseparables.

La Institución siguió conformando grupos aliados con instituciones con las que desarrolló ciclos de capacitación. En los eventos se evidenció el compromiso de los participantes.

Además, inició el contacto con el Servicio Nacional de Administración de Personal para introducir temas de valores y derechos humanos en de los procesos de capacitación que ellos realizan. Este acercamiento se consolidó con la firma de un convenio interinstitucional y la ejecución de talleres sobre los tópicos indicados líneas atrás.

Avances y logros

- Elaboración e introducción de un módulo sobre el “derecho humano al trabajo de los servidores públicos”, para que éstos lo conozcan y lo apliquen al interior de sus instituciones.
- Firma de un convenio de cooperación interinstitucional con el Servicio Nacional de Administración de Personal, que permitirá, a partir del año 2008, la introducción de módulos sobre valores, derechos humanos, servicio público y grupos en situación de vulnerabilidad, entre otros, en los cursos regulares que esa entidad ofrece a servidores públicos de todas la instituciones estatales.
- Ejecución de talleres sobre valores, derechos humanos, servicio público y derechos de grupos en situación de vulnerabilidad. Al final de las actividades, los

participantes desarrollaron propuestas para la introducción del tema en las distintas unidades en las que trabajan.

- Diseño y ejecución —en coordinación con la Unidad de Programas Especiales y la Representación Especial de Chapare— de la primera fase de un proceso de sensibilización dirigido a servidores públicos que trabajan con el pueblo Yuqui, para promover su respeto y reconocimiento como seres humanos dignos y con derechos.
- Elaboración de los contenidos temáticos y soportes conceptuales de un paquete educativo dirigido al servicio público. El material tiene el propósito de apoyar los procesos de educación en derechos humanos con el sector y dignificar el rol de éste como garante de los derechos humanos. El paquete consta de los siguientes materiales: "Manual en derechos humanos y ciudadanos para servidores públicos", cartilla "Derechos humanos y servidores públicos", un afiche, tríptico y porta lápices.
- Ejecución de 65 talleres de capacitación a 1.871 servidores públicos, de acuerdo con el siguiente detalle: Chapare, 220; Chuquisaca, 75; Cochabamba, 194; La Paz, 433; Llallagua, 58; Los Yungas, 80; Pando, 196; Puerto Suárez, 23; Riberalta, 32; Santa Cruz 140; Oruro, 125; y APA Oficina Nacional, 295 participantes.
- Formación en derechos humanos de 33 promotores de la guardia municipal de La Paz.

Tabla 42

Talleres de capacitación con el público - Gestión 2007

Nº	Grupo meta	Nº de asistentes	Nº de talleres	Oficina responsable
1	Curso para servidores públicos en el SNAP	50	1	APA Nacional
2	Servidores públicos del Ministerio de Trabajo	25	1	APA Nacional
3	Servidores públicos de Hospital San Francisco de Asís de Villa Tunari, Centro de Salud Chimoré y Hospital Central de Ivirgarzama	100	3	Chapare
4	Servidores Públicos de los municipios de Villa Tunari, Chimoré y Puerto Villarroel	120	3	Chapare
5	Servidores públicos del Hospital san Francisco de Asís de Villa Tunari, Centro de Salud Chimoré y Hospital Central de Ivirgarzama APA Nacional	100	3	Chapare
6	Servidores públicos de los municipios de Villa Tunari, Chimoré y Puerto Villarroel APA Nacional	120	3	Chapare
7	Servidores públicos del municipio	35	3	Chuquisaca
8	Servidores públicos del SEDUCA	40	3	Chuquisaca
9	Funcionarios del sistema de salud		2	Chuquisaca
10	Servidores públicos de la Dirección Departamental de Migración	55	2	Cochabamba
11	Servidores públicos del municipio de Cochabamba	39	2	Cochabamba
12	Personal de las Fuerzas Armadas	75	3	Cochabamba
13	Servidores públicos de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia y del CIES	25	1	Cochabamba
14	Funcionarios de SEDEGES, Coslam, UMSA, Odepro y Club San Francisco	28	1	La Paz
15	Corregidores y autoridades locales de las provincias de La Paz	277	11	La Paz
16	Subprefectos del departamento de La Paz	75	3	La Paz
17	Concejales y agentes municipales de Achacachi y Waldo Ballivián	53	2	La Paz
18	Servidores públicos del municipio de Ocurí	31	1	Llallagua
19	Servidores públicos del municipio de Uncía	27	1	Llallagua
20	Corregidores y secretarios generales de la Subprefectura de Nor Yungas	40	1	Los Yungas
21	Corregidores y secretarios generales de la Subprefectura de Larecaja	40	1	Los Yungas
22	Comunarios, autoridades originarias y municipales	60	1	Oruro
23	Autoridades originarias y municipales de Lequepalca	65	1	Oruro
24	Servidores públicos de la Prefectura, Gobierno Municipal y SEDES	196	3	Pando
25	Servidores públicos de los gobiernos municipales de Roboré, El Carmen y Puerto Suárez	11	1	Puerto Suárez
26	Servidores públicos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio	12	1	Puerto Suárez
27	Funcionarios de la Prefectura de Pando	19	1	Riberalta
28	Subprefectos, corregidores y alcaldes del norte amazónico	13	1	Riberalta
29	Servidores públicos de Defensa Pública	30	2	Santa Cruz
30	Servidores públicos del municipio de Montero	30	1	Santa Cruz
31	Servidores públicos del municipio de Mairana	50	1	Santa Cruz
32	Servidores públicos del municipio de Saavedra	30	1	Santa Cruz
	Total	1.871	65	

Obstáculos y dificultades

El trabajo con este sector transcurrió con normalidad y sin mayores problemas.

4. Proyecto de educación en valores y derechos humanos en la educación

El trabajo con la comunidad educativa tiene como principal objetivo introducir temas de valores y derechos humanos en las aulas. Esta inclusión no es sólo formal sino que intenta hacer énfasis en el aspecto actitudinal, en las prácticas metodológicas y en el currículo del sistema educativo.

Desde hace más de cinco años el Defensor del Pueblo viene desarrollando procesos de educación en valores y derechos humanos con directores y docentes de unidades educativas. Este trabajo coordinado con el Ministerio de Educación ha concluido en una primera etapa con la elaboración conjunta de un paquete de material educativo. Sin embargo, no ha sido posible continuar con el proceso debido al cambio de gobierno y al congelamiento de la nueva ley educativa en el Congreso.

En la gestión 2007 la Institución ha retomado el contacto con el Ministerio de Educación a través de reuniones, la presentación de una propuesta de trabajo y de un proyecto de convenio que tiene la finalidad de incluir la temática de derechos humanos en el diseño curricular; además de la entrega a las autoridades responsables de un paquete con todo el material producido por el Defensor del Pueblo para su revisión.

Mientras, el Defensor del Pueblo continuó trabajando con directores y docentes de unidades educativas del nivel primario de todo el país, con la idea de que éstos se constituyan en promotores de los derechos humanos y los valores que los fundamentan. Ello implica la introducción de dichos contenidos en los temas que se abordan en las aulas, la ejecución de proyectos pedagógicos sobre valores y derechos humanos y la conformación de grupos aliados en los que participan docentes y directores.

Avances y logros

- Incorporación de la temática de valores y DDHH por parte de 82 de 107 unidades educativas con las que se trabajó. Aquéllas han ejecutado proyectos de aula y/o de comunidad educativa.
- Elaboración de una guía para realizar proyectos pedagógicos dentro de procesos de educación en derechos humanos con el sistema educativo a nivel nacional. La

misma pretende establecer lineamientos innovadores para este tipo de trabajo pionero en el país.

- Elaboración de una cartilla sobre valores, dirigida a niños y niñas de entre 8 y 12 años, y que busca propiciar de manera práctica y lúdica el análisis y reflexión sobre ese tópico.
- Suscripción de un convenio con la Universidad Autónoma del Beni, cuyo objetivo principal es el desarrollo de un programa de educación en derechos humanos, el cual concluirá con una fase de réplicas que realizarán los participantes, docentes y estudiantes, al interior de la casa de estudios.
- Suscripción de un convenio con el Instituto Normal Superior Clara Parada de Pinto para la introducción de valores y derechos humanos en el currículo de esa institución.
- Como resultado de un taller sobre educación en DDHH, los 38 participantes —directores de unidades educativas del distrito de Guayaramerín— realizaron posteriormente un encuentro binacional sobre educación en zonas de frontera. El evento sugirió, entre otras cosas, incidir en valores y derechos humanos universales para integrar las fronteras.
- Fortalecimiento del trabajo con grupos aliados de directores y docentes, y con grupos que trabajan con el Defensor del Pueblo desde hace tres o más años.
- A través de 61 talleres se capacitó a 1.450 directores y docentes, y 500 estudiantes de diferentes unidades educativas en todo el país. El detalle por oficina defensorial es el siguiente: Chapare 550 personas; La Paz, 215; Llallagua, 277; Los Yungas, 100; Pando, 22; Chuquisaca, 62; Potosí, 40; Puerto Suárez, 26; Riberalta, 38; El Alto, 510 personas y Yacuiba 110 asistentes.
- Realización de nueve ciclos de capacitación en todo el país, traducidos en 44 eventos educomunicativos. A través de ellos 340 directores y docentes conocieron y analizaron temas de valores y derechos humanos, los incluyeron en las aulas y en su práctica educativa, y ejecutaron proyectos pedagógicos sobre el asunto.
- Trabajo con 120 estudiantes y docentes de algunos institutos normales superiores dedicados a la introducción de valores y derechos humanos en sus currículos. Tal es el caso del Instituto Normal Clara Parada de Pinto, del Beni; el Instituto Normal Superior Eduardo Avaroa, de Potosí; o el Instituto Normal Superior Andrés de Santa Cruz, de Chayanta.

Tabla 43

Talleres de capacitación con el sistema educativo - Gestión 2007

Nº	Grupo meta	Nº de asistentes	Nº de talleres	Oficina responsable
1	Directores y docentes de núcleos escolares de Villa Tunari, Sinahota y Chimoré	550	17	Chapare
2	Docentes de unidades educativas	62	1	Chuquisaca
3	Directores de núcleos educativos y directores responsables de unidades educativas del distrito de Santiago de Callapa	44	1	El Alto
4	Directores de núcleos educativos y directores responsables de unidades educativas del distrito de Pucarani	22	1	El Alto
5	Profesores del Núcleo Educativo Chipamaya	23	1	El Alto
6	Profesores del Núcleo Educativo Cota Cota	22	1	El Alto
7	Profesores del Núcleo Educativo Corapata - Chojñacollo	37	1	El Alto
8	Profesores del Núcleo Educativo Iquiaca	33	1	El Alto
9	Profesores del Núcleo Educativo Chojasivi - Lacaya	75	1	El Alto
10	Profesores del Núcleo Educativo Calería - Chacaleta	23	1	El Alto
11	Profesores del Núcleo Educativo Villa Vilaque	44	1	El Alto
12	Profesores del Núcleo Educativo Patamanta	55	1	El Alto
13	Estudiantes del Instituto Técnico Santa Rita	20	1	El Alto
14	Jóvenes y estudiantes de la Unidad Educativa Héroes de 15 de Enero de la localidad de Satatotora	24	1	El Alto
15	Estudiantes de la Escuela de Idiomas de la FAB	44	1	El Alto
16	Profesores del Colegio CEFI	44	1	El Alto
17	Personal de unidades educativas del municipio de Mecapaca	39	2	La Paz
18	Directores y docentes de unidades educativas de los distritos 1 y 2 de la ciudad de La Paz	150	5	La Paz
19	Docentes de la Unidad Educativa Israelita	26	1	La Paz
20	Docentes de la Normal Mariscal Andrés de Santa Cruz, del Municipio de Chayanta	27	1	Llallagua
21	Estudiantes del Colegio 1º de Mayo	71	2	Llallagua
22	Estudiantes del ISEC-Pío XII	56	2	Llallagua
23	Estudiantes de secundaria	50	2	Llallagua
24	Estudiantes del Colegio Llallagua	40	1	Llallagua
25	Estudiantes del Colegio Llallagua	33	2	Llallagua
26	Estudiantes de las unidades educativas Miguel Mercado y Crispín Andrade	100	2	Los Yungas
27	Estudiantes de secundaria	22	1	Pando
28	Estudiantes del Instituto Normal Superior Eduardo Avaroa	40	4	Potosí
29	Directores y docentes de unidades educativas del 26 nivel primario	1	P. Suárez	
30	Docentes de unidades educativas	38	1	Riberaalta
31	Directores y docentes de Yacuiba	61	1	Yacuiba
32	Directores y docentes de Yapacaní	49	1	Yacuiba
	Total	1950	61	

Obstáculos y dificultades

El relacionamiento con el Ministerio de Educación avanza muy lentamente. El hecho de que el proyecto de Ley Avelino Siñani y Elizardo Pérez aún siga sin tratamiento en el Congreso obstaculiza el trabajo con el sistema educativo, sobre todo a nivel del currículo.

5. Proyecto de educación en valores y derechos humanos para la ciudadanía

Gracias a la confianza y credibilidad del Defensor del Pueblo, se ha verificado una masiva concurrencia a las convocatorias institucionales para actividades de capacitación a la ciudadanía.

La institución atiende la demanda educativa de diversos sectores de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales. La mayoría de las solicitudes son puntuales y generalmente sobre temas específicos, no siendo necesaria la ejecución de ciclos de capacitación.

Los procesos de educación en derechos humanos buscan incidir en el tema de valores, la relación entre derecho y deber, el conocimiento de los mecanismos de protección de los derechos humanos, pero, ante todo promueven acciones de exigibilidad de derechos⁶.

Para ello, la Institución ha incursionado con cierto énfasis en el área rural, buscando llegar, sobre todo, a líderes comunales para que éstos repliquen lo aprendido en sus localidades. Además, ha puesto en marcha el convenio firmado la gestión pasada con el Programa de Justicia Comunitaria de la UMSA e inició un proceso de formación de promotores entre sus participantes.

Una de las fortalezas del trabajo con ciudadanía es la formación de promotores defensoriales, los cuales, además de conocer la temática de derechos humanos, tienen un profundo compromiso con ella y, por ello, coadyuvan con el trabajo institucional, participando activamente en la organización y ejecución de los eventos educomunicativos.

Avances y logros

- Realización de tres ciclos de capacitación con ciudadanía para formar promotores en derechos humanos. Estos procesos llegaron a 103 personas en 69 eventos educomunicativos, organizados por representaciones departamentales de Oruro y Potosí.

⁶ - Cuando el ciudadano demanda el cumplimiento de sus derechos.

