



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

***XXII INFORME DE GESTIÓN
2019
DE LA DEFENSORÍA DEL
PUEBLO
A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA
PLURINACIONAL DE BOLIVIA***

Contenido

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| I. ASPECTOS INSTITUCIONALES | 7 |
| 1.1. Base legal..... | 7 |
| 1.2. Principios y valores institucionales | 14 |
| 1.3. Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020..... | 22 |
| II. INFORME DE RESULTADOS DEL TRABAJO INSTITUCIONAL EN LA GESTIÓN 2019 | 26 |
| 2.1. Defensa de los Derechos Humanos..... | 26 |
| 2.2. Gestión Constitucional y de Derechos Humanos..... | 37 |
| 2.3. Avances en el cumplimiento de las determinaciones defensoriales, en el marco de las Resoluciones e Informes Defensoriales | 38 |
| 2.4. Defensa de los Derechos de las personas en situación de movilidad humana..... | 47 |
| 2.5. Derecho a la salud | 51 |
| 2.6. Derechos laborales..... | 52 |
| 2.7. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de la Niñez y Adolescencia..... | 53 |
| 2.8. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de las Mujeres..... | 55 |
| 2.9. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano | 59 |
| 2.10. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad | 63 |
| 2.11. Materias de especial protección | 66 |
| 2.12. Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las personas con Discapacidad 69 | |
| 2.13. Defensa de los Derechos Humanos de las Personas privadas de libertad..... | 72 |
| 2.14. Promoción y Educación en Derechos Humanos | 83 |
| 2.15. Difusión de los Derechos Humanos | 86 |
| 2.16. Comunicación Institucional..... | 90 |
| 2.17. Proceso Electoral – 2019 | 91 |
| 2.18. Secretaría General..... | 94 |
| III. CONSIDERACIONES FINALES..... | 111 |
| IV. ESTADOS FINANCIEROS | 116 |

INTRODUCCIÓN

En el contexto de los Derechos Humanos la Defensoría del Pueblo tiene que cumplir y hacer cumplir la Constitución Política del Estado que asume una forma de gobierno democrática intercultural, así también, adopta valores culturales de Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos; esta concepción compuesta de la caracterización del Estado recoge la evolución constitucional histórica y se enriquece con el aporte indígena a las nuevas formas constitucionales y políticas.

La gestión 2019 es trascendente, puesto que la Defensoría del Pueblo tuvo que actuar en cumplimiento al mandato constitucional velando por la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos; ante un escenario de crisis de Estado, en particular en el último trimestre de la gestión 2019, esto generado por los conflictos post electorales y las medidas asumidas por el gobierno transitorio central.

La Defensoría del Pueblo que cuenta con una (1) Oficina Nacional, nueve (9) Delegaciones Defensoriales Departamentales, una en cada ciudad capital de cada Departamento del Estado Plurinacional de Bolivia; y además con nueve (9) Coordinaciones Regionales; ha encarado a nivel nacional, departamental y regional acciones de defensa, vigencia y cumplimiento de Derechos Humanos en el país, durante la gestión 2019, priorizando las poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el presente documento se presenta los resultados alcanzados respecto a la atención de denuncias presentadas por la población ante la Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2019, se recibió un total de 12.043 casos. De éstos, un 42,95% fue atendido a través del procedimiento de admisión para su investigación formal, 37,86% fue gestionado, 18,99% orientado y 0,2 % rechazado. Así mismo, se emitieron doce (12) resoluciones defensoriales con las respectivas determinaciones defensoriales en temas relacionados a la Caja Nacional de Salud; COSSMIL; derechos a la dignidad, privacidad, imagen e integridad personal de las trabajadoras sexuales; derecho a la libertad a la apariencia física personal y al aspecto físico de los estudiantes en el Instituto Técnico Comercial Superior de la Nación Tte. Armando de Palacios INCOS; entre otras.

Por otro lado, el documento detalla las investigaciones defensoriales promovidas en la gestión 2019 en temática de salud, trabajo; así como, en población de vulnerabilidad como niñez, personas con discapacidad y mujeres.

Se describen también los resultados de las acciones defensoriales asumidas para incidir en políticas públicas y medidas de Estado que benefician a mujeres,

personas con discapacidad, adultos mayores, personas privadas de libertad, personas migrantes, niñas, niños y adolescentes; y pueblos indígenas, originarios y campesinos.

Del mismo modo se presenta un resumen sobre la Crisis de Estado generada por los conflictos post electorales de la gestión 2019 y el accionar defensorial. Por último se publican los estados financieros de la institución.

I. ASPECTOS INSTITUCIONALES

1.1. Base legal

1.1.1. Constitución Política del Estado

Artículo 218.

I. La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.

II. Corresponderá, asimismo, a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.

III. La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones, no recibe instrucciones de los órganos del Estado.

Artículo 219.

I. La Defensoría del Pueblo estará dirigida por la Defensora o el Defensor del Pueblo, que ejercerá sus funciones por un periodo de seis años, sin posibilidad de nueva designación.

II. La Defensora o el Defensor del Pueblo no será objeto de persecución, detención, acusación ni enjuiciamiento por los actos realizados en el ejercicio de sus atribuciones.

Artículo 222.

Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, además de las que establecen la Constitución y la ley:

1. Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de Amparo Constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, sin necesidad de mandato.

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

Artículo 223.

Las autoridades y los servidores públicos tienen la obligación de proporcionar a la Defensoría del Pueblo la información que solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

En caso de no ser debidamente atendida en su solicitud, la Defensoría interpondrá las acciones correspondientes contra la autoridad, que podrá ser procesada y destituida si se demuestra el incumplimiento.

Artículo 224.

Cada año, la Defensora o el Defensor del Pueblo informará a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social sobre la situación de los derechos humanos en el país y sobre la gestión de su administración.

La Defensora o Defensor del Pueblo podrá ser convocada o convocado en cualquier momento por la Asamblea Legislativa Plurinacional o el Control Social, para rendir informe respecto al ejercicio de sus funciones.

1.1.2. Ley 870 del Defensor del Pueblo

Artículo 2. Naturaleza

- I. La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales.
- II. Asimismo, le corresponderá la promoción y defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas, interculturales, afroboliviano, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, en coordinación con las instancias correspondientes.
- III. La Defensoría del Pueblo tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, está sometida al control fiscal y tiene su sede en la ciudad de La Paz.

Artículo 3. Alcance

Las funciones de la Defensoría del Pueblo alcanzarán a las actividades administrativas de todo el sector público y las actividades de las instituciones privadas que presten servicios públicos en los distintos niveles del Estado.

Artículo 4. Principios Rectores

- 1. Accesibilidad.** La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.
- 2. Celeridad.** Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- 3. Gratuidad.** Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo serán gratuitos.

- 4. Interculturalidad.** La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.
- 5. Solidaridad y Servicio al Pueblo.** Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.
- 6. Oficiosidad.** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.
- 7. Motivación de los Actos.** Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo deben tener la debida motivación, derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.
- 8. Confidencialidad y Reserva.** La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.

Artículo 5. Atribuciones

Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo:

1. Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de Amparo Constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.
2. Presentar proyectos de Ley y proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales, en materia de su competencia, en diferentes niveles de gobierno.
3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.

4. Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que prestan servicios públicos, o autoridad indígena originaria campesina, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.
5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos, a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, policial o militar; institutos de formación policial o militar, casas de acogida, centros de atención de la niñez y adolescencia, y de adultos mayores; hospitales, centros de salud o instituciones que brindan servicios de salud; refugios temporales; centros de formación y educación; sin que pueda oponerse objeción alguna, a efectos de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos de las personas que ahí se encuentran.
7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.
8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.
9. Elaborar los reglamentos y la normativa interna para el ejercicio de sus funciones, en el marco de la presente Ley.
10. Interponer las acciones correspondientes contra las autoridades o servidoras y servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas o cooperativas que presten servicios públicos, o autoridad indígena originario campesinas, en caso de no ser atendidas sus solicitudes.

Artículo 6. Titularidad

La Defensoría del Pueblo estará dirigida por la Defensora o el Defensor del Pueblo, designado por la Asamblea Legislativa Plurinacional, quien será responsable del funcionamiento y decisiones de las delegadas o los delegados defensoriales adjuntos, departamentales y especiales.

Artículo 11. Período de mandato

El período de mandato de la Defensora o el Defensor del Pueblo será de seis (6) años computables a partir de su posesión, sin posibilidad de ampliación o nueva designación.

Artículo 12. Cese

- I. El cese de funciones procederá en los siguientes casos:
 - a) Por renuncia.
 - b) Por cumplimiento de mandato.
 - c) Por muerte.
 - d) Por incapacidad permanente y absoluta sobreviniente.
 - e) Por sentencia condenatoria ejecutoriada en materia penal.
 - f) Por tener pliego de cargo ejecutoriado.
 - g) Por incompatibilidad sobreviniente prevista en normativa vigente.
- II. Cuando se produzcan las causales señaladas, la Defensora o el Defensor del Pueblo podrá ser reemplazado interinamente por cualquier Delegada o Delegado Defensorial Adjunto, mismo que será nombrado por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en tanto se realice un nuevo proceso de elección, selección y designación.

Artículo 14. Funciones

La Defensora o el Defensor del Pueblo, además de las atribuciones conferidas, tendrá las siguientes funciones:

1. Promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención.
2. Promover el cumplimiento de los derechos específicos establecidos en la Constitución Política del Estado, en los Instrumentos Internacionales de derechos humanos y en las Leyes.
3. Promover el cumplimiento de los derechos específicos de la infancia, niñez y adolescencia, y de los derechos de las mujeres y grupos vulnerables, con énfasis en medidas contra la violencia y discriminación.
4. Promover y difundir el respeto a los principios y valores del Estado Plurinacional de Bolivia.
5. Diseñar, ejecutar y supervisar políticas, programas y proyectos institucionales para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos.

6. Promover y ejecutar campañas de comunicación, información y sensibilización de la opinión pública para el conocimiento, comprensión y defensa de los derechos humanos.
7. Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.
8. Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos individuales y colectivos e intereses legítimos de las personas contra arbitrariedades, deficiencias y errores cometidos en la prestación de los mismos.
9. Impulsar la participación ciudadana para vigilar la vigencia de los derechos y garantías constitucionales.
10. Desarrollar investigaciones a denuncia o de oficio, audiencias públicas, orientación ciudadana, generar alertas tempranas y recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos para garantizar la vigencia plena de los derechos humanos.
11. Ejercer la representación legal de la Defensoría del Pueblo.
12. Designar y cesar de sus funciones a las delegadas o los delegados defensoriales adjuntos, departamentales y especiales, así como a las servidoras y servidores públicos de la institución.
13. Aprobar los reglamentos y las instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.
14. Suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afroboliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los derechos humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.
15. La Defensora o el Defensor del Pueblo puede actuar como parte o como coadyuvante en las acciones de defensa establecidas en la Constitución Política del Estado, sea de oficio o a solicitud de parte.
16. Promover la ratificación, adhesión o suscripción de Tratados y Convenciones Internacionales sobre derechos humanos, velar por su observancia y promover su difusión y aplicación.

17. Elaborar y presentar informes temáticos o periódicos sobre temas de su competencia, a las Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, a la Asamblea Legislativa Plurinacional y a los sistemas de protección internacional de derechos humanos, cuando le sean requeridos.
18. Promover el cumplimiento de los derechos de las naciones y pueblos indígena, originarios campesinos, comunidades interculturales y del pueblo afroboliviano; mujeres, niñez y adolescencia, y de las poblaciones en situación de vulnerabilidad; de las consumidoras y los consumidores, usuarias y usuarios de servicios públicos; así como los derechos de la Madre Tierra y el acceso al agua como derecho humano fundamental.