- Realización de 84 talleres con la participación de 3.031 personas. El desglose de los asistentes es el siguiente: 172 en Chuquisaca, 120 en Cochabamba, 8 en la Oficina Nacional, 365 en El Alto, 914 en La Paz, 278 en Llallagua, 84 en Oruro, 393 en Pando, 275 en Puerto Suárez, 345 en Santa Cruz y 77 en Yacuiba.
- Participantes del "Programa de justicia comunitaria" se formaron como promotores en derechos humanos y realizaron talleres sobre el tema en sus comunidades.
- Realización de un taller sobre derechos humanos, justicia comunitaria y atribuciones del Defensor del Pueblo, en el que participaron autoridades originarias de las 20 provincias del norte de Potosí. Los asistentes se comprometieron a replicar los contenidos en sus comunidades.

Tabla 44

Talleres de capacitación con ciudadanía - Gestión 2007

N°	Grupo meta	N° de asistentes	N° de talleres	Oficina responsable
1	Tesistas del Programa de Justicia Comunitaria UMSA	8	3	APA Nacional
2	Periodistas y comunicadores sociales	34	2	Chuquisaca
3	Grupo de jóvenes del programa Líder (de una ONG)	18	1	Chuquisaca
4	Grupo de madres de Aldeas Infantiles SOS	20	1	Chuquisaca
5	Jóvenes de los municipios de Chuquisaca	100	2	Chuquisaca
6	Madres y padres de familia de Arque y Arani	95	2	Cochabamba
7	Brigadistas y voluntarios en DDHH	25	4	Cochabamba
8	Capacitadores del consorcio italiano Ricerca Cooperazione	18	2	El Alto
9	Líderes y autoridades comunales de Ayo Ayo	32	1	El Alto
10	Líderes y autoridades comunales de Batallas	36	1	El Alto
11	Líderes comunales de Catavi	36	1	El Alto
12	Líderes comunales de Laja	38	1	El Alto
13	Líderes comunales de Pucarani (2 grupos)	70	2	El Alto
14	Vecinos de la urbanización Nuevo Amanecer	27	1	El Alto
15	Líderes y comerciantes de la asociación Flor Kantutita	16	1	El Alto
16	Líderes de instituciones y organizaciones sociales de El Alto	16	1	El Alto
17	Líderes y autoridades comunales y comunarios de Satatotorá	51	1	El Alto
18	Líderes juveniles de Comunidad de Productores en Artes (Compa)	25	1	El Alto
19	Asociación "Más Vida" (personas con VIH-sida)	24	2	La Paz
20	Instituto Boliviano de la Ceguera	50	2	La Paz
21	Instituto Boliviano de la Ceguera, Departamental La Paz	34	2	La Paz
22	Postulantes a brigadistas escolares	81	2	La Paz
23	Miembros de la comunidad de Sopacachi	58	1	La Paz
24	Miembros de la comunidad de Ch'acani	44	1	La Paz
25	Miembros de la comunidad de llave	111	1	La Paz
26	Miembros de la comunidad de Huatajata	43	1	La Paz
27	Miembros de la comunidad de Kusijata	50	1	La Paz
28	Miembros de la comunidad de Titicachi	63	1	La Paz
29	Asociación de Productores de la Provincia Murillo	36	1	La Paz
30	Miembros de la comunidad de Santa Ana	94	1	La Paz
31	Miembros de la comunidad de Tocolpa	33	1	La Paz
32	Miembros de la comunidad de Lock'a	39	1	La Paz
33	Miembros de la comunidad de Licoma	55	1	La Paz
34	Miembros de la comunidad de Patacamaya	55	1	La Paz
35	Replicadores del municipio de Copacabana	44	3	La Paz
36	Promotores del Defensor del Pueblo	43	1	Llallagua
37	Madres y padres de Esquencachi	44	1	Llallagua
38	Líderes indígenas de Esquencachi	64	1	Llallagua
39	Líderes indígenas del municipio de Pocoata	55	1	Llallagua
40	Miembros de la comunidad de Zapacari	72	2	Llallagua
41	Periodistas asociados al Sindicato de la Prensa de Oruro	32	1	Oruro
42	Periodistas de Oruro de los distintos medios locales	52	1	Oruro
43	Madres y padres de familia	393	4	Pando

Nº	Grupo meta	Nº de asistentes	Nº de talleres	Oficina responsable
44	Madres y padres de la Unidad Educativa Angélica Rivero	52	1	P. Suárez
45	Madres y padres de la Unidad Educativa Simón Bolívar	18	1	P. Suárez
46	Madres y padres de la Unidad Educativa Mutún	16	1	P. Suárez
47	Madres y padres de las unidades educativas Angélica Rivero, Mutún y Simón Bolívar	32	1	P. Suárez
48	Integrantes del Comité Cívico de Roboré	13	1	P. Suárez
49	Comité Cívico de San José de Chiquitos	40	1	P. Suárez
50	Asociación de vivanderas San José de Chiquitos	26	1	P. Suárez
51	Asociación de vivanderas de Roboré	17	1	P. Suárez
52	Comités de Vigilancia y OTBs de San José de Chiquitos, Roboré El Carmen, Puerto Suárez y Puerto Quijarro	36	1	P. Suárez
53	Instituciones del Estado y sociedad civil de Puerto Suárez, Puerto Quijarro y Corumbá	25	1	P. Suárez
54	Organización Católica de Capacitación al Artesano (OCCA)	35	1	Santa Cruz
55	Comité de Vigilancia del municipio de Montero	60	1	Santa Cruz
56	Comité de Vigilancia del municipio de Mairana	30	1	Santa Cruz
57	Indígenas de la Capitanía de Alto Parapetí	40	1	Santa Cruz
58	Población del Distrito 12	50	1	Santa Cruz
59	Población del municipio de San Julián	30	1	Santa Cruz
60	OCCA	60	1	Santa Cruz
61	Periodistas de la Red Amazónica	40	1	Santa Cruz
62	Trabajadores de la prensa	25	1	Yacuiba
63	Junta Escolar de Villamontes	25	1	Yacuiba
64	Organizaciones de la sociedad civil de Yacuiba	27	1	Yacuiba
	Total	3,031	84	

Obstáculos y dificultades

Resulta difícil organizar ciclos con ciudadanía debido a la informalidad de los grupos, en algunos casos, y la imposibilidad de realizar visitas permanentes a las zonas rurales.

6. Trabajo intenso y resultados de mediano y largo plazo

Los resultados concretos previstos como resultado de las intervenciones educativas en materia de derechos humanos en los proyectos de intervención que ejecuta la Unidad de Educación y Capacitación en derechos humanos del Defensor del Pueblo serán visibilizados en el mediano y largo plazo, a pesar de ello, es posible advertir en la actualidad que existen cambios cualitativos que denotan el progreso en este tema.

La incorporación de los derechos humanos, a partir de 1999 y 2002 respectivamente, produjo importantes cambios cualitativos en el interior de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional luego de la suscripción de sendos Convenios de Cooperación Interinstitucional.

En las Fuerzas Armadas se viene ejecutando el trabajo de transversalización de los derechos humanos en los reglamentos militares, la designación del Segundo Comandante de cada una de las unidades militares de las tres Fuerzas como Responsable de derechos humanos, la instalación y funcionamiento de un Buzón de Derechos Humanos para la recepción de quejas y denuncias en los cuarteles y la incorporación de la materia de derechos humanos en el Currículo de los institutos de formación militar.

En la Policía se ha incorporado la materia de derechos humanos en los institutos de pre y post formación policial, el Comandante General de la Policía Nacional declaró el 2007 como el “Año de los Derechos Humanos en la Policía Nacional” y el 2008 fue declarado como “Año de la Reafirmación de los Derechos Humanos en la Policía Nacional”, denotando la voluntad política y compromiso de esta institución con el respeto y vigencia de los derechos humanos.

Somos conscientes de que aún falta mucho por hacer para lograr la plena vigencia y respeto de los derechos humanos en el trabajo de estas dos instituciones, empero este objetivo será conseguido con un trabajo permanente en la sensibilización y formación en derechos humanos, la voluntad política de las autoridades y el respaldo del personal policial y militar.

Con relación al sistema educativo, la posibilidad de trabajar directamente con docentes y directores ha permitido abordar no solamente aspectos teóricos sobre derechos humanos sino que sobre todo nos ha brindado la oportunidad de formar alianzas con ellos, quienes como agentes formadores en las escuelas, han fortalecido prácticas pedagógicas creativas y críticas acordes a los principios de la educación en derechos humanos. La ejecución de proyectos pedagógicos sobre valores y derechos humanos se ha convertido en una estrategia efectiva para introducir estos temas no solamente en el currículo explícito de las escuelas sino, ante todo, en el currículo oculto, puesto que de lo que se trata es que las temáticas sean internalizadas a partir de un enfoque holístico e integrador; cabe señalar que en ellos participan activamente no sólo docentes y directores sino también niños, niñas, padres y madres además del personal administrativo de las unidades educativas. Así, cada año se ejecutan proyectos innovadores que promueven la participación, el espíritu crítico, la creatividad, la expresión y el desarrollo de afectos y sentimientos, creando un ambiente de libertad y respeto en las aulas y en las comunidades educativas a través del abordaje de temas como la discriminación, la violencia, el amor y los derechos de la niñez. Se trata entonces de alianzas entre el Defensor del Pueblo y la comunidad educativa que nos permiten afirmar que se está educando para la vida.

Por otro lado se ha estado trabajando también con Institutos Normales Superiores en todo el país. A través de Convenios firmados se trabaja en un proceso sostenido cuyo

objetivo principal es introducir los derechos humanos y los valores que lo fundamentan en el Currículo de estas instancias de formación; el trabajo se realiza en coordinación con los docentes, por lo que al finalizar el proceso ellas y ellos están en condiciones de abordar estos temas en sus asignaturas no sólo a través de contenidos teóricos sino también transversalmente; bajo esta metodología se tienen notables avances con Institutos Normales del Beni, Chayanta y Potosí por ejemplo. Se trata, entonces, de fortalecer en los futuros docentes el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales sobre la base de una construcción colectiva de valores, desarrollar plenamente la personalidad humana y el sentido de la dignidad humana, de esta manera se ha conseguido trabajar por un verdadero cambio en la pedagogía empleada para la educación de los niños, niñas y adolescentes apoyados en filosofías de vida que permitan formar mejores seres humanos.

Con relación al servicio público, a través de los procesos de educación en derechos humanos dirigidos a servidoras y servidores públicos se ha conseguido traducir los contenidos teóricos, actitudinales y procedimentales abordados en los talleres en actitudes de respeto y afirmación de los derechos de las y los usuarios, así tenemos que en entidades como SENASIR, la Dirección Departamental de Migración en Cochabamba o el Gobierno Municipal de La Paz se han conformado grupos aliados de servidoras y servidores públicos a través de los cuales se han concretado acciones de respeto a los derechos de las y los usuarios que van desde el mejoramiento en las condiciones de atención al público (plataformas de atención) hasta la reducción de los trámites y plazos, asimismo han trabajado en la construcción e implementación de Códigos de Ética en sus instituciones.

Además, se ha redimensionado el papel del servicio público y nuestros procesos educativos pretenden fortalecer y dignificar a quienes desarrollan esta labor; promoviendo en los grupos aliados que se van conformando en las instituciones el ejercicio efectivo y la exigencia de sus derechos, con este motivo se han implementado módulos referidos al derecho humano al trabajo de las y los servidores públicos a partir de los cuales éstos realizan acciones de exigibilidad de sus derechos referidos por ejemplo al mejoramiento de infraestructura o el derecho a un ambiente laboral adecuado, seguro, armónico y justo en el cual se respete su dignidad.

La posibilidad de trabajar en coordinación con el Servicio Nacional de Administración de Personal ha permitido llegar a más servidoras y servidores públicos de distintas áreas y entidades, los cuales al finalizar el módulo denominado Valores, derechos humanos y servicio público elaboran propuestas de cambio para el tratamiento de estos temas en sus Instituciones y en sus vidas.

CAPÍTULO VIII

Fotografía: Antonio Suárez



Relaciones institucionales y servidores públicos
colaboradores y no colaboradores

X

INFORME
ANUAL

**del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional**

Capítulo VIII

Relaciones institucionales y servidores públicos colaboradores y no colaboradores

I. Relaciones con instituciones del Estado

El Defensor del Pueblo, para el ejercicio de sus atribuciones, precisa contar con la cooperación de entidades tanto públicas como privadas y a este efecto ha establecido relaciones de cooperación y coordinación que, gestión tras gestión, consolida y amplía.

El cambio de autoridades que con alguna frecuencia se produce en las instituciones de los poderes públicos, en particular del Poder Ejecutivo y de los Gobiernos Municipales, dificulta el relacionamiento sostenido que el Defensor del Pueblo pretende establecer; sin embargo, por la necesidad de dar respuestas efectivas a los ciudadanos, esta labor es permanente poniendo especial interés en aquellas instituciones contra las que se recibe mayor número de quejas o por casos que resultan emblemáticos.

I. Entes gestores de la seguridad social

I.1 Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)

En la gestión 2007, el relacionamiento con el Servicio Nacional del Sistema de Reparto, SENASIR se mantuvo constante. Como en anteriores años se constituyó en una de las instituciones más denunciadas, pero con la que mejor coordinación se ha tenido.

La apertura a la acción defensorial por parte de ejecutivos y técnicos del SENASIR permitió la atención de aquellos casos relacionados con la otorgación y revisión de rentas, emisión de certificados de compensación de cotizaciones y reclamos de distinta naturaleza. El trabajo conjunto permitió una permanente mejora puesto que de 300 casos que quedaban pendientes de atención al final de gestiones anteriores al 2005, ese año se concluyó con 90 quejas a nivel nacional, el 2006 con 69 y el 2007 con 50.

Los cambios de personal en otras instituciones son un permanente obstáculo a la acción defensorial, en cambio en el SENASIR se ha mantenido la forma de relacionamiento con canales directos para tratar casos urgentes y a través de reuniones con el Director Nacional Ejecutivo y con el personal técnico para los demás; corresponde, como en

anteriores informes, destacar la sensibilidad humana y disposición de los funcionarios del SENASIR que apoyan el trabajo del Defensor del Pueblo.

2. Servicios Públicos

2.1 Ministerio del Agua

En la gestión 2007 se inició el relacionamiento con el Ministerio del Agua con el propósito de realizar el seguimiento a las políticas y estrategias nacionales referidas al diseño y desarrollo de la estrategia nacional de agua y de los recursos hídricos en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, la creación de entidades de regulación, el fortalecimiento de las entidades prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento, el desarrollo de la legislación y el acceso pleno al agua.