Artículo 15. Deber de informar

- I. La Defensora o el Defensor del Pueblo deberá informar a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social, la situación de los derechos humanos de las bolivianas y los bolivianos, y sobre la gestión de su administración, anualmente, sin perjuicio de las convocatorias que realice la Asamblea Legislativa Plurinacional, a través de sus Cámaras o Comisiones, para temas específicos que correspondan según su competencia.
- II. El Control Social se sujetará a las reglas previstas en la Ley N° 341 de 5 de febrero de 2013, de Participación y Control Social.

1.2. Principios y valores institucionales

Misión:

“Somos una institución del Estado Plurinacional de Bolivia al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”

Visión:

“Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades”

1.2.1. Principios Institucionales

La Ley 870 del Defensor del Pueblo, en su Artículo 4, define principios para la actuación de la Defensoría del Pueblo, de éstos se desprenden los valores institucionales, los cuales son presentados en el cuadro siguiente:

Tabla No. 1: Principios y Valores

| PRINCIPIOS | VALORES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Accesibilidad. La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.</p> <p>2. Celeridad. Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.</p> <p>3. Gratuidad. Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.</p> <p>4. Interculturalidad. La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.</p> <p>5. Solidaridad y Servicio al Pueblo. Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.</p> <p>6. Oficiosidad. La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.</p> <p>7. Motivación de los Actos. Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo deben tener la debida motivación, derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.</p> <p>8. Confidencialidad y Reserva. La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o</p> | <p>1. Justicia. Tenemos como horizonte y práctica cotidiana el velar por el acceso a la justicia para todos, reconociendo la responsabilidad de la sociedad en todos sus niveles de forma integral para con ella, especialmente de las personas con derechos vulnerables.</p> <p>2. Compromiso. Nos comprometemos con la defensa, promoción y ejercicio de los Derechos Humanos de los bolivianos y las bolivianas, a los que consideramos la base, sustento y guía imprescindible para la construcción, vigencia y consolidación del Estado Plurinacional.</p> <p>3. Transparencia. Mantenemos nuestro accionar de forma profesional en el marco de las normas y leyes, como ejemplo de legalidad, dispuestos en todo momento a dar cuenta de nuestras actividades.</p> <p>4. Objetividad. Somos imparciales, estamos libres de prejuicios, nos guiamos por mantener una posición neutral en el marco de las normas y las leyes, escuchamos las posiciones sin juicio de valor para brindar un servicio integral.</p> <p>5. Respeto. Reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades de los demás con tolerancia, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas; en función del pluralismo de nuestra nación y su diversidad.</p> <p>6. Proactividad. Asumimos la responsabilidad de la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras eficaces, siendo oportunos en nuestro actuar.</p> |

Tabla No. 1: Principios y Valores

| PRINCIPIOS | VALORES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada. | |

Fuente: Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo.

1.2.2. Políticas institucionales

Política de aporte a la construcción del Estado Plurinacional

La Defensoría del Pueblo promueve la consolidación del Estado Plurinacional, a partir de su responsabilidad de vigilancia, para que en su construcción se respeten, defiendan, ejerzan y viabilicen los derechos humanos. Asimismo, asume la necesidad de reconceptualizar los derechos humanos a partir del respeto a la pluralidad de las cosmovisiones, características socioculturales y contextos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

Política de autonomía funcional

La Defensoría del Pueblo, en el marco de la Constitución Política del Estado y su normativa específica, protege, defiende, promueve y promociona la vigencia de los derechos humanos con autonomía funcional, administrativa y financiera, respondiendo por sus acciones a la Constitución, las leyes y al pueblo boliviano.

El principio de autonomía, sin embargo, trasciende el componente operativo y lo asume como la base y el fundamento de su actuación; definido como la independencia de cualquier órgano del Estado, de cualquier organización política, económica o de otra índole, origen y naturaleza.

Política de Servicio al Pueblo

La Defensoría del Pueblo busca defender, proteger, restituir y prevenir la vulneración de derechos humanos, a través de la adopción de acciones defensoriales más efectivas para la restitución de los mismos, con calidez, calidad y oportunidad.

Política de atención a sectores de la población más vulnerables, excluidos y discriminados.

La Defensoría del Pueblo cumple con su mandato sin ninguna restricción, preferencia o discriminación; sin embargo, siempre estará del lado de las

personas o grupos cuyos derechos son particularmente vulnerables, de los excluidos y discriminados históricamente en el ejercicio de sus derechos, de quienes han sido víctimas o de quienes carecen de posibilidad o capacidad de ejercer sus derechos en libertad e igualdad de condiciones.

Política de Gestión de Conflictos

La Defensoría del Pueblo, en relación al manejo de conflictos, focaliza su accionar institucional en aquellas situaciones que amenacen vulnerar o vulneren los derechos humanos, promoviendo la convivencia pacífica en el marco de una cultura de paz, diálogo, consenso y concertación, para coadyuvar en la búsqueda de soluciones de manera concertada entre las partes, en la línea de hacer gestiones de conflicto acorde a las particularidades de las regiones.

Política de defensa, promoción y protección de los derechos humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos

La defensa y protección de los derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos (NPIOCs) y comunidades afrobolivianas es una prioridad para la institución, considerando la deuda histórica del pueblo boliviano para con los pueblos indígenas, tradicionalmente víctimas de discriminación, racismo, exclusión y violencia, que hasta el día de hoy soportan los más altos niveles de pobreza y desigualdad.

Esta posición de principios por la defensa de sus derechos, se traduce en una decisión por conocer, comprender, respetar y promover sus propias visiones y percepciones sobre los derechos humanos, a través del diálogo de saberes y en la atención preferencial, si se evidencia o se tiene indicios de que se está afectando sus derechos.

Política de educación y formación política en derechos humanos

La Defensoría del Pueblo privilegia la gestión educativa a partir del convencimiento de que la cultura de respeto, el ejercicio de los derechos humanos y la implementación del Estado Plurinacional deben sustentarse en un verdadero y profundo cambio de conductas, hábitos y relaciones de las personas y las instituciones.

Para la Defensoría del Pueblo, la educación en derechos humanos adquiere un sentido horizontal y dialéctico y un profundo contenido ético y político, que busca la articulación entre el saber occidental y el saber indígena, que tenga

como orientación la realización efectiva del ser humano individual y colectivo a través de la acción política en derechos humanos, que busque la transformación de su realidad.

Política de Género y Despatriarcalización

La Defensoría del Pueblo entiende la defensa de los derechos de las mujeres como una obligación y una necesidad imprescindible para el logro de todos los demás derechos.

Asume plenamente los principios de la despatriarcalización y los expresa en todas sus acciones, expresiones y decisiones, a partir de sostener la búsqueda de equidad, eliminación de la violencia en todas sus formas y promoción de su derecho de participación efectiva, que busca, fundamentalmente, eliminar la visión y las actitudes patriarcales de dominación.

Política de interés superior de la Niñez y Adolescencia

La Defensoría del Pueblo asume, como objetivo estratégico y principio de conciencia, el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. En ese sentido, trabaja de manera prioritaria bajo esta orientación, realizando todos los esfuerzos posibles, desde todas nuestras áreas y funciones, para procurar la defensa, protección y promoción de sus derechos, desde una perspectiva que trascienda el adultocentrismo y privilegie su participación activa cuando se consideren y decidan acciones y medidas que les afecten.

Política de relacionamiento interinstitucional

La Defensoría del Pueblo es la única institución del Estado con mandato constitucional para velar por la vigencia, defensa y promoción de los derechos humanos; sin embargo, busca coordinar sus acciones e intervenciones con organizaciones de derechos humanos, tanto a nivel nacional como internacional, con organizaciones sociales y entidades públicas de los órganos del Estado, en la perspectiva de lograr efectos multiplicadores en la protección, defensa y promoción de los derechos humanos.

Política de comunicación defensorial

La Defensoría del Pueblo comprende la necesidad de crear, promover e implementar mecanismos y estrategias de comunicación, que se orienten hacia la construcción de una cultura de derechos humanos, buscando influir en la transformación consciente y efectiva de conductas individuales y colectivas, con

pleno respeto de la diversidad cultural y regional y con énfasis en la generación de lenguajes y códigos acordes con las nuevas realidades del Estado Plurinacional.

Política de derechos humanos en los procesos autonómicos

La Defensoría del Pueblo asume que el proceso autonómico es uno de los pilares de la construcción del Estado Plurinacional y como éste debe tener como objetivo final el bienestar, la justicia social y la igualdad para los bolivianos y las bolivianas.

En ese sentido, desarrolla acciones y esfuerzos para que el proceso autonómico, tanto en su fase de construcción como el de implementación, tenga a los derechos humanos como eje y referente de orientación, a partir de la profundización de sus niveles de protección y ejercicio, en un marco democrático y de respeto de las diversidades culturales, sociales, económicas y políticas presentes en el país.

Política de privilegio de la acción defensorial en poblaciones con derechos vulnerables

La Defensoría del Pueblo ha decidido enfatizar su presencia institucional en los sectores de la población que sufren la vulneración de sus derechos por la ausencia de instituciones que los garanticen, defiendan y promuevan.

En ese sentido, privilegia su trabajo en los territorios de las NPIOCs, las comunidades campesinas y las poblaciones que viven en las zonas periféricas de las ciudades, de acuerdo con estrategias de intervención diferenciadas por regiones.

Política de gestión defensorial plurinacional y desconcentrada

La Defensoría del Pueblo busca construir una gestión defensorial plurinacional, intercultural, descolonizante y despatriarcalizadora que posibilite una identidad institucional en todas sus instancias, instrumentos y mecanismos administrativos y de funciones sustantivas.

Asimismo, identifica y desconcentra acciones institucionales, tomando en cuenta las características sociales y culturales de cada una de las regiones del país.

Política administrativa

La Defensoría del Pueblo enfatiza la administración y aprovechamiento racional de los recursos humanos y materiales, por lo que con la perspectiva de la visión y misión institucionales, establece criterios de vanguardia para la asignación de sus recursos.

1.2.3. Áreas sustantivas

Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos

Tiene como funciones planificar, ejecutar y controlar estrategias y acciones de intervención defensorial, en el marco de las funciones de defensa y cumplimiento de los derechos humanos de la población ante instancias nacionales e internacionales.

Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Infancia, Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres, Población y Materias de Especial Protección

Tiene como funciones proponer, ejecutar, dirigir estrategias, políticas y acciones defensoriales de incidencia en políticas públicas, a favor de poblaciones en situación de vulnerabilidad, sectores desfavorecidos y/o afectados, materias de especial protección y derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.

Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos

Tiene como funciones planificar, ejecutar y coordinar acciones de promoción, educación y difusión, que generen y propicien el respeto hacia la población en general, el conocimiento y la defensa de los derechos humanos y, en especial, la promoción de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

Delegación Defensorial Especial

Tiene como funciones planificar, ejecutar y controlar acciones para velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos de acuerdo a la priorización de grupos en situación de vulnerabilidad o materias de especial protección en la gestión.