A este efecto se llevaron a cabo dos Mesas de Trabajo con representantes del Ministerio del Agua y del CONIAG (Consejo Interinstitucional del Agua) que concluyeron en señalar que el tratamiento de esta temática está supeditado a la elaboración de la Ley General de Aguas. El CONIAG envió una propuesta a la Asamblea Constituyente que no mereció respuesta de la Comisión de Medio Ambiente donde se habría radicado el documento.

Para la gestión 2008 se prevé continuar esta modalidad de trabajo aprovechando la predisposición de los representantes del Ministerio del Agua y del CONIAG, para informar al Defensor del Pueblo sobre los procesos y avances en el sector.

II. Servidores públicos “colaboradores” y “no colaboradores”

Los artículos 129 de la Constitución Política del Estado y los artículos 25-27 de la Ley 1818 obligan a todos los servidores públicos a colaborar con el trabajo del Defensor del Pueblo. Pese a que el cumplimiento de este deber ha ido creciendo con los años, aún persisten actitudes renuentes en ciertas autoridades y funcionarios públicos que se resisten a cooperar con el trabajo de la Institución.

Muchas veces, por autoritarismo, indiferencia o bien por desconocimiento de la normativa y de sus propias competencias, los funcionarios no colaboradores obran contra los intereses de los peticionarios y de la acción defensorial. Por eso, son muy importantes los procesos de capacitación, educación y sensibilización en derechos humanos que organiza el Defensor, pues en ellos se informa, promueve y difunde los derechos y los deberes de la ciudadanía y de los servidores públicos.

Las listas de “servidores colaboradores” y de “servidores no colaboradores” que se exhiben a continuación se elaboraron con el aporte de todas las oficinas regionales y las áreas y unidades del Defensor del Pueblo. La selección fue cuidadosa porque se evitó incluir a un mismo funcionario en ambas listas —lo que puede suceder cuando un servidor público coopera con la Institución en unos casos y en otros no.

Cabe señalar que las listas no pretenden condenar a ningún servidor como un violador de derechos humanos; tampoco se pretende otorgar certificaciones de buena conducta funcionaria a ninguna persona. El propósito es llamar a la reflexión a los funcionarios cuyos nombres integran la lista de “no colaboradores” con el buen ejemplo de aquellos que integran la lista de “colaboradores”, a quienes, sin duda, debe emularse.

I. Servidores públicos colaboradores

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de colaboración con el Defensor del Pueblo
Ágreda, Rony Oficial Mayor de la Alcaldía de Villa Tunari	Gobierno Municipal de Villa Tunari	Ha coadyuvado con diligencia en canalizar recursos, personal y tiempo para el éxito de actividades conjuntas y exclusivas del Defensor.
Álvarez, Fabiola Juez de Instrucción de Familia, El Alto	Poder Judicial	Prioriza el señalamiento de audiencias en los plazos previstos en la Ley contra la Violencia Familiar, sin requerir necesariamente de la participación de abogado patrocinante, lo que responde al derecho a tener una justicia rápida y oportuna.
Alarcón, Leonor Defensoría de la Niñez y Adolescencia	Gobierno Municipal de Chulumani	Prestó colaboración oportuna y mostró predisposición para resolver problemas.
Arze, Viviana Funcionaria de la AFP Previsión-Tarija, a cargo de la atención de los casos del Bonosol.	AFP Previsión, Tarija	Prestó plena colaboración para esclarecer casos en los que hubo retraso o falta de pago del Bonosol. Se debe destacar la atención cordial y eficiente que brinda a los adultos mayores.
Blanco, Julio Ariel Ramiro Director del Centro Integral de Desarrollo Económico y Social (CIDES)	CIDES, El Alto	A través del Programa de Asesoramiento Jurídico Popular, soluciona los problemas de los ciudadanos cuyo tratamiento no es competencia del Defensor del Pueblo y que requieren asesoramiento jurídico.
Tte. Bustillos Burgoa, Carlos Encargado de Investigaciones en Identificación Personal, Oruro	Identificación Personal, Oruro	Colaboró con inmediatez y eficiencia en gestiones ante Identificación Personal, principalmente en trámites con personas de la tercera edad. Tuvo la misma actitud con requerimientos de otras representaciones defensoriales del país.
Calizaza Huachalla, Javier Director Regional de la Corte Departamental Electoral de Llalagua	Corte Departamental Electoral de Llalagua	Nunca rehusó dar información o respuesta a requerimientos de informe y ha apoyado la asistencia de funcionarios bajo su cargo a talleres de capacitación del Defensor.
Calvimontes H., Rocío Alcaldesa de San Pedro de Buena Vista	Gobierno Municipal de San Pedro de Buena Vista	Nunca negó información ni respuesta a requerimientos de informe y ha apoyado la asistencia de funcionarios bajo su cargo a talleres de capacitación del DP.
Cámara, Adalberto Servidor de la AFP BBVA-Previsión en Santa Cruz de la Sierra	AFP BBVA-Previsión, Santa Cruz de la Sierra	Diligencia en las respuestas a la información solicitada -vía correo electrónico (desde Potosí) y llamadas telefónicas-para la solución de 14 casos relacionados con el cobro del Bonosol.
Cazzol, Rolando Director Ejecutivo del Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (Senasag) Sandy, Oscar Jefe Nacional de Asuntos Administrativos Mériá, Ever Asesor legal	Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (Senasag)	Acudieron a la convocatoria de la Comisión de Trabajo y Régimen Laboral de la Cámara de Diputados y de manera inmediata restituyeron el derecho al trabajo del peticionario, dando cumplimiento a la recomendación contenida en la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00070/2006/AP.

Del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional

X Informe Anual

Céspedes, Oswaldo Presidente de la Corte Superior de Justicia de Santa Cruz.	Corte Superior de Justicia de Santa Cruz	Buena predisposición para atender los requerimientos telefónicos y personales de la Institución. Instruyó que se subsanen de inmediato derechos vulnerados, tanto en sede de la Corte como en la Cárcel de Palmasola.
Condarco, Wanda Trabajadora social del Hospital Obrero	Hospital Obrero, Oruro	Colabora en la tramitación de quejas, con lo que permite soluciones oportunas a las mismas.
Conde Ponce, Luís Director interino del Hospital Rubén Zelaya	Hospital Rubén Zelaya, Yacuiba	Colaboró en la realización de las "Jornadas de capacitación" con personal del Hospital y respondió oportunamente a los requerimientos y acciones del Defensor.
Cruz Aguilera, Malena Directora Municipal de Género y Asuntos Generacionales del municipio de Santa Cruz.	Gobierno Municipal de Santa Cruz	Predisposición en atender requerimientos y consultas de la Representación, lo cual contribuyó a mejorar la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y a abrir espacios de reflexión y compromiso en diversas instituciones.
Dabdub, Carol Vocal de la Corte Departamental Electoral de Cochabamba	Corte Departamental Electoral de Cochabamba	Atendió la solicitud de una peticionaria a quien no le extendían el certificado de defunción de su madre por haber excedido el plazo de 48 horas. Posibilitó el trámite de manera excepcional, en atención a criterios humanitarios.
Escóbar, Liliana Directora de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de Pucarani	Gobierno Municipal de Pucarani	Apoyó, facilitó y se involucró en la capacitación dirigida a los directores y profesores del Distrito Educativo de Pucarani, así como en las actividades de promoción realizadas en esa región. También colaboró en la comunicación y contacto con autoridades y vecinos.
Cnl. Flores, Carlos Ex Director Departamental de Identificación Personal de Potosí	Dirección Departamental de Identificación Personal, Potosí	Disposición a colaborar en la solución de quejas.
Flores, Enrique Director de la Secretaría Departamental de Desarrollo Social de la Prefectura de Potosí	Prefectura de Potosí	Impulso al agendamiento, seguimiento y ajuste de propuestas de política pública con poblaciones más vulnerables.
Fernández, Carlos Ex Director del Servicio de Fortalecimiento Municipal y Comunitario de la Prefectura de Potosí	Prefectura de Potosí	Amplia colaboración en el posicionamiento institucional del Defensor del Pueblo en los 38 municipios del departamento y permanente apoyo técnico en el seguimiento y cumplimiento de los Derechos Humanos en la elaboración de los planes operativos anuales (POA).
Fortum de la Quintana, Guillermo Medico Especialista Chávez, Eduardo Director del Hospital	Hospital de Clínicas, La Paz	A simple solicitud del Defensor, el Hospital entregó gratuitamente un certificado médico a la señora L.L.F. (queja N° 2116-EAT-2007). El director del nosocomio ordenó la inmediata atención del señor T.V., cuya vida peligraba a causa de una mala atención en otro centro médico. El servidor público supervisó la correcta atención al peticionario (caso N° 2116-EAT-2007)
Freire, Óscar Presidente de la Sala Social Administrativa de Cochabamba	Poder Judicial	Admitió el adelanto de sorteo de los procesos de los trabajadores del LAB, en consideración de que había muchas personas con derechos conculcados (casos 281/2007 y 717/2007).
Fuentes, Andrés Funcionario de la AFP Previsión en Cochabamba	AFP Previsión, Cochabamba	Predisposición a atender e informar mediante comunicación telefónica a las consultas con relación a los trámites de actualización de datos para el cobro del Bonosol.
Cnl. Goda H., Fremin Comandante de la Novena División del Ejército	Fuerzas Armadas	Puso a disposición de la Representación todo su equipo humano y logístico para realizar diversas actividades, principalmente eventos interactivos de promoción y difusión de los DDHH.
My. Gómez G., René Ronaldo Director de Identificaciones de la Policía de Yacuiba	Identificación Personal del Comando de Frontera Policial, Yacuiba	Colaboró con diligencia en la solución de numerosos casos de trámites de carnet de identidad.
Gonzales Bernal, Félix Alcalde de Torotoro	Gobierno Municipal de Torotoro	Dio información y respuesta a requerimientos de informe, y apoyó la asistencia de funcionarios bajo su cargo a talleres de capacitación organizados por el Defensor.
Guerrero, Florencio Ex Director Departamental de Migración	Dirección Departamental de Migración, Tarija	Facilitó y promovió actividades de difusión de los derechos de las personas migrantes en dependencias de la Dirección a su cargo.
Heredia Miranda, Nila Ministra de Salud	Ministerio de Salud	Atención de casos por vulneración al derecho a la salud y por haber dispuesto una sanción económica al hospital Setton de la Caja Petrolera de Salud.
Lazarte, Ninoska Presidenta de la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados Lazcano, Roberto Secretario Técnico de la misma Comisión	Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados	La Presidenta de la Comisión facilitó el cumplimiento de resoluciones defensoriales radicadas en su despacho, convocando a las autoridades denunciadas a reuniones técnicas que dieron lugar al acatamiento de recomendaciones.

Larrazábal Córdova, Hernando Ex Ministro de Planificación del Desarrollo. Daza, Eduardo Jefe de la Unidad Financiera del Ministerio.	Ministerio de Planificación del Desarrollo	Las autoridades restituyeron el derecho a las vacaciones remuneradas de varios ex funcionarios. Además, demostraron trato diligente y criterio de justicia en el cumplimiento de la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00063/2005/AP.
Lea Plaza, Mauricio Secretario General de la Prefectura de Tarija	Prefectura de Tarija	Brindó la información solicitada y ha mantenido con la Representación un permanente diálogo en situaciones de conflicto en las que el Defensor ha mediado.
Mamani, Feliciano Alcalde de Villa Tunari	Gobierno Municipal de Villa Tunari	Apoyó las actividades desarrolladas por la Representación. Su presencia permitió procesar actuaciones urgentes y realizar actividades de promoción y difusión.
Molina Mosqueira, Dulfredo Oficial de Registro Civil de la Colectiva N° 1, Riberalta.	Corte Nacional Electoral	Ha respondido a consultas sobre los problemas en el sistema de registro civil.
Nina, Félix Fiscal de Chulumani	Fiscalía de Chulumani	Viabilizó en forma inmediata los requerimientos de informes.
Oña, Carla Secretaria de la Ministra de Educación y Culturas	Ministerio de Educación y Culturas	Apoyo en casos de conocimiento de la Ministra, particularmente el de la señora E.S.S. que solicitaba el cobro de salario devengado. Entre otras acciones de apoyo, dedicó catorce fines de semana a desarrollar, con la Institución, eventos de capacitación y talleres informativos. Además, coadyuvó con el trabajo de la Representación en la Constituyente, al era responsable de la Unidad Especial para la Asamblea Constituyente (Uspac).
Cnl. Quinteros, Juan Manuel Responsable Departamental de DDHH del Comando Departamental de Policía de Chuquisaca	Comando Departamental de Policía de Chuquisaca	Alto espíritu de colaboración en viabilizar la solución de quejas; en forma constante comunica a la Institución sobre casos de vulneración de derechos humanos.
Paricagua, Lila Trabajadora Social del hospital San Juan de Dios	Hospital San Juan de Dios, Oruro	A raíz de varias denuncias presentadas contra la administración de nosocomios de diferentes localidades, realizó verificaciones en los hospitales de Montero, Yapacaní, Yotaú y Pailón, y capacitó al personal para que otorgue todas las prestaciones que establece el SUMI. Además, aplicó el Programa ITS en Montero.
Peña, Carmen Rosa Responsable en Santa Cruz del Seguro Universal Materno Infantil (SUMI).		Colaboró en la realización de ciclos de capacitación con directores de su distrito para la transversalización de los DDHH en el sistema educativo y viabilizó la solución de todas las quejas presentadas por gestión directa del Defensor.
Ramos Llanos, Juan Director Distrital de Educación, Yacuiba	Dirección Distrital de Educación de Yacuiba	Facilitó y viabilizó la restitución del derecho al salario justo de un peticionario correspondiente a servicios prestados entre julio y septiembre de 2005. Su acción resolvió una queja que el Defensor había gestionado desde 2006 (Resolución Defensorial N° RD/LPZ/0051/2006/AP).
Ramos M., Juan Director de la Carrera de Derecho, UMSA.	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Franca disposición en la solución de quejas.
Rojas La Torre, Luis Director Departamental de Registro Civil	Dirección Departamental de Registro Civil, Potosí	Reportó al Alcalde los malos tratos de la funcionaria M.T sobre una peticionaria y sobre los usuarios de la Dirección de Protección de la Adolescencia y Juventud (queja N° 3824-EAT-2007).
Rueda Gómez, David Oficial Mayor de Protección Social	Gobierno Municipal de El Alto	Idoneidad en el desempeño de sus funciones; brindó informes completos y profesionales sobre los casos atendidos.
Sejas, Pedro Médico Forense del Distrito Judicial de Chimoré	Distrito Judicial de Chimoré	Dio información y respuesta a requerimientos de informe y ha apoyado la asistencia de funcionarios bajo su cargo a talleres de capacitación del DP.
Taquichiri Jiménez, Juan Alcalde de Llalagua	Gobierno Municipal de Llalagua	Dio información y respuesta a requerimientos de informe y ha apoyado la asistencia de funcionarios bajo su cargo a talleres de capacitación del DP.
Tejerina Ríos, Marcelo Comandante Provincial de Policía, Llalagua	Policía de Llalagua	Colaboró con el trabajo de la Representación y las instituciones que conforman las mesas de trabajo sobre los derechos de las personas con discapacidad y derechos de la niñez y adolescencia. Medió en la solución de una huelga de hambre de trabajadoras dependientes de la Prefectura, que demandaban incremento salarial.
Vargas, Alcides Secretario de Desarrollo Humano de la Prefectura de Santa Cruz.	Prefectura de Santa Cruz	Dio información y respuesta a requerimientos de informe y ha apoyado la asistencia de funcionarios bajo su cargo a talleres de capacitación del DP.
Vía Veizaga, Demetrio Director Distrital de Educación Urbana y Rural, Llalagua	Dirección Distrital de Educación Urbana y Rural, Llalagua	Apoyo incondicional en las acciones de promoción y difusión de los DDHH. Logró que su distrito sea uno de los primeros en transversalizar contenidos referidos a los Derechos Humanos en el currículo de todas las unidades educativas de su Distrito. Hay dos publicaciones sobre el tema.
Villa Bernal, Iván Director Distrital de Educación de Villa Tunari	Dirección Distrital de Educación, Villa Tunari	Tramitó con celeridad el caso 258/2007 en el sistema de los beneficiarios del Bonosol. Además, respondió a cualquier consulta relacionada con dicho beneficio.
Villegas, Emmanuel Funcionario de la SPVS en Cochabamba.	Superintendencia de Pensiones de la SPVS	

2. Servidores públicos no colaboradores

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de renuencia, omisiones e incumplimiento del deber de colaboración con el Defensor del Pueblo
Balboa, David Alcalde de Caranavi	Gobierno Municipal de Caranavi	Renuente a contestar requerimientos de informe escrito y de facilitar la labor del Defensor del Pueblo.
Barrios Arandia, Mirtha Directora Regional del Trabajo, Llalagua	Dirección Regional del Trabajo, Llalagua	Se resistió a responder a requerimientos de informe y negó cualquier tipo de colaboración, retardando la reparación del derecho vulnerado.
Calvo Ugarte, Gustavo Fiscal de Distrito	Fiscalía	Entorpeció la acción del personal en una investigación defensorial sobre la muerte de un preso tras un intento de fuga en el penal de Cantamarca. No acudió a la instancia de coordinación en las visitas semanales de cárcel; cuestionó dicha instancia y a las instituciones participantes de la misma.
Camacho Sossa, Jorge A. Director II de Organización Administrativa y Relaciones Humanas de la Alcaldía de Sacaba.	Gobierno Municipal de Sacaba	Pese a que la Defensoría sostuvo reuniones con el servidor público, no se pudo hacer efectivo el pago de las vacaciones de unas peticionarias despedidas en abril de 2007 (casos N° 184 y N° 193/2007). Las autoridades municipales se resisten en cancelar ese derecho pese a haberse determinado el monto devengado.
Cruces, Óscar Director de Recursos Humanos de la Alcaldía de Quillacollo	Gobierno Municipal de Quillacollo	En el caso de H.C. y otros que solicitaron el pago de sus vacaciones devengadas, el servidor público no respondió al requerimiento del Defensor del Pueblo y tampoco realizó ninguna gestión para atender la solicitud de los peticionarios.
Carrazana Rocha, Rolando Oficial Mayor de Gestión Territorial.	Gobierno Municipal de La Paz	Las autoridades, desde 1999, no dan curso a las reiteradas solicitudes planteadas por una peticionaria para ejercer su derecho propietario sobre su terreno situado en la calle Federico Zuazo. Ante la falta de cumplimiento de la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00028/2001/AP, el caso fue enviado al Legislativo, y derivado a la Comisión de Participación Popular; Gobiernos Locales y Descentralización de la Cámara de Senadores.
Felípez Mamani, Germán Corregidor de Villa 14 de Septiembre, Chapare	Corregimiento de Villa 14 de Septiembre	En varias ocasiones insultó al personal de la Representación del Chapare. Manifestó un carácter prepotente y violento, y fomentó acciones de justicia comunitaria de forma irracional y en contra de los derechos humanos.
Fernández, H., Ramiro Alcalde de Yapacaní	Gobierno Municipal de Yapacaní	El 21 de noviembre de 2007 (queja N° 457-SCZ/007) se le formuló requerimiento de informe escrito sobre el irregular funcionamiento de la Defensoría de la Niñez de ese Municipio, que por incumplimiento a deberes formales dejaba indefensa a una niña víctima de violación sexual; no respondió, ni se pronunció cuando se le informó que funcionarios ediles no respondían a los requerimientos del Defensor.
Fernández Román, Gróver Director Técnico	Servicio Departamental de Salud de La Paz (Sedes)	No cumplió a la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00038/2002/AP, emitida en la gestión 2002 y que recomendó la reincorporación de tres peticionarias a sus cargos y la cancelación de los haberes devengados correspondientes. Ante el incumplimiento, el caso fue derivado al Congreso y se radicó en la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados. Ésta lo convocó para viabilizar el cumplimiento de la recomendación defensorial, sin embargo, el servidor público persistió en la vulneración del derecho, sin tener fundamento legal.
Garnica, Alfredo Director del Servicio Departamental de Migración de Potosí	Servicio Departamental de Migración de Potosí	Obstaculizó la tramitación de quejas y maltrató al personal defensorial.
Inchauste Alandía, José Luis Asesor legal del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (Senasir)	Servicio Nacional del Sistema de Reparto (Senasir)	Rechazó el pago retroactivo de la renta de una peticionaria pese a que había un informe de la Unidad Nacional de Operaciones que lo autorizaba. El Senasir había suspendido la renta por un supuesto doble matrimonio de la peticionaria.
Isla Paco, Elías Asesor Legal del Servicio Departamental de Caminos de Potosí	Servicio Departamental de Caminos de Potosí	Entorpeció la tramitación de quejas al negarse a remitir documentación; además, acordaba verbalmente soluciones, y por escrito las desconocía.
Jaldín, Alfredo Rector de la Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno Ferreira, Reymi Vicerrector.	Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno	Por no dar respuesta formal a los requerimientos emitidos dentro de la queja presentada por los auxiliares de enfermería egresados del INCAP-UAGRM. Pese al compromiso del Vicerrector de que el asunto sería considerado por el Consejo Universitario y que haría llegar la información correspondiente; eso no ocurrió hasta el cierre de este informe. En otro caso (No. 604/07), el Rector no respondió a un informe escrito ni adoptó medidas para subsanar descuentos arbitrarios y malos tratos sufridos por una funcionaria.
Lamas Chambi, Arsenio Alcalde de Viacha	Gobierno Municipal de Viacha	No subsanó la vulneración del derecho del peticionario a recibir el pago de honorarios por la elaboración de los "diseños de proyectos de sistemas de agua potable Khonko Milluni y Corpa".

Gral. López Saavedra, César Presidente Ejecutivo de la Aduana Nacional	Aduana Nacional	Al igual que sus antecesores no dio cumplimiento a la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/0005/2004/AP, dictada en 2004, que recomendó el pago de salarios devengados y otros beneficios en favor de una peticionaria; la autoridad exigió fallo judicial para cumplir con preceptos constitucionales. Ante el incumplimiento, el caso fue derivado al Congreso Nacional y se radicó en la Comisión de Trabajo de Diputados. Ésta convocó a funcionarios de la Aduana a una reunión, sin obtener resultados positivos.
Miranda, Víctor Fiscal de Achacachi	Fiscalía de Achacachi	No presta la colaboración debida, demuestra reticencia a responder e informar sobre las quejas y a requerimientos de informe escrito.
Nao, Aníbal Director del Colegio Miguel Mercado	Colegio Miguel Mercado, Chulumani	Obstaculizó la labor del Defensor del Pueblo y entorpeció las relaciones interinstitucionales tomando decisiones violatorias de los DDHH.
Orellana Soria, Félix Fiscal de Materia en Villa Tunari	Fiscalía	No respondió oportunamente a requerimientos de informe del Defensor, alegando desconocimiento de las funciones constitucionales de la Institución.
Pérez Mayta, Juan Ex Director del Servicio Departamental de Caminos de Potosí	Servicio Departamental de Caminos de Potosí	Incumplimiento reiterativo a reuniones fijadas y negativa a resolver las quejas contra dicha repartición.
Pinto, Javier René Fiscal de Materia Adscrito a la Unidad Operativa de Tránsito.	Fiscalía Adscrita a la Unidad Operativa de Tránsito, El Alto	Poca colaboración a la investigación en un caso (queja N° AU-WH-1907/2007): negó el préstamo del cuaderno de investigación y no respondió a tiempo los requerimientos enviados. En otro caso, actuó tardíamente en emitir un requerimiento fiscal sobre un peticionario detenido en la FELCC de El Alto. La Representación del Defensor tuvo que gestionar el asunto con un juez de turno, fuera de horario de atención, para que proceda a la libertad del detenido, conforme al artículo 228 del Código de Procedimiento Penal.
Quiroga Morales, José Antonio Gerente General de la Caja Nacional de Salud Zumarán, M ^a de los Remedios Directora General a.i. del Hospital Materno Infantil	Caja Nacional de Salud y Hospital Materno Infantil	No han aplicado medidas de mitigación ambiental para evitar la contaminación acústica generada por sus maquinarias y la contaminación ambiental por emisión de gases tóxicos. Ante la falta de cumplimiento de la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00054/2004/AP, el caso fue enviado al Congreso Nacional y derivado al Comité de Medio Ambiente de la Comisión de Desarrollo Sostenible.
Portillo Piza, Reynaldo Director del Servicio Departamental de Gestión Social (Sedeges) Quiroz Mercado, Clara A. Jefa de la Unidad Jurídica del Sedeges.	Servicio Departamental de Gestión Social (Sedeges), La Paz	El primero no restituyó el derecho al goce de duodécimas de vacaciones en favor de una peticionaria, pese a que el Superintendente General a.i. del Servicio Civil emitió criterio legal favorable. La Jefe de la Unidad Jurídica emitió criterio contrario no fundamentado, interfiriendo el cumplimiento de la Resolución Defensorial N° RD/LPZ/00063/2005/AP.
Quinteros Zambrana, Policarpio Alcalde de Sacaba	Gobierno Municipal de Sacaba	
Rengel Kuwo, Mario Jefe del Servicio de Medicina Interna del hospital Santa Bárbara, Sucre	Hospital Santa Bárbara, Sucre	Obstaculizó la investigación de oficio del Defensor del Pueblo al impedir que funcionarios entrevistaran a los heridos del conflicto por la capitalidad (23-25 de noviembre) que estaban internados en el nosocomio.
Tcnl. Rioja Baldelomar, José Hernán		No respondió con oportunidad a requerimientos de informe escrito o lo hacía con comentarios injuriosos contra el Defensor del Pueblo.
Terán Luna, Miguel Ángel Gerente General de Servicios Eléctricos Uncía	Servicios Eléctricos Uncía	Resistencia a responder requerimientos de informe y a brindar cualquier tipo de colaboración solicitada, retardando la reparación del derecho vulnerado.
Tórriz, Dámaso Alcalde de Chulumani	Gobierno Municipal de Chulumani	Al igual que en 2006, fue renuente a responder oportunamente a requerimientos de informe.
Uyuni, Félix Director General Académico de la Universidad Siglo XX	Universidad Siglo XX	Resistencia a responder requerimientos de informe y a brindar cualquier tipo de colaboración solicitada, retardando la reparación del derecho vulnerado.
Valenzuela, Maritza Directora de la Unidad de Gestión Social y Capital Humano	Gobierno Municipal de El Alto	Demora en la respuesta de un informe escrito y en la atención de la solicitud de reincorporación de un peticionario (Ley 1678 de Personas con Discapacidad), alegando excesivo trabajo (queja N° 2538-EAT-2007).
Villazón, Nancy Directora de la Unidad Educativa Eduardo Avaroa	Unidad Educativa Eduardo Avaroa, Cochabamba	Rechazó la inscripción de una alumna y demoró su admisión, ignorando una orden de inscripción del Servicio Departamental de Educación (Seduca).
Vilca Condori, Germán Alcalde de San Julián	Gobierno Municipal de San Julián	No respondió dos requerimientos de informe escrito sobre la actuación irregular de personal del municipio que adjudicó un terreno particular a terceros (queja N° 2806) No respondió a dos requerimientos de informe escrito sobre su supuesto maltrato sobre el presidente de la Junta Vecinal del Municipio, quien solicitó renovación del directorio del Comité Cívico de la localidad (queja No. 2852-SCZ-2007). Nunca fue posible sostener una reunión con el Alcalde.

CAPÍTULO IX

Fotografía: Antonio Suárez



Gestión y transparencia institucional

X

INFORME
ANUAL

**del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional**

Capítulo IX

Gestión y transparencia institucional

I. Cumplimiento de la programación operativa anual 2007

El Programa de Operaciones Anual 2007 (POA) se enmarcó en lo especificado por el Plan Estratégico Institucional 2007-2011 y en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo en lo referido al ámbito de los derechos humanos. Su formulación contempló la identificación de programas y proyectos y la compatibilización de los objetivos de gestión, los específicos y las operaciones programadas.

La formulación del POA respondió a un amplio trabajo participativo de las distintas oficinas de la institución que participaron en talleres de trabajo y reuniones, sostenidas con el equipo de planificación de Coordinación de Gestión Institucional¹. En estos encuentros se realizaron evaluaciones retrospectivas y análisis prospectivos para determinar prioridades y líneas de acción. A ello se sumaron las propuestas de trabajo presentadas por las tres adjuntorías, por las áreas sustantivas de la institución (Secretaría General, Coordinación de Gestión Institucional, asesorías y unidades operativas) y las representaciones departamentales, especiales y mesas defensoriales del país.

El POA 2007 es una herramienta de planificación anual en la determinación de objetivos de gestión, de metas y operaciones con sus específicas actividades, responsables, plazos de ejecución y recursos necesarios. Los siguiente cuadros resumen los objetivos estratégicos y la expresión porcentual de su ejecución a través de diversas acciones.