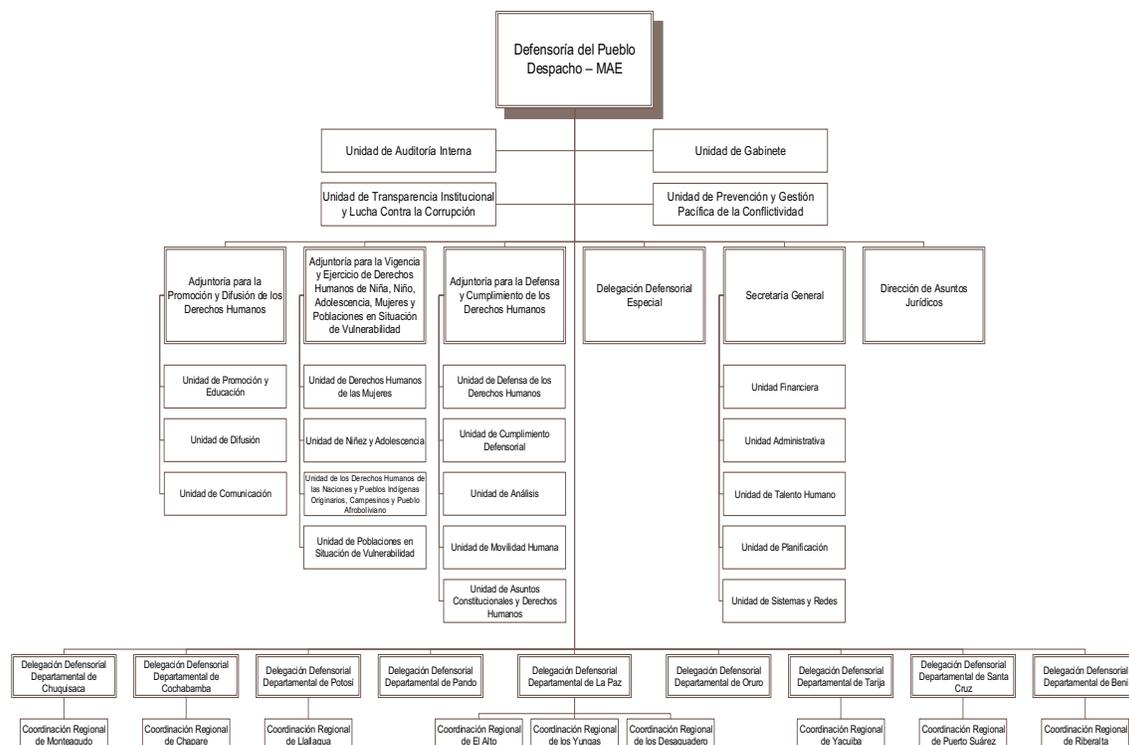
1.2.4. Organización territorial

La Defensoría del Pueblo cuenta con 18 oficinas en todo el país, según la siguiente relación:

- Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca
- Coordinación Regional de Monteagudo
- Delegación Defensorial Departamental de La Paz
- Coordinación Regional de El Alto
- Coordinación Regional de Yungas
- Coordinación Regional de Desaguadero
- Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba
- Coordinación Regional de Chapare
- Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz
- Coordinación Regional de Puerto Suárez
- Delegación Defensorial Departamental de Oruro
- Delegación Defensorial Departamental de Potosí
- Coordinación Regional de Llallagua
- Delegación Defensorial Departamental de Beni
- Coordinación Regional de Riberalta
- Delegación Defensorial Departamental de Pando
- Delegación Defensorial Departamental de Tarija
- Coordinación Regional de Yacuiba

1.2.5. Estructura Organizacional

Gráfico No. 1: Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo



Fuente: Estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, RADP No. 035/2019 – 2020.

1.3. Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo cuenta con tres (3) programas, siete (7) proyectos y veintisiete (27) productos, que permiten alcanzar los objetivos institucionales, buscando ante todo satisfacer las necesidades de la población en cuanto a defensa, restitución, protección y ejercicio de sus derechos.

1.3.1. Programas

Tabla No. 2: Programas de la Defensoría del Pueblo

| No. | ENUNCIADO DEL PROGRAMA |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Promover la generación de condiciones materiales de vida, que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos, mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa. |

Tabla No. 2: Programas de la Defensoría del Pueblo

| No. | ENUNCIADO DEL PROGRAMA |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura del diálogo y paz. |
| 3 | Impulsar acciones de defensa de derechos humanos del pueblo boliviano, que contribuyan a la superación de situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia. |

Fuente: PEI 2016- 2020 de la Defensoría del Pueblo, DP-RA N° 057/2019-2020.

1.3.2. Proyectos

Tabla No. 3: Proyectos de la Defensoría del Pueblo

| No. | ENUNCIADO DEL PROYECTO |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa, enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos. |
| 1.2 | Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos, como resultado de su empoderamiento. |
| 2.1 | Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en instituciones del Estado y actores de la sociedad, como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva. |
| 2.2 | Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil, que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos. |
| 2.3 | Desarrollar e implementar acciones defensoriales, que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población. |
| 3.1 | Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales, enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las relaciones de poder y convivencia. |
| 3.2 | Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional. |

Tabla No. 3: Proyectos de la Defensoría del Pueblo

| No. | ENUNCIADO DEL PROYECTO |
|-----|------------------------|
|-----|------------------------|

Fuente: PEI 2016- 2020 de la Defensoría del Pueblo, DP-RA N° 057/2019-2020.