1. La Unidad de Coordinación de Gestión Institucional asegura la coherencia del desempeño de la gestión institucional, particularmente entre el nivel central y las representaciones defensoriales, y respecto de la planificación, evaluación, monitoreo, ejecución de actividades y las relaciones con organismos de la cooperación internacional.

Del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional

X Informe Anual

OBJETIVO ESTRATÉGICO (1): El DP protege y logra la restitución de los derechos vulnerados de la población afectada en el marco de la CPE, Leyes e instrumentos internacionales

PROGRAMA	PROYECTO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FINAN.	MONTO			OBSERVACIONES
				PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROGRAMA N°1: PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA INVESTIGACIONES DE OFICIO Y ACTUACIONES URGENTES	100%	92,90%	11.818.322,39	10.979.072,27	839.250,12	
	ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA		90,28%	218.844,99	197.577,30	21.267,68	
	INICIATIVAS LEGISLATIVAS, NORMATIVAS Y RECURSOS CONSTITUCIONALES	85%	88,19%	1.070.096,24	943.679,57	126.416,68	El asesor en DDHH dejó la institución y esa acefalia provocó que no se alcancen el total de Recomendaciones internacionales promovidas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO (2): El Defensor del Pueblo articula la demanda social, gestiona su incorporación en la Agenda Gubernamental y efectúa el seguimiento respectivo en temas de derechos

PROGRAMA	PROYECTO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FINAN.	MONTO			OBSERVACIONES
				PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROGRAMA N° 2 ARTICULACIÓN Y SEGUIMIENTO A POLÍTICAS DE ESTADO EN DERECHOS HUMANOS PARA POBLACIONES CON MAYOR VULNERACIÓN EN SUS DERECHOS HUMANOS	ARTICULACIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL DE GRUPOS VULNERABLES	54%	86,30%	1.079.377,84	931.512,22	147.865,62	No hubo tramitación de ningún recurso constitucional que beneficie a algún grupo vulnerable. Muchos de los resultados referidos a este proyecto dependían de la aprobación del nuevo texto constitucional, por ejemplo el referido a personas privadas de libertad, donde se necesitaba el marco de la NCPE para trabajar las líneas referidas a este grupo vulnerable.
	SEGUIMIENTO A POLÍTICAS DE ESTADO EN DERECHOS HUMANOS.	100%	90,85%	804.202,34	730.580,48	73.621,86	
	ASUNTOS Y CASOS DE AGENDA NACIONAL SOBRE TIERRA Y TERRITORIO.	100%	91,50%	583.744,17	534.142,04	49.602,13	
	PROCESO AGRARIO Y DERECHOS INDÍGENAS.	50%	92,22%	444.912,27	410.290,49	34.621,78	Solo se logró incidir para que solo el Reglamento N° 3545 incorpore principios de DDHH en su texto. La meta era incidir que 2 reglamentos incorporen principios de DDHH.

OBJETIVO ESTRATÉGICO (3): El Defensor del Pueblo promueve el respeto y la defensa de los derechos humanos de la población en situación de conflictos sociales.

PROGRAMA	PROYECTO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FINAN.	MONTO			OBSERVACIONES
				PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROGRAMA N° 3 PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CONFLICTOS RELACIONADOS CON DDHH	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	92%	87,04%	338.670,28	294.785,90	43.884,48	Solo se logró atender el 17% de los potenciales conflictos que eran de conocimiento del Defensor del Pueblo y no el 20% como se tenía programado.
	INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES.	38%	84,77%	740.122,16	627.374,30	112.747,86	No se logró establecer ninguna alianza estratégica para abordar de forma conjunta temas conflictivos. No se logró implementar en las oficinas defensoriales los sistemas informáticos de registro y seguimiento de conflictos.
	CONFLICTOS RELACIONADOS CON LA TEMÁTICA TIERRA Y TERRITORIO.	100%	86,85%	277.229,88	240.787,57	36.442,31	

OBJETIVO ESTRATÉGICO (4): Promover, a partir de acciones integrales de información, comunicación y educación, la consolidación de una cultura de derechos humanos con un enfoque

PROGRAMA	PROYECTO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FINAN.	MONTO			OBSERVACIONES
				PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROGRAMA N° 4: EDU-COMUNICATIVO EN VALORES, DERECHOS HUMANOS Y DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	PROMOCIÓN EN VALORES, DERECHOS HUMANOS Y DEFENSOR DEL PUEBLO.	61%	86,64%	3.956.288,10	3.427.784,95	528.503,15	No se tiene la ponderación referida al resultado del porcentaje de la población que conoce las atribuciones y competencias del DP. No se logró elaborar un sistema de medición de resultados e impactos.
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN LOS ÁMBITOS URBANO Y RURAL.	100%	86,16%	1.213.522,44	1.045.572,85	167.949,58	
	EDUCACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS EN LOS ÁMBITOS URBANO Y RURAL.	83%	89,36%	684.412,07	611.623,03	72.789,04	No se logró elaborar un sistema de medición de resultados e impactos de la educación a servidores públicos en los ámbitos urbano y rural
	EDUCACIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS ÁMBITOS URBANO Y RURAL.	77%	80,99%	683.301,52	553.403,08	129.898,44	No se logró elaborar un sistema de medición de resultados e impactos de la educación a la ciudadanía en los ámbitos urbano y rural
	ASAMBLEA CONSTITUYENTE Y DERECHOS HUMANOS	87%	87,50%	848.813,09	742.698,43	106.114,65	No se tuvo ningún resultado respecto a la producción de material para la Asamblea Constituyente.

OBJETIVO ESTRATÉGICO (5) La Gestión Administrativa del Defensor del Pueblo responde de manera eficiente y efectiva a los requerimientos internos y externos, desarrollando permanentemente

OBJETIVO ESTRATÉGICO (5) La Gestión Administrativa del Defensor del Pueblo responde de manera eficiente y efectiva a los requerimientos internos y externos, desarrollando permanentemente

PROGRAMA	PROYECTO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FIN.	MONTO			OBSERVACIONES
				PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO	
PROGRAMA N° 5: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DESARROLLO ORGANIZACIONAL	RECURSOS HUMANOS, COORDINACIÓN Y ASESORÍA.	94%	91,21%	3.210.483,90	2.928.215,82	282.268,09	El 2,56% faltante para llegar al total de la ejecución física se explica porque la meta para personal satisfecho con el clima laboral del DP era de 75% y se alcanzó un 65,90%. Pese a que los resultados no son los programados se identificó que se ha reforzado el trabajo en equipo y relacionamiento personal.
	PROCESOS INTERNOS Y COBERTURA DE SERVICIOS.	88%	96,71%	2.116.657,05	2.047.068,51	69.588,54	La capacitación en DDHH no se la realizó porque la prioridad en el trabajo de la ADH se volcó a la producción del segundo número de la revista Derechos Humanos y Acción Defensorial; y el 9no informe
	PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO.	100%	86,74%	707.440,84	613.665,92	93.774,91	
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES.	43%	95,24%	762.554,43	726.226,18	36.328,26	No se realizó el informe de monitoreo del PEI 2007 - 2011. Una vez concluida la metodología se implementará a partir del 2008. Se ajustó los actuales sistemas informáticos pero no se logró crear una plataforma integrada para todos los sistemas informáticos.
	RECURSOS FINANCIEROS	100%	90,95%	1.268.645,32	1.153.854,98	114.790,34	

OBJETIVO ESTRATÉGICO (06) Proyectos transversales a todos los Programas

PROGRAMA	PROYECTO	% EJE. FÍSICA	% EJE. FIN.	MONTO			OBSERVACIONES		
				PRESUPUEST.	EJECUT.	SALDO			
DERECHOS CIVILES Y POLITICOS	DCP - DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN	79%	93,82%	1.232.914,06	1.156.744,07	76.169,99	El restante 3% que no fue alcanzado se explica porque se tenía planificado incorporar algunas propuestas del DP en la Ley contra la discriminación, pero dicha ley no fue aprobada.		
	DCP - DERECHO A NO SER SOMETIDO A CONDICIONES DE SERVIDUMBRE	90%	82,21%	79.449,94	65.319,21	14.130,74	No existieron Recursos que el DP interpuso referidos a este derecho.		
	DCP - DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL	90%	79,81%	148.383,96	118.427,22	29.956,74	No existieron Recursos que el DP interpuso referidos a este derecho.		
	DCP - DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA	83%	73,62%	70.600,42	51.973,73	18.626,70	No se realizó ninguna publicación respecto a este derecho, lo cual impidió alcanzar el total de la ejecución física.		
	DCP - DERECHOS DE LAS PERSONAS MIGRANTES	70%	69,68%	402.802,94	280.685,46	122.117,49	No existieron Recursos que el DP interpuso referidos a este derecho. Se elaboró un solo documento sobre quejas referidas a personas migrantes.		
DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES Y CULTURALES	DESC - DERECHO AL TRABAJO	100%	89,17%	239.209,49	213.293,95	25.915,54			
	DESC - DERECHO A LA EDUCACIÓN	83%	92,64%	1.297.486,64	1.202.020,69	95.465,95	No existieron Recursos que el DP interpuso referidos a este derecho.		
	DESC - DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE SANO	0%	88,82%	86.138,33	76.506,70	9.631,64	No existieron Recursos que el DP interpuso referidos a este derecho.		
TOTAL EJECUCIÓN FÍSICA - FINANCIERA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO				81%	9%	36.384.628	32.904.887	3.479.741	

I. Factores adversos y favorables en la ejecución del POA 2007

I.1. Factores adversos

Factores adversos, internos y externos, incidieron negativamente en un mejor logro de las metas propuestas. Sobre los primeros, persisten deficiencias de trabajo coordinado entre determinadas áreas y unidades institucionales. Si bien, gracias al Plan Estratégico Institucional 2007-2011 y al POA 2007, se lograron mejoras en el funcionamiento conjunto en la oficina central, a escala nacional continúan presentándose algunas dificultades originadas, sobre todo, por determinadas características regionales. Ello obstaculiza, con frecuencia, un trabajo conjunto sobre temáticas específicas transversales.

La estructura organizacional carece de personal en ciertas unidades, tanto al nivel de la oficina central como de las representaciones departamentales. La recarga de trabajo se hace evidente en puestos determinados. La insuficiente disponibilidad de personal y la falta de políticas efectivas determinaron la poca presencia institucional en el área rural.

Hubo deficiencias en la provisión de insumos para el Sistema Informático de Registro y Seguimiento de Conflictos Sociales; demora de áreas funcionales y unidades de la institución en el despacho de información para la elaboración de diagnósticos, informes y análisis; falencias técnicas en los equipos de trabajo de algunas representaciones y mesas defensoriales; algunos indicadores y resultados programados son aún dispersos y, en ocasiones, alejados de las líneas nacionales, lo que dificulta la evaluación de resultados.

También, persisten procedimientos administrativos engorrosos, que no siempre responden a las demandas institucionales y que son un obstáculo para la fluidez en la comunicación a nivel nacional, como con los interlocutores institucionales.

En relación con los factores negativos externos, la programación realizada a principios de gestión ha debido ser modificada en ciertas acciones debido a los cambios de la coyuntura política y nuevos focos de conflicto generados por ésta. Por ejemplo, la Institución ha tenido que postergar actividades institucionales programadas debido a las dificultades que enfrentó la Asamblea Constituyente. La falta de voluntad política para destrabar el funcionamiento de ésta perjudicó el accionar del Defensor respecto de su propuesta de seguimiento y transversalización de los derechos humanos en el nuevo texto constitucional.

También han afectado al desarrollo de las actividades planificadas por la Institución la falta de voluntad y renuencia estatal —en situaciones específicas— a hacer posible una gestión más enmarcada en la vigencia plena de los derechos humanos; las divergencias y coordinación nula entre el Gobierno nacional y casi todas las prefecturas departamentales; y la excesiva rotación de funcionarios públicos. Esto último reduce la eficacia del trabajo realizado, pues demanda el continuo inicio de ciclos de difusión y capacitación en DDHH para nuevos empleados, lo que impide un trabajo sostenido de formación.

A nivel jerárquico, el permanente cambio de autoridades en ciertas reparticiones estatales y la ya aludida ausencia de coordinación entre niveles central y departamentales han repercutido, por ejemplo: en el tiempo excesivo que requiere la Superintendencia de Servicio Civil para la incorporación de funcionarios a la carrera administrativa; en la demora en la tramitación de justificativos legales para la suscripción de normas internacionales sobre discapacitados; en la retardación de justicia en el Tribunal Constitucional para valoración en el fondo de casos

interpuestos por el Defensor; en que determinadas autoridades municipales sean renuentes al cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.

Por último, en determinados conflictos en los que el Defensor intervino se notaron actitudes intransigentes y falta de voluntad política para facilitar el diálogo, el consenso y el acuerdo. Por el contrario, se encontró exigencias y presiones que desconocieron las atribuciones y competencias institucionales, además de visiones de grupos o sectores que esperaron parcialidad institucional con planteamientos o posiciones particulares, lo que dificultó en gran medida la obtención de resultados.

1.2. Factores favorables

Entre las fortalezas internas cabe destacar que la institución cuenta con un personal comprometido en la defensa y promoción de los derechos humanos. Eso se complementa con la experticia de sus funcionarios, obtenida a lo largo de años de trabajo y de continuidad institucional.

Se han consolidado los sistemas de gestión. Eso posibilita mayor eficacia institucional en el desarrollo de funciones y el uso racional y transparente de los recursos financieros provenientes del Tesoro General de la Nación (TGN) y de la cooperación internacional. El apoyo suministrado por esta última es administrado bajo la modalidad de Canasta de Fondos, cuya aplicación exitosa ha dado pie a que otras instituciones del Estado la adopten.

Hubo una adecuada previsión para lograr que la Institución cuente con recursos financieros más estables, logro conseguido después de seis años en los que el presupuesto asignado por el Estado se mantuvo inalterable. Eso repercute en la estabilidad de los recursos humanos institucionales, cumplimiento de la normativa en procesos de dotación de personal y buenas condiciones en infraestructura y asignación de medios.

Los recursos económicos, comprometidos y garantizados hasta finalizar el año 2011, han permitido y permiten una planificación basada en la certidumbre; además otorgan al servidor público una estabilidad laboral que redunda positivamente en el logro de resultados.

El Plan Estratégico Institucional permite trabajar en equipo —punto débil durante varias gestiones—. Así, la planificación se basa en resultados globales; cada área contribuye desde su perspectiva al logro de objetivos comunes.

Entre los factores positivos externos debe mencionarse la existencia de una normativa e instrumentos jurídicos internacionales y nacionales a favor de los Derechos Humanos. Además, la institución goza de un alto prestigio y credibilidad ante la opinión pública, autoridades y medios de comunicación. Esa posición en la sociedad la ha convertido en el referente de defensa de los Derechos Humanos en Bolivia, especialmente en los temas de facilitación en conflictos sociales.

Puede asociarse a dicho prestigio la predisposición política de determinadas autoridades estatales para coadyuvar en el trabajo defensorial. Ha sido el caso del Viceministerio de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, cuya apertura ha permitido un incremento presupuestario estatal en la gestión 2007. En otros ámbitos, también se han manifestado la voluntad del Ministerio de Gobierno y del Comando General de la Policía para la firma de convenios de cooperación, y buena acogida de comisiones de trabajo de la Asamblea Constituyente, además de la confianza de parte de los asambleístas al trabajo de acompañamiento del Defensor del Pueblo. También hay que mencionar una buena predisposición de los medios de comunicación y una amplia cobertura informativa.

Otra manifestación importante es la demanda creciente y sostenida de material informativo y formativo producido por el Defensor del Pueblo de parte de instituciones que trabajan la temática de DDHH. También se incrementó la demanda de servicios de la Institución de parte de la ciudadanía y de entidades públicas y privadas.

En el ámbito financiero la aplicación de la Canasta de Fondos refleja la confianza depositada en la Institución de parte de la cooperación internacional. El próximo apartado da una idea de la importancia de ese respaldo.

II. Cooperación internacional

En enero de 2007, el Defensor del Pueblo presentó oficialmente su POA 2007, que corresponde al primer año de ejecución del Plan Estratégico Institucional 2007-2011 (PEI). Ambos merecieron la confianza del Ministerio de Planificación del Desarrollo y de las agencias de cooperación de Bélgica, Canadá, Dinamarca, Países Bajos, Suiza, Suecia y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); todas ellas forman parte de la Canasta de Fondos de apoyo al Defensor del Pueblo. Así, el 8 de febrero de 2007 se suscribió el “Acuerdo de Financiamiento Conjunto”, que asegura el financiamiento del PEI y permitió cumplir la formulación del POA 2007.

Aparte de la Canasta de Fondos, se recibió para el PEI el apoyo bilateral del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el respaldo de Gran Bretaña, del Fondo

Especial para Ombudsman y de instituciones nacionales de derechos humanos de América Latina y el Caribe.

I. Canasta de Fondos o Basket Funding

El Basket Funding es una modalidad de recepción de recursos de ayuda internacional que se originó en el Defensor del Pueblo para el financiamiento del Plan Estratégico Institucional 2001-2006 (PEI) y con la cual se logró una mejor compatibilización y coordinación de la asistencia técnica y financiera externa, al reunir en un sólo Acuerdo de Financiamiento Conjunto (AFC) los esfuerzos de las agencias de cooperación.

El AFC para el quinquenio 2007-2011 fue inicialmente suscrito por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, Dinamarca, Canadá, el PNUD y el Defensor del Pueblo. Posteriormente, y una vez cumplidos sus procedimientos internos, formalizaron su apoyo las agencias de cooperación de los gobiernos de Suiza, Suecia, Países Bajos y Bélgica

De ese modo se concretó un soporte financiero para el PEI 2007-2001 de 9.500.000 dólares, de un total de \$us 10.500.000 necesarios para su ejecución. La diferencia será cubierta antes de la conclusión del período del Plan, a partir de gestiones con las agencias de cooperación.

I.1. Comité Interinstitucional

El Acuerdo de Financiamiento Conjunto establece el denominado Comité Interinstitucional, para el seguimiento y evaluación del PEI. El Comité está conformado por los representantes de las agencias de cooperación y es presidido por el Defensor del Pueblo.

El Comité llevó a cabo reuniones ordinarias de coordinación, monitoreo, seguimiento y evaluación del PEI y el POA 2007. En la primera, celebrada el 26 de enero de 2007, se hizo la presentación formal del POA 2007 y se concretó el apoyo de los donantes.

En la segunda (28.08.07), el Defensor presentó la evaluación de ejecución del POA y del presupuesto del primer semestre del año. Ante la prolongación de sesiones de la Asamblea Constituyente hasta diciembre, la Institución solicitó un incremento de recursos —que no se traducía en la elevación de aportes para el PEI— dirigidos al acompañamiento que el Defensor debía continuar sobre el proceso. El Comité aprobó la evaluación del POA y la solicitud de fondos, lo que permitió un ajuste al presupuesto de la gestión.

En diciembre, en la reunión de fin de año, el Defensor hizo conocer al Comité el desempeño institucional en resguardo de la democracia y del estado de derecho, y en la mediación en la resolución de conflictos durante la difícil coyuntura que vivió el país. Además, dio cuenta de los resultados en el marco de capacitación, eventos interactivos, seminarios y otros que se desarrollaron en el acompañamiento al proceso Constituyente.

Aparte, se verificaron reuniones extraordinarias, entre las que se destacan la realizada para la presentación del trabajo de acompañamiento de la Constituyente efectuado por el Defensor del Pueblo; la presentación técnica del "sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación del PEI y POA", el cual recibió importantes recomendaciones para su complementación, especialmente provenientes de los representantes de Dinamarca, Bélgica, Canadá y del PNUD; y, la llevada a cabo para la presentación del Procurador de la República Federativa del Brasil, quien deseaba recoger las experiencias de trabajo de la Institución.

1.2. Desembolsos

En el marco del AFC, se gestionó ante los miembros del Basket Funding un cronograma de desembolsos, con el resultado de un depósito de \$us 2.993.466 a la "cuenta especial para la ejecución del plan estratégico institucional (2007-2011)", habilitada en el Banco Central de Bolivia.

1.3. Reuniones bilaterales

En 2007 también se realizaron reuniones bilaterales de seguimiento, monitoreo y evaluación con cada una de las agencias de cooperación que participan en la Canasta de Fondos.

En el marco del convenio Pro Derechos, se llevó a cabo la evaluación final del convenio específico, suscrito entre Dinamarca y el Defensor del Pueblo, de apoyo a la ejecución del Plan Estratégico (2001-2006) y al arranque del Plan Estratégico (2007-2011). Los resultados fueron satisfactorios.

De igual manera, la Cooperación Técnica Belga elaboró los informes de cierre del apoyo a la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal (2001-2006) que hicieron el Gobierno Real de Bélgica y el Gobierno Real de los Países Bajos. Los informes permitieron formalizar su adhesión al Acuerdo de Financiamiento Conjunto de apoyo al PEI 2007-2011.

Asimismo, el proyecto para información y seguimiento de la Unidad de Atención de Prevención de Conflictos fue expuesto por la representación del PNUD en Bolivia, a

través de su Unidad de Gobernabilidad, y junto con un equipo internacional de trabajo que conforma el Proyecto Latinoamericano de Diálogo y Concertación.

2. Convenios suscritos

Se suscribieron acuerdos para proyectos específicos con otras agencias, como el Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica (DED), para realizar cursos de capacitación de los funcionarios de la institución en técnicas de “comunicación violenta”; con Gran Bretaña, para llevar a cabo la segunda versión del Concurso de Cuento Corto “Una historia, un valor”, a cargo de la Representación Departamental de La Paz; y para la ampliación del convenio para publicaciones relacionadas con la Asamblea Constituyente, con el Fondo Especial para Ombudsman e Instituciones Nacionales en derechos humanos en América Latina y el Caribe.

2.1. Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica (DED)

La Unidad Nacional de Atención y Prevención de Conflictos de la Adjuntoría de Programas y Atenciones Urgentes (APAE) formuló en su POA 2007 la realización de cursos de capacitación destinados a profesionales del nivel nacional, los cuales fueron ejecutados con una asistencia de \$us 6.500, provenientes del DED.

Se llevaron a cabo dos seminarios intensivos en Cochabamba, del 30 de mayo al 2 de Junio de 2007. Participaron funcionarios que trabajan con conflictividad social en las defensorías de Colombia y Perú, y de la Procuraduría de DDHH de Guatemala. Se contó con la conducción del especialista en comunicación no violenta, Jorge Rubio, y de expertos nacionales. El segundo evento, realizado en Oruro, del 26 al 28 de Septiembre, también versó sobre conflictividad social.

2.2. Gran Bretaña

La Representación Departamental del Defensor del Pueblo de La Paz, por segundo año consecutivo, convocó a unidades educativas fiscales y privadas de la ciudad a participar en el concurso “Una historia, un valor”, dirigido a estudiantes de los ciclos 8° Intermedio y 1° y 2° Medio. La Embajada de Gran Bretaña contribuyó con \$us 16.273 para la promoción, selección de los cuentos, premiación de los ganadores y publicación de las obras, además de la exposición del “Libro mágico” de pintores británicos con temas dedicados a los niños.

2.3. Fondo Especial para Ombudsman e Instituciones Nacionales de derechos humanos en América Latina y el Caribe

A objeto de difundir el acompañamiento del Defensor del Pueblo al proceso Constitucional, se amplió el convenio con el Fondo Especial para la publicación de tres libros sobre el proceso constituyente: 1) “Las asambleas constituyentes en Bolivia”, de Rossana Barragán; 2) “Teoría y práctica de la Constitución intercultural”, de Pedro Susz; y “Derechos humanos y Asamblea Constituyente: tomar el cielo por asalto”, de Farit Rojas.

3. Cooperación horizontal

A continuación se citan algunas de las actividades de cooperación con oficinas homólogas o de función similar a la del Defensor del Pueblo, centradas principalmente en el intercambio de información y coordinación de acciones.

- La iniciativa de conformar una red de intercambio de información entre las defensorías del Pueblo de la región se vio fortalecida con la participación en diversos eventos de los directores en Atención y Prevención de Conflictos de las defensorías del Pueblo de Colombia y Perú, y de la Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala, quienes dieron a conocer sus experiencias en el manejo de la conflictividad de sus países y los “sistemas de alerta temprana”.
- La Directora Nacional de Atención y Seguimiento de Quejas de la Defensoría del Pueblo de Colombia intercambió experiencias sobre su campo con la Adjunta de Atención a la Ciudadanía.
- El Procurador General de la República Federativa del Brasil hizo una visita oficial para conocer la estructura, funciones, dificultades y ventajas del Defensor del Pueblo de Bolivia, por ser una de las más reconocidas por su labor en la región.
- Intercambio de experiencias entre el Defensor del Pueblo y la institución homóloga del Perú. Una misión de esta última recibió amplia información sobre la estructura y funcionamiento institucional y sobre la modalidad de financiamiento conjunto de la cooperación internacional al Plan Estratégico Quinquenal, además de los mecanismos de seguimiento a dicho plan que ejecuta la Institución boliviana. De las conversaciones, se vio como importante el intercambio de conocimiento sobre el manejo de conflictos, a través de pasantías de funcionarios del área, y la introducción de los “módulos itinerantes” —aplicados por el Perú en poblaciones rurales— en el Defensor del Pueblo de Bolivia.

- Pasantía en Programas Especiales e incidencia en políticas públicas de la Jefa de Programas Especiales de la Adjutoría de Programas y Atenciones Especiales, realizada en la Defensoría del Pueblo de Colombia.
- Reunión con el Adjunto de Promoción y Comunicación de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. Se acordó el intercambio periódico de información sobre el posicionamiento institucional y, en forma particular, sobre el acompañamiento que se efectúa al proceso de las asambleas constituyentes en ambos países.

III. Estados financieros consolidados del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2007

Los estados financieros presentan la información general y consolidada del Defensor del Pueblo, que resultan de las operaciones de la Oficina Central, de las nueve representaciones departamentales, dos representaciones especiales y de las cinco mesas defensoriales.

A continuación se presentan los dos estados financieros básicos que muestran la situación financiera y económica de la entidad al 31 de diciembre del 2007.

Cuadro I

Balance General al 31 de diciembre de 2007 y de 2006 (cifras en bolivianos)

	2007	2006
	Bs	Reexpresado Bs
ACTIVO		
Activo corriente		
Bancos	5.650.103,64	106.824,52
Cuentas por cobrar	1.107.473,85	1.068.382,97
Materiales y suministros	322.741,57	360.826,67
Total activo corriente	7.080.319,06	1.536.034,16
Activo no corriente		
Certificados de aportación	70.779,50	70.779,50
Activo fijo	25.830.868,73	25.359.699,88
Depreciación acumulada	(13.741.612,00)	(11.689.783,82)
Activo intangible	697.098,24	655.067,56
Amortización acumulada	(583.767,15)	(533.920,42)
Total activo no corriente	12.273.367,32	13.861.842,70
TOTAL ACTIVO	19.353.686,38	15.397.876,86
PASIVO		
Otras cuentas por pagar	1.146.599,87	1.042.649,55
PATRIMONIO		
Capital institucional	2.186.782,69	2.186.782,69
Donación de capital	19.323.276,79	18.734.334,71
Reserva por revalúos técnicos	578.855,19	578.855,19
Ajuste global del patrimonio	8.353.417,75	8.337.140,54
Resultados acumulados	(15.491.870,98)	(4.784.961,60)
Resultados del ejercicio	3.256.625,07	(10.696.924,22)
Total patrimonio	18.207.086,51	14.355.227,31
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	19.353.686,38	15.397.876,86

Elaboración: Defensor del Pueblo (2007)

Cuadro 2

Estado de resultados por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2007 y 2006
(expresado en bolivianos)

	2007	2006
	Bs	Reexpresado
INGRESOS CORRIENTES	Bs	Bs
Transferencias corrientes	14.490.791,13	13.806.728,71
Donaciones corrientes	23.146.389,65	10.951.270,26
Venta de bienes y servicios y otros	1.850,00	1.951,51
Total ingresos corrientes	<u>37.639.030,78</u>	<u>24.759.950,48</u>
Menos:		
GASTOS CORRIENTES		
Servicios personales	13.188.210,13	12.853.183,87
Bienes corrientes	2.095.507,70	2.327.618,66
Servicios no personales	16.846.505,45	18.244.358,27
Pérdida en operaciones cambiarias	23.413,74	36.834,01
Depreciaciones y amortizaciones	2.187.789,32	2.450.450,81
Total gastos corrientes	<u>34.341.426,34</u>	<u>35.912.445,62</u>
Mas: Otros ingresos		
Ajuste por inflación y tenencia de bienes	(40.979,37)	(396.858,99)
Resultado del ejercicio	<u>3.256.625,07</u>	<u>(11.549.354,13)</u>

Elaboración: Defensor del Pueblo (2007)

IV. Ejecución presupuestaria

El estado de ejecución del presupuesto del Defensor del Pueblo, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2007, ha sido preparado sobre la base de las cifras que surgen de sus registros contables. Los valores presupuestados para la gestión 2007 fueron inscritos en el Presupuesto General de la Nación y aprobados por la Ley Financial correspondiente. Asimismo, los valores ejecutados al cierre del ejercicio han sido reportados al Ministerio de Hacienda a través del Sistema de Modernización y Gestión Administrativa (SIGMA).