1.3.3. Productos

Tabla No. 4: Productos de la Defensoría del Pueblo

| No. | Acción Institucional Específica (PRODUCTO) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.1 | Resoluciones defensoriales sobre cumplimiento de derechos económicos, sociales y culturales, y materias de especial protección. |
| 1.1.2 | Casos en los que se ha subsanado el hecho vulneratorio, se ha logrado el cese de la vulneración o la tutela del derecho como consecuencia de la interposición de una acción constitucional. |
| 1.1.3 | Proyectos de Ley y propuestas de modificaciones de leyes, decretos y resoluciones no judiciales en derechos humanos, en los diferentes niveles de gobierno. |
| 1.1.4 | Propuesta de políticas públicas que garanticen las condiciones materiales, en el Estado boliviano, para el ejercicio y vigencia de los derechos humanos y la mejora de condiciones de vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos. |
| 1.1.5 | Acciones de inconstitucionalidad contra leyes, decretos y otras resoluciones contrarias a la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos, que forman parte del bloque de constitucionalidad. |
| 1.1.6 | Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de los derechos humanos en instituciones del Estado. |
| 1.1.7 | Plan Defensorial para la implementación del PEI. |
| 1.2.1 | Instrumentos técnicos para garantizar el ejercicio de los derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos. |
| 1.2.2 | Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de los derechos humanos en poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos. |
| 1.2.3 | Gestión por resultados del Sistema de Servicio al Pueblo. |

Tabla No. 4: Productos de la Defensoría del Pueblo

| No. | Acción Institucional Específica (PRODUCTO) |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.4 | Estrategia general para la promoción y difusión de los derechos humanos. |
| 1.2.5 | Programa nacional de formación y educación en derechos humanos. |
| 2.1.1 | Red de prevención de conflictos y alerta temprana. |
| 2.1.2 | Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de la acción sensible al conflicto y transformación constructiva. |
| 2.2.1 | Protocolos para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención y gestión de conflictos. |
| 2.2.2. | Protocolo para la actuación defensorial en la prevención y gestión de conflictos. |
| 2.2.3 | Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de derechos humanos, acción sensible al conflicto y transformación constructiva de conflictos. |
| 2.2.4 | Estrategia de educación y formación en derechos humanos para la sociedad civil. |
| 2.2.5 | Gestión de conflictos sociales. |
| 2.3.1 | Resoluciones defensoriales para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos. |
| 2.3.2 | Programa de capacitación recíproca implementado con instituciones del Estado para el conocimiento del rol defensorial. |
| 3.1.1 | Resoluciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad e inequidad, desde las relaciones de poder y convivencia. |
| 3.1.2 | Estrategia de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad, desde las relaciones de poder y convivencia. |
| 3.1.3 | Propuestas de desarrollo normativo como mecanismos para superar situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia. |

Tabla No. 4: Productos de la Defensoría del Pueblo

| No. | Acción Institucional Específica (PRODUCTO) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2.1 | Agendas estratégicas resultantes de espacios con actores sociales para la superación de las situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia. |
| 3.2.2 | Mecanismo institucional estratégico de relacionamiento interinstitucional nacional e internacional para la acción defensorial en la vigencia, difusión y promoción de los derechos humanos y acompañamiento en la reivindicación de los mismos. |
| 3.2.3 | Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los derechos humanos. |

Fuente: PEI 2016- 2020 de la Defensoría del Pueblo, DP-RA N° 057/2019-2020.

II. INFORME DE RESULTADOS DEL TRABAJO INSTITUCIONAL EN LA GESTIÓN 2019

2.1. Defensa de los Derechos Humanos

2.1.1. Recepción de casos

Durante la gestión 2019, se recibieron un total de 12.043 denuncias por tipo de procedimiento defensorial y oficina, como muestra la siguiente tabla:

Tabla No. 5: Cantidad de denuncias recibidas en oficinas de la Defensoría del Pueblo

| OFICINA | Admitidas | Gestionadas | Orientadas | Rechazadas | TOTAL |
|------------|-----------|-------------|------------|------------|-------|
| El Alto | 942 | 2.033 | 557 | 1 | 3.533 |
| La Paz | 1.284 | 656 | 1076 | 1 | 3.017 |
| Cochabamba | 869 | 118 | 35 | | 1.022 |
| Santa Cruz | 410 | 257 | 100 | | 767 |
| Potosí | 260 | 261 | 49 | | 570 |
| Tarija | 219 | 221 | 115 | 8 | 563 |
| Oruro | 325 | 151 | 25 | | 501 |
| Chuquisaca | 167 | 156 | 85 | 2 | 410 |
| Yacuiba | 196 | 57 | 4 | | 257 |
| Beni | 120 | 97 | 13 | | 230 |
| Llallagua | 54 | 119 | 30 | | 203 |
| Monteagudo | 28 | 85 | 39 | 1 | 153 |
| Riberalta | 74 | 41 | 23 | 8 | 146 |

Tabla No. 5: Cantidad de denuncias recibidas en oficinas de la Defensoría del Pueblo

| OFICINA | Admitidas | Gestionadas | Orientadas | Rechazadas | TOTAL |
|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| Chapare | 63 | 59 | 23 | | 145 |
| Yungas | 29 | 86 | 24 | | 139 |
| Pando | 56 | 48 | 14 | 1 | 119 |
| Movilidad Humana | 27 | 64 | 18 | | 109 |
| Desaguadero | 3 | 18 | 57 | | 78 |
| Puerto Suárez | 36 | 26 | 1 | | 63 |
| Central | 11 | 7 | | | 18 |
| TOTAL | 5.173 | 4.560 | 2.288 | 22 | 12.043 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

Los meses que tuvieron mayor cantidad de denuncias fueron julio, septiembre y octubre de 2019, como se plasma en la Tabla No. 6:

Tabla No. 6: Cantidad de denuncias recibidas por mes en la Defensoría del Pueblo

| MES | Admitidas | Gestionadas | Orientadas | Rechazadas | TOTAL |
|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| Enero | 328 | 317 | 111 | 1 | 757 |
| Febrero | 462 | 421 | 198 | 2 | 1.083 |
| Marzo | 413 | 366 | 166 | 1 | 946 |
| Abril | 499 | 400 | 184 | 3 | 1.086 |
| Mayo | 457 | 443 | 196 | 3 | 1.099 |
| Junio | 368 | 291 | 148 | 1 | 808 |
| Julio | 556 | 496 | 254 | 3 | 1.309 |
| Agosto | 427 | 442 | 207 | 3 | 1.079 |
| Septiembre | 517 | 442 | 259 | 1 | 1.219 |
| Octubre | 502 | 394 | 244 | 2 | 1.142 |
| Noviembre | 285 | 217 | 136 | 2 | 640 |
| Diciembre | 359 | 331 | 185 | | 875 |
| TOTAL | 5.173 | 4.560 | 2.288 | 22 | 12.043 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

La siguiente Tabla No. 7 muestra la cantidad de denuncias que concluyeron y porcentajes en casos gestionados y admitidos; tomando en cuenta la proporción de casos concluidos frente a los que permanecen abiertos.

Tabla No. 7: Proporción de casos concluidos frente a los que permanecen abiertos

| OFICINA | CASO ABIERTO | ACCIÓN CONSTITUCIONAL O FALLECIMIENTO | FALTA DE COMPROBACIÓN | HECHO SUBSANADO | IMPOSIBILIDAD DE CONTINUAR CONFORME LAS PENDIENTE DE RESOLUCIÓN POR RETIRO O ABANDONO DEL CASO | SOLUCIÓN POR OTRA VÍA | TOTAL | | | |
|------------------|---------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| El Alto | 84 | 5 | 155 | 1948 | 381 | 46 | 213 | 143 | 2.975 | |
| La Paz | 332 | 6 | 411 | 696 | 30 | 97 | 199 | 169 | 1.940 | |
| Cochabamba | 118 | 1 | 308 | 514 | 1 | 13 | 27 | 5 | 987 | |
| Santa Cruz | 141 | 4 | 89 | 268 | 47 | 17 | 16 | 85 | 667 | |
| Potosí | 62 | 1 | 48 | 330 | 6 | 19 | 35 | 20 | 521 | |
| Oruro | 1 | 6 | 143 | 222 | 1 | 9 | 19 | 75 | 476 | |
| Tarija | 16 | 2 | 74 | 276 | 10 | 22 | 9 | 31 | 440 | |
| Chuquisaca | 13 | 8 | 1 | 60 | 185 | 5 | 15 | 22 | 14 | 323 |
| Yacuiba | 12 | 1 | 2 | 48 | 129 | 5 | 27 | 1 | 28 | 253 |
| Beni | 32 | | 12 | 143 | 2 | 13 | 3 | 12 | 217 | |
| Llallagua | 1 | 1 | 35 | 94 | 18 | 7 | 13 | 4 | 173 | |
| Chapare | 2 | | 35 | 44 | 1 | 6 | 21 | 13 | 122 | |
| Riberalta | 13 | | 21 | 58 | 3 | 2 | 8 | 10 | 115 | |
| Yungas | 2 | | 17 | 75 | 1 | 9 | 3 | 8 | 115 | |
| Monteagudo | | 5 | 9 | 70 | 2 | 5 | 12 | 10 | 113 | |
| Pando | 4 | | 26 | 49 | 9 | 6 | 2 | 8 | 104 | |
| Movilidad Humana | 2 | | 5 | 70 | 2 | 5 | 1 | 6 | 91 | |
| Puerto Suárez | 3 | | | 40 | 2 | 11 | 4 | 2 | 62 | |
| Desaguadero | 4 | | | 15 | 2 | | | | 21 | |
| Central | 3 | | 3 | 9 | 1 | 1 | 1 | | 18 | |
| TOTAL | 845 | 34 | 9 | 1.499 | 5.235 | 529 | 330 | 609 | 643 | 9.733 |
| | 845 | 8.888 | | | | | | | 9.733 | |
| % | 8,6818 | 91,31819583 | | | | | | | | |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

La proporción de subsanación frente a la conclusión de casos, se plasma en la Tabla No. 8.

Tabla No. 8: Proporción de casos concluidos frente a los que permanecen abiertos

| OFICINA | HECHO SUBSANADO | ACCIÓN CONSTITUCIONAL O LEGAL | FALLECIMIENTO | FALTA DE COMPROBACIÓN | IMPOSIBILIDAD DE CONTINUAR CONFORME LAS COMPETENCIAS | PENDIENTE DE RESOLUCIÓN POR AUTORIDAD | RETIRO O ABANDONO DEL CASO | SOLUCIÓN POR OTRA VÍA | TOTAL |
|------------------|-----------------|-------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------|
| El Alto | 1.948 | | 5 | 155 | 381 | 46 | 213 | 143 | 2.891 |
| La Paz | 696 | 6 | | 411 | 30 | 97 | 199 | 169 | 1.608 |
| Cochabamba | 514 | 1 | | 308 | 1 | 13 | 27 | 5 | 869 |
| Santa Cruz | 268 | 4 | | 89 | 47 | 17 | 16 | 85 | 526 |
| Potosí | 330 | 1 | | 48 | 6 | 19 | 35 | 20 | 459 |
| Oruro | 222 | 6 | | 143 | 1 | 9 | 19 | 75 | 475 |
| Tarija | 276 | 2 | | 74 | 10 | 22 | 9 | 31 | 424 |
| Chuquisaca | 185 | 8 | 1 | 60 | 5 | 15 | 22 | 14 | 310 |
| Yacuiba | 129 | 1 | 2 | 48 | 5 | 27 | 1 | 28 | 241 |
| Beni | 143 | | | 12 | 2 | 13 | 3 | 12 | 185 |
| Llallagua | 94 | | 1 | 35 | 18 | 7 | 13 | 4 | 172 |
| Chapare | 44 | | | 35 | 1 | 6 | 21 | 13 | 120 |
| Riberalta | 58 | | | 21 | 3 | 2 | 8 | 10 | 102 |
| Yungas | 75 | | | 17 | 1 | 9 | 3 | 8 | 113 |
| Monteagudo | 70 | 5 | | 9 | 2 | 5 | 12 | 10 | 113 |
| Pando | 49 | | | 26 | 9 | 6 | 2 | 8 | 100 |
| Movilidad Humana | 70 | | | 5 | 2 | 5 | 1 | 6 | 89 |
| Puerto Suárez | 40 | | | | 2 | 11 | 4 | 2 | 59 |
| Desaguadero | 15 | | | | 2 | | | | 17 |
| Central | 9 | | | 3 | 1 | 1 | 1 | | 15 |
| TOTAL | 5.235 | 34 | 9 | 1.499 | 529 | 330 | 609 | 643 | 8.888 |