I. Ejecución de recursos

Según se aprecia en el siguiente cuadro, los fondos del TGN durante 2007 representaron el 38% de los aportes con valoración al total de los recursos con los que contó la entidad en este año; el 62% correspondió a los aportes de la cooperación internacional. Cabe aclarar que 2007 fue el primer año de ejecución de los recursos del Acuerdo de Financiamiento Conjunto (AFC) para el Plan Estratégico Institucional 2007-2011.

Cuadro 3

Presupuesto y ejecución de recursos
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

	Presupuesto de recursos Bs	Ejecución de recursos Bs	%
Recursos locales:			
Tesoro General de la Nación	15.253.367,00	14.490.791,13	
Otros ingresos	-	1.850,00	
Total recursos locales	15.253.367,00	14.492.641,13	38%
De países y organismos internacionales:			
DED	51.805,00	51.805,00	
Gran Bretaña	127.726,39	127.726,39	
UNICEF	514.800,00	341.033,95	
Basket Funding (*)	23.214.761,39	23.214.761,39	
Total recursos cooperación	23.909.092,78	23.735.326,73	62%
TOTAL	39.162.459,78	38.227.967,86	100%

Elaboración: Defensor del Pueblo (2007)

(*) Los desembolsos de las agencias de cooperación que integran la Canasta de Fondos (Basket Funding), en 2007, fueron depositados en una cuenta habilitada en el Banco Central de Bolivia, de acuerdo a lo siguiente:

Cuadro 4

Aportes a la Canasta de Fondos en 2007

Financiador	Valor del convenio		Recursos Basket Funding 2007	
	Moneda	Importe	\$us	Bs
Basket Funding				
Holanda	\$us	1.000.000	400.000,00	3.086.000,00
Canadá	\$us	2.000.000	700.162,84	5.452.402,07
Suecia	\$us	1.000.000	421.123,79	3.331.089,18
Suiza	Fr. Suizo	1.250.000	200.000,00	1.566.000,00
PNUD	\$us	500.000	100.000,00	798.000,00
Bélgica	Euros	1.600.000	575.887,75	4.370.988,02
Dinamarca	\$us	2.000.000	596.292,00	4.610.282,12
Total Basket Funding			2.993.466,38	23.214.761,39

Elaboración: Defensor del Pueblo (2007)

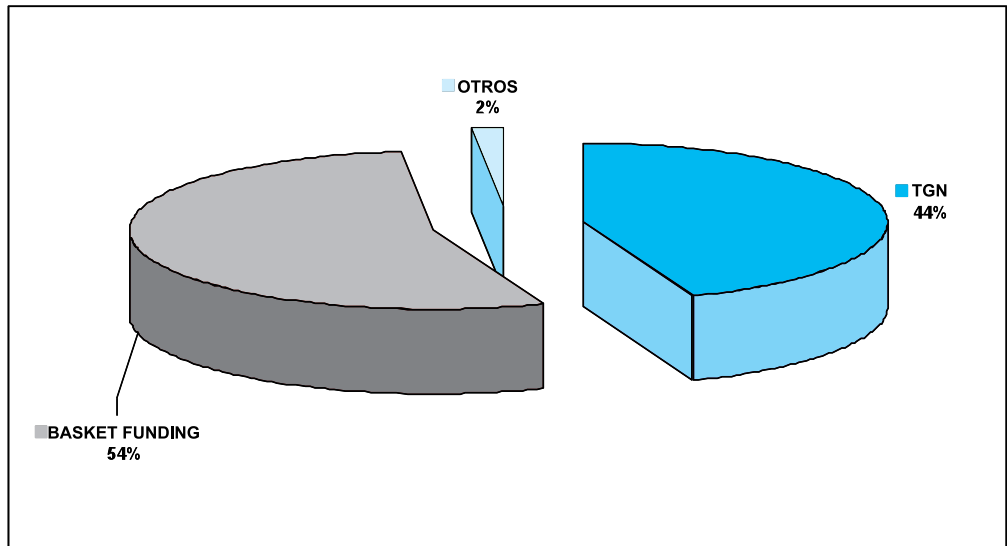
2. Ejecución de gastos

A continuación, se presentan cuadros relacionados con la ejecución del presupuesto por fuente de financiamiento y por tipo de gasto.

a) Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento

Gráfico I

Presupuesto ejecutado por fuente de financiamiento
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007



Fuente	Presupuesto vigente		Presupuesto ejecutado		% De	Saldo
	Bs	%	Bs	%		
TGN	15.253.367	41,9%	14.495.941	44,3%	95,0%	757.426
Basket Funding	20.374.330	56,0%	17.658.019	53,9%	86,7%	2.716.311
UNICEF	514.800	1,4%	341.034	1,0%	66,0%	173.766
COSUDE	5.765	0,0%	5.765	0,0%	100,0%	0
Servicio Alemán DED	51.805	0,1%	51.805	0,2%	100,0%	0
Fondo Especial Ombudsman	54.344	0,1%	48.372	0,1%	89,0%	5.972
Gran Bretaña	127.726	0,4%	127.694	0,4%	100,0%	32
Alto Comisionado de la ONU	2.491	0,0%	2.491	0,0%	100,0%	0
TOTAL	36.384.628	100,0%	32.731.121	100,0%	90,0%	

(*) Porcentaje de ejecución respecto al presupuesto vigente.

Como se aprecia en la tabla precedente, el presupuesto consolidado de gastos para la gestión 2007 alcanzó a 36,4 millones de bolivianos, considerando todas las fuentes de financiamiento. De ese monto, el Defensor del Pueblo ejecutó Bs 32,7 millones, equivalentes al 90 por ciento.

Siguiendo la misma referencia, la mayor ejecución de gastos corresponde a la fuente Basket Funding (54%) con relación al presupuesto total ejecutado de la entidad, y representa el 86,7% de ejecución con relación al presupuesto vigente o aprobado con dicha fuente. Este financiamiento ha sido determinante para llevar adelante gran parte de las actividades programadas en el POA 2007 y, en consecuencia, para alcanzar los objetivos planificados a corto y largo plazo. No fue posible alcanzar una ejecución del 100% debido a que en la gestión se presentaron muchas situaciones de conflicto en el país que impidieron realizar algunas actividades programadas.

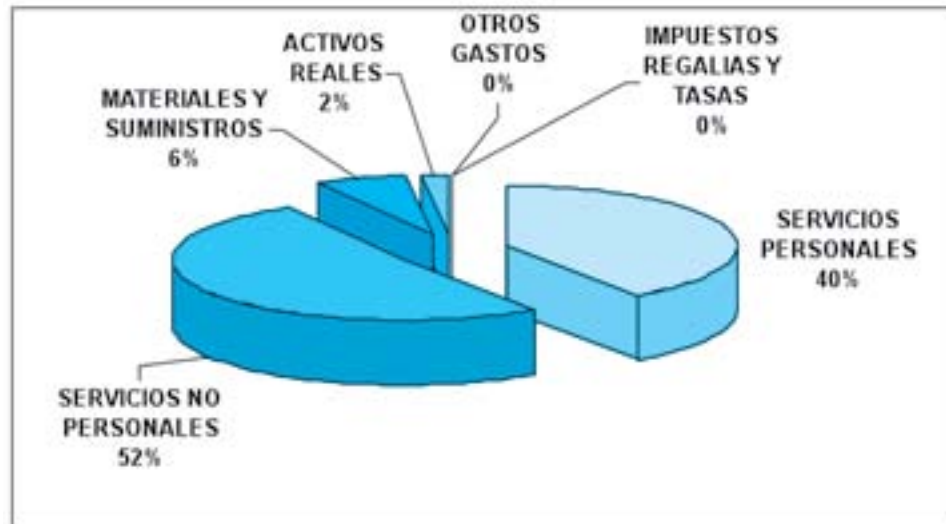
La segunda fuente importante corresponde al TGN, con el 44% del presupuesto total ejecutado, y que corresponde al 95 % de ejecución con relación al presupuesto vigente o aprobado con dicha fuente. El porcentaje no ejecutado se explica, principalmente, en que el TGN desembolsó un importe menor al solicitado por la Institución. Los recursos de esta fuente son utilizados en su mayor parte (90%) para sueldos de personal de planta, y el resto para servicios básicos.

Los recursos de las demás fuentes, que en conjunto representan el 2% del presupuesto total vigente o aprobado de la entidad, fueron destinados a actividades específicas; a saber, el aporte de Gran Bretaña, para la reimpresión de cuentos premiados en 2006 e impresión de cuentos de los concursos "Una historia, un valor"; los recursos del Fondo Especial del Ombudsman fueron utilizados en la publicación de 2.000 ejemplares del documento "Teoría y práctica de la constitución intercultural" y en la producción del video "Defensor del Pueblo, historia, presente y futuro del acompañamiento institucional a la Asamblea Constituyente"; los fondos provenientes de UNICEF fueron administrados directamente por esta agencia de cooperación y se orientaron a fortalecer el funcionamiento de la Plataforma de la Niñez y Adolescencia.

b) Ejecución por grupo de gasto

Gráfico N° 2

Presupuesto ejecutado por grupo de gasto
Período del 1 de enero al 31 de diciembre 2007



Presupuesto ejecutado por grupo de gasto
Período del 1 de enero al 31 de diciembre 2007

GRUPO DE GASTO	GRUPO	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUTADO	%
SERVICIOS PERSONALES	100	13.625.127	13.188.210	40,3%
SERVICIOS NO PERSONALES	200	19.533.429	16.835.575	51,4%
MATERIALES Y SUMINISTROS	300	2.549.646	2.086.018	6,4%
ACTIVOS REALES	400	629.340	588.937	1,8%
IMPUESTOS REGALIAS Y TASAS	800	5.350	3.202	0,0%
OTROS GASTOS	900	41.737	29.179	0,1%
		36.384.628	32.731.121	100,0%

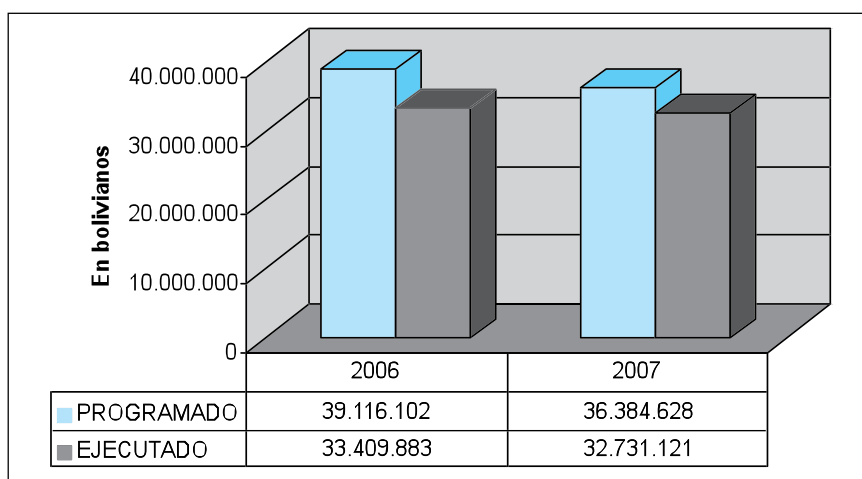
Elaboración: Defensor del Pueblo (2007)

El grupo que representa la mayor proporción del monto ejecutado es el de servicios no personales, con 51,4%. Éste incluye, entre otros, los honorarios de consultores de línea y por producto; el pago de los servicios básicos (agua, energía eléctrica y teléfono); campañas de promoción y difusión; e impresión de materiales en general. El siguiente grupo es el de servicios personales que alcanza a 40,3 % del total, e incluye, en su integridad, el pago de sueldos al personal de planta, aguinaldos y aportes patronales. La ejecución de los demás grupos de gasto, como materiales, suministros, activos reales y otros, alcanza a 8,3 % de la ejecución total.

c) Ejecución presupuestaria comparativa 2006 y 2007

Gráfico N° 3

Presupuesto ejecutado comparativo
gestiones 2006 -2007 (en Bolivia)



En el gráfico se observa un mayor porcentaje de ejecución presupuestaria en la gestión 2007 con relación a 2006, mientras que en valores absolutos la ejecución fue mayor en la gestión 2006.

d) Ejecución presupuestaria comparativa 2006 y 2007 por fuente

Cuadro N° 5

Ejecución presupuestaria comparativa 2006 y 2007
(en Bolivianos)

FUENTE	2006		2007	
	PRESUPUESTO EJECUTADO	%	PRESUPUESTO EJECUTADO	%
TGN	Bs 12.789.837	38,3%	Bs 14.495.941	44,3%
Basket Funding	18.321.895	54,8%	17.658.019	53,9%
UNICEF	160.600	0,5%	341.034	1,0%
Servicio Alemán DED	-	0,0%	51.805	0,2%
Fondo Especial Ombudsman	326.307	1,0%	48.372	0,1%
Gran Bretaña	65.895	0,2%	127.694	0,4%
Alto Comisionado de la ONU	1.711.664	5,1%	2.491	0,0%
COSUDE	33.685	0,1%	5.765	0,0%
TOTAL COOP. INTERNACIONAL	20.620.046	61,7%	18.235.180	55,7%
TOTAL	33.409.883	100%	32.731.121	100%

Elaboración: Defensor del Pueblo (2007)

En 2007 se mantuvieron los organismos que financian el funcionamiento de la entidad y se sumó el financiamiento del Servicio Alemán de Cooperación DED. Concluyeron los financiamientos del COSUDE, del Alto Comisionado de las Naciones Unidas.

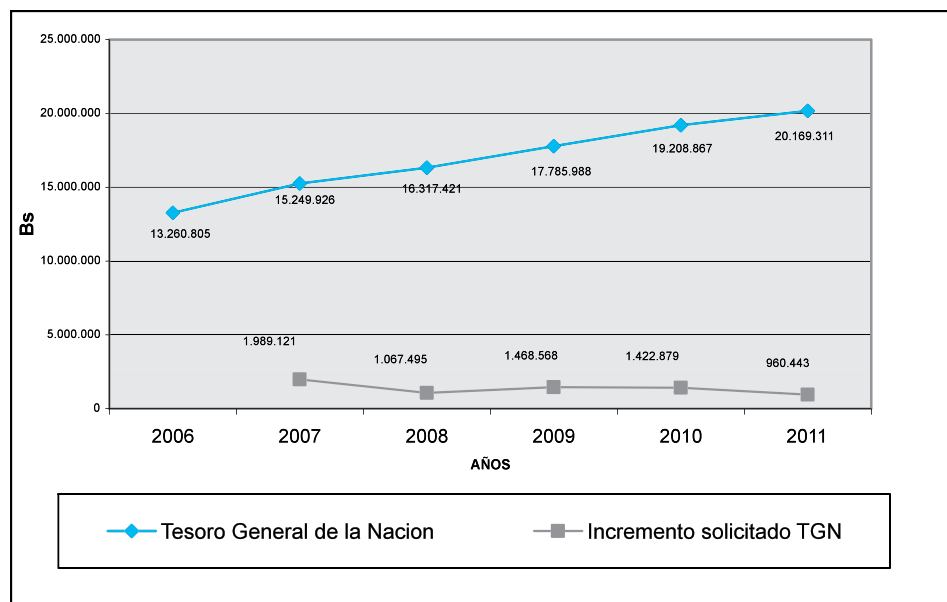
V. Sostenibilidad

A la conclusión del año 2006, las gestiones realizadas por la Institución para una razonable y mayor asignación presupuestaria con recursos de fuente local (TGN), tuvieron una atención favorable. Hubo voluntad política para atender los requerimientos del Defensor del Pueblo.

El planteamiento que fue favorablemente atendido se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4

Incremento presupuesto proyectado de TGN
(expresado en bolivianos)



+El gráfico precedente muestra la proyección de incrementos de las asignaciones presupuestarias con recursos TGN hasta alcanzar, al final del quinquenio 2007-2011, a un total de 20.169.311 bolivianos. Los incrementos solicitados fluctúan en un rango de 1,9 millones de bolivianos (año 2007) y 0,96 millones (año 2011). Al cabo de los cinco años el Tesoro incrementaría el techo presupuestario en 6,9 millones de bolivianos y la cooperación internacional reduciría su aporte. El comportamiento de ambas fuentes de financiamiento se resume así:

Gráfico N° 5

Relación TGN-BasketFunding proyectada para el soporte presupuestario del Defensor del Pueblo (datos en porcentaje)

El incremento gradual del financiamiento con recursos del TGN es vital en términos de sostenibilidad financiera de la Institución, teniendo presente que la ayuda de los organismos internacionales no debe ser la principal fuente de financiamiento.

Por lo descrito, el Defensor del Pueblo, a nombre de la ciudadanía valora la disposición positiva del Estado boliviano, que ha incrementado el presupuesto de la gestión 2007 en dos millones de bolivianos. El 77% de este incremento ha sido destinado al grupo de gasto “servicios personales”, lo que permite a la institución incrementar el número de ítems y disminuir el número de “consultores de línea”, con lo que logra una mayor estabilidad en su estructura organizacional.

VI. Control interno y externo posterior

I. Auditoría interna

La Unidad de Auditoría Interna del Defensor del Pueblo, según objetivos previstos para el período 2007, ha realizado los siguientes trabajos:

- Auditoría de “Confiabilidad de los registros y estados financieros del Defensor del Pueblo” al 31 de diciembre de 2006.
- Auditoría SAYCO del Sistema de Programación de Operaciones.
- Auditoría SAYCO del Sistema de Organización Administrativa.

- Auditoría especial a la Representación Departamental de Pando, sobre “Aspectos operativos, administrativos, de ingresos y gastos”.
- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en cuatro informes de auditoría interna.
- Fuera de los objetivos previstos para el período 2007, también se realizó el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en dos informes de auditoría externa.

Los resultados de todas las auditorías antes señaladas (excepto el correspondiente a la auditoría especial a la Representación Departamental de Pando sobre “Aspectos operativos, administrativos, de ingresos y gastos”) fueron enviados a la Contraloría General de la República, entidad que efectúa la evaluación sobre la calidad de los mismos. Los resultados de la auditoría especial serán despachados al mencionado ente fiscalizador una vez emitido el informe complementario.

El informe de la auditoría de “Confiabilidad de los registros y estados financieros” también fue remitido a la Dirección General de Contaduría, junto con los estados financieros.

La opinión del auditor interno sobre la confiabilidad de registros y estados financieros fue como sigue: “En mi opinión, los registros y estados financieros antes mencionados presentan información confiable en todo aspecto significativo la situación financiera del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2006, los resultados de sus operaciones, su flujo de efectivo y la ejecución presupuestaria de recursos y gastos y la cuenta ahorro, inversión y financiamiento por el período que terminó en esa fecha, de acuerdo con las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Gubernamental Integrada y las Normas Básicas del sistema de Presupuesto”.

2. Auditoría externa

En marzo de 2007, la firma de auditoría AUDINACO Consultores y Auditores SRL, contratada por el Defensor del Pueblo para realizar la auditoría financiera a los estados financieros al 31 de diciembre de 2007, emitió su opinión con dictamen limpio, como sigue:

DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Al Señor

Dr. Waldo Albarracín Sánchez

DEFENSOR DEL PUEBLO

La Paz – Bolivia

22 de febrero de 2008

1. Hemos examinado el Balance General Combinado del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2007 y los correspondientes estados de Resultados, de Evolución del Patrimonio Neto, Flujo de Efectivo, de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos y la cuenta Ahorro Inversión Financiamiento combinados, por el año terminado en esa fecha, así como las notas 1 a 18 que se acompañan. Estos estados financieros son de responsabilidad del Defensor del Pueblo. Nuestra responsabilidad es emitir una opinión sobre los mismos en base a nuestra auditoría. Los estados financieros del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2006, fueron examinados por otros auditores independientes cuyo informe de fecha 16 de febrero de 2007, expresa una opinión sin salvedades.

2. Nuestro examen fue realizado de acuerdo con normas de auditoría gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República y normas de auditoría generalmente aceptadas en Bolivia. Dichas normas de auditoría requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una razonable seguridad respecto a que los estados financieros están libres de presentaciones incorrectas significativas. Una auditoría incluye examinar sobre una base de pruebas, evidencias que sustenten los importes y revelaciones en los estados financieros. Una auditoría incluye evaluar los principios de contabilidad aplicados y de las estimaciones significativas hechas por el Defensor del Pueblo. Así como también evaluar la presentación de los estados financieros en su conjunto.

3. En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación patrimonial, financiera y presupuestaria del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2007, el resultado de sus operaciones y cambios en la situación financiera por el año terminado en esa fecha, conformidad con principios de contabilidad gubernamental integrada.

4. Los estados financieros mencionados en el primer párrafo, surgen de registros contables del Defensor del Pueblo, elaborados de acuerdo Principios de Contabilidad Integrada, enmarcados en las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada emitidas por la Contaduría General del estado dependiente del Ministerio de Hacienda.

Audinaco S.R.L.

Auditores y Consultores

Lic. Rodolfo G. Vargas Pinto

MAT. PROF. CAUB N° 3082

MAT. PROF. CAULP N° 1693

CAPÍTULO X

Fotografía: José Luis Quintana



Recomendaciones generales

X

INFORME
ANUAL

del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional

Capítulo X

Recomendaciones generales

1. Con relación del derecho a la integridad

Al Gobierno Municipal de La Paz, para que la Guardia Municipal, a tiempo de realizar sus operativos, respete el derecho a la integridad personal, en aplicación de la Constitución Política del Estado en su artículo 12, la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 5, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos en su artículo 7, la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica" y en su artículo 5.

A la Policía Nacional, para que al ejercitar sus atribuciones a través de sus diferentes Unidades, respete el derecho a la integridad personal de los ciudadanos, en aplicación de la Constitución Política del Estado en su artículo 12, la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 5, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos en su artículo 7, y la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica" en su artículo 5.

Al Ministro de Defensa, para que en los centros de reclutamiento se garantice la protección y el respeto de los derechos humanos de premilitares y conscriptos, en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley del Servicio Nacional de Defensa, la Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas y la Resolución Ministerial N° 0704 de 28.07.03.

2. Con relación al Acoso Laboral

A los órganos del Estado para que respeten el derecho a la dignidad de las funcionarias públicas, se investigue y sancione el acoso laboral entendido como "Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, una compañera de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo", en cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 1 y la Convención Americana sobre Derechos Humanos - Pacto de San José en su artículo 11 numeral 1.

3. Con relación a la Renta Dignidad

Al Viceministerio de Pensiones para que implemente un procedimiento que permita dar solución operativa para el pago oportuno de la Renta Dignidad en domicilio o en centros hospitalarios a los beneficiarios de la misma, en cumplimiento a la Ley 3791 y al Decreto Supremo 29400.

4. En relación a las poblaciones con derechos humanos más vulnerados

Al Poder Ejecutivo:

- a) Dar cumplimiento a las Convenciones internacionales ratificadas por el Estado boliviano, entre ellas la Convención de los Derechos del Niño, la Convención sobre todas las Formas de discriminación contra la Mujer, el Convenio 169 de la OIT la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, la Convención sobre todas las Formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad, la Convención sobre todas las Formas de Discriminación Racial y las recomendaciones del Plan Internacional sobre Envejecimiento.
- b) Se recomienda la coordinación intersectorial entre Ministerios y Viceministerios y Direcciones Generales en el ámbito de los derechos humanos de los grupos de la población con derechos humanos más vulnerados.
- c) En el marco de los compromisos que asume el Estado boliviano al ratificar Convenciones u otros instrumentos internacionales y aprobación de legislación nacional, se recomienda al Ministerio de Justicia la formulación , implementación y evaluación de políticas públicas como: Plan Nacional de la Niñez/ Adolescencia, Plan Nacional de las Mujeres, Plan Nacional del Adulto Mayor.
- d) Por otro lado es importante que el Estado a través de sus órganos competentes en el ámbito nacional, departamental y municipal, determine acciones para el cumplimiento del Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades de las Personas con Discapacidad , a partir del cual la problemática de discapacidad es reconocida como asunto de política pública.
- e) Se recomienda al Ministerio de Hacienda y al Viceministerio de Inversión Pública la visibilización de los derechos de la Niñez y Adolescencia, Mujeres, Adultos Mayores, Personas con Discapacidad, Personas Privadas de Libertad , Personas Migrantes, Pueblos Originarios, Indígenas y Campesinos, en las ingenierías presupuestarias.

f) Al Viceministerio de Descentralización, se recomienda incidir en la incorporación de los Derechos Humanos de la Niñez/ Adolescencia, Mujeres, Adultos Mayores, Personas Privadas de Libertad, Pueblos Originarios, Indígenas y Comunidades Campesinas, en los Planes de Desarrollo Departamentales y Municipales.

g) Al Servicio Nacional de Administración de Personal (SNAP), la incorporación de los derechos humanos de la Niñez, Adolescencia, Mujeres, Adultos Mayores, Personas con Discapacidad, Pueblos Originarios, Indígenas y Comunidades Campesinas en su política institucional de capacitación a Funcionarios Públicos.

h) Al Ministerio de Gobierno, recomendar que la Policía Nacional, concretamente la Dirección Nacional de Identificación Personal, dar cumplimiento a nivel a los instructivos emanados en relación a la atención preferente a las poblaciones con derechos humanos más vulnerados entre ellos Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

i) A la Corte Nacional Electoral, concretamente a la Dirección Nacional de Identificación, recomendar que revisen la sobre-exigencia de documentos, que limita el ejercicio de derechos de los ciudadanos en general y específicamente de las poblaciones con derechos humanos más vulnerados.

Al Poder Legislativo:

Se recomienda la aprobación de legislación nacional que proteja los derechos humanos de la población con derechos humanos más vulnerados entre ellos: la Ley del Adulto Mayor, Reforma a la Ley 1674 contra la violencia a las mujeres, Ley contra la Discriminación, Ley de Compatibilización entre Justicia Comunitaria y Justicia Ordinaria.

A los Gobiernos Prefecturales:

a) Incorporar en sus Planes de Desarrollo Departamental los principios de derechos humanos de las poblaciones más vulnerables: Niñez y Adolescencia, Mujeres, Pueblos Originarios, Indígenas y Comunidades Campesinas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

b) Valorar el trabajo de las Prefecturas que han incorporado los derechos humanos de los grupos con derechos humanos más vulnerados y recomendar el fortalecimiento y la institucionalidad de estas políticas.

A los Gobiernos Municipales:

a) Priorizar en los Planes de Desarrollo Municipal los principios de derechos humanos de los grupos de la población con derechos humanos más vulnerados: Niñez y Adolescencia, Mujeres, Pueblos Originarios, Indígenas y Comunidades Campesinas, Adultos Mayores, Personas con Discapacidad.

b) Recomendar el fortalecimiento de la institucionalidad de las políticas públicas municipales existentes en el ámbito de los derechos humanos de los grupos de la población con derechos humanos más vulnerados, en los Municipios donde fueron incorporados los derechos humanos, valorándose este trabajo.

5. Con relación a los derechos de los pueblos indígenas, originarios y comunidades campesinas

- Al Poder Ejecutivo: Formular una política pública integral, multidisciplinaria y intersectorial para la protección y desarrollo de los pueblos indígenas, originarios y comunidades campesinas en general y los pueblos indígenas en situación de vulnerabilidad, en particular. Se recomienda también que dicha política pública sea diseñada, ejecutada y monitoreada por una instancia especializada en pueblos indígenas que posea como mínimo el nivel de Dirección.
- Al Ministerio de Salud a través de los Viceministerios de Salud y Medicina Tradicional e Interculturalidad: En cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 3351 de 21 de febrero de 2006 y sus atribuciones específicas descritas en el Decreto Supremo N° 28631 de 8 de marzo de 2006, artículo 87VS inc. l y VMTI inc. b se recomienda realizar una estrategia de salud integral, intersectorial e intercultural, que contemple acciones coordinadas (con instituciones públicas y privadas), sistemáticas, sostenidas y rigurosas para evitar la muerte y el deterioro de la salud de los miembros del pueblo Yuqui en particular, y de los pueblos indígenas en situación de vulnerabilidad, en general.
- A la Corte Nacional Electoral, concretamente a la Dirección Nacional de Identificación: Promover el ejercicio del derecho a la identidad de los pueblos indígenas en general y los pueblos en situación de vulnerabilidad en particular.
- A los Gobiernos Prefecturales y Municipales: Incorporar en sus Planes de Desarrollo Departamental y Municipal, el desarrollo de los pueblos indígenas en general y los pueblos indígenas vulnerables en particular.

- Al Viceministerio de Tierras y el Instituto Nacional de Reforma Agraria: Dar prioridad y concluir el proceso de saneamiento de TCO's en el territorio boliviano.

X
INFORME
ANUAL
del Defensor del Pueblo al
Honorable Congreso Nacional



Gestión 2007