Tabla No. 8: Proporción de casos concluidos frente a los que permanecen abiertos

| OFICINA | HECHO SUBSANADO | ACCIÓN CONSTITUCIONAL O LEGAL | FALLECIMIENTO | FALTA DE COMPROBACIÓN | IMPOSIBILIDAD DE CONTINUAR CONFORME LAS COMPETENCIAS | PENDIENTE DE RESOLUCIÓN POR AUTORIDAD | RETIRO O ABANDONO DEL CASO | SOLUCIÓN POR OTRA VÍA | TOTAL |
|---------|-----------------|-------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-------|
| % | 58,9 | 0,383 | 0,101 | 16,87 | 5,952 | 3,713 | 6,852 | 7,234 | |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

Tabla No. 9: Tiempos promedio

| PROCEDIMIENTO | DÍAS |
|----------------------|------|
| Gestión defensorial | 32 |
| Investigación formal | 100 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.2. Denuncias recibidas por procedimiento defensorial

La Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2019, recibió un total de 12.043 casos. De éstos, un 42,95% fue atendido a través del procedimiento de admisión para su investigación formal, 37,86% fue gestionado, 18,99% orientado y 0,2 % rechazado.

Las oficinas con más denuncias registradas fueron La Paz y El Alto, sumando entre ambas un total de 6.550, cifra que representa un 54.39% del total de casos recibidos a nivel nacional.

Por otra parte, con relación a los meses en que mayor cantidad de casos se recibieron, julio es el mes en el que se reportaron mayor cantidad de registros, alcanzando un total de 1.309; mientras que los de menor cantidad de afluencia fueron enero y noviembre con 757 y 640 casos atendidos, respectivamente.

2.1.3. Recepción de casos según sexo u orientación sexual

Respecto al sexo de las personas que presentaron casos ante la Defensoría del Pueblo, se tiene que un total de 5.909 (47,90%) fueron mujeres; 5.861 (47,51%) varones; 22 (0,18%) personas con diferente identidad de género; y 544 registros (4,40%) en los que no es posible consignar el sexo de la o el peticionario, pues pueden tratarse de denuncias con derechos difusos, colectivos o presentadas por personas jurídicas. Es importante aclarar que en un caso, puede existir más de una persona como peticionaria individual; por lo tanto, la cantidad de casos no es igual a la cantidad de peticionarios registrados.

2.1.4. Recepción de casos según edad

Respecto a la recepción de casos por rango etario, a continuación se muestran las proporciones que acudieron a la Defensoría del Pueblo. Nuevamente, es necesario hacer notar que en un caso puede existir más de una persona como peticionaria individual:

Tabla No. 10: Recepción de casos por rango etario.

| OFICINA | 13 - 17 | 18 - 30 | 31 - 59 | 60 o más | Hasta 12 | Hasta 17 | NO CONSIGNA | TOTAL |
|------------------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-------------|-------|
| El Alto | 152 | 388 | 1.537 | 1.158 | 252 | 12 | 78 | 3.577 |
| La Paz | 62 | 344 | 1.433 | 878 | 87 | 14 | 234 | 3.052 |
| Cochabamba | 37 | 157 | 494 | 171 | 43 | 31 | 140 | 1.073 |
| Santa Cruz | 30 | 99 | 360 | 137 | 42 | 21 | 112 | 801 |
| Tarija | 8 | 88 | 307 | 126 | 10 | 6 | 42 | 587 |
| Potosí | 22 | 84 | 225 | 132 | 15 | 10 | 92 | 580 |
| Oruro | 74 | 74 | 215 | 63 | 18 | 20 | 48 | 512 |
| Chuquisaca | 9 | 69 | 216 | 69 | 10 | 6 | 35 | 414 |
| Yacuiba | 8 | 39 | 97 | 52 | 7 | 20 | 45 | 268 |
| Beni | 6 | 49 | 131 | 33 | 1 | 8 | 22 | 250 |
| Llallagua | 12 | 30 | 107 | 35 | 12 | 3 | 6 | 205 |
| Monteagudo | 2 | 21 | 67 | 49 | 2 | 10 | 6 | 157 |
| Riberalta | 6 | 41 | 48 | 17 | 19 | 2 | 16 | 149 |
| Chapare | 4 | 37 | 69 | 25 | 5 | 2 | 5 | 147 |
| Yungas | 2 | 21 | 69 | 43 | 1 | | 3 | 139 |
| Pando | 5 | 21 | 64 | 22 | 5 | 2 | 5 | 124 |
| Movilidad Humana | 2 | 45 | 33 | 3 | 8 | 2 | 24 | 117 |

Tabla No. 10: Recepción de casos por rango etario.

| OFICINA | 13 - 17 | 18 - 30 | 31 - 59 | 60 o más | Hasta 12 | Hasta 17 | NO CONSIGNA | TOTAL |
|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|-------------|---------------|
| Desaguadero | 1 | 33 | 40 | 1 | | | 3 | 78 |
| Puerto Suárez | 4 | 11 | 25 | 10 | 8 | 2 | 7 | 67 |
| Central | 1 | 5 | 7 | 1 | 1 | | 4 | 19 |
| TOTAL | 447 | 1.656 | 5.544 | 3.025 | 546 | 171 | 927 | 12.316 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.5. Recepción de casos según área de residencia de los demandantes

Respecto al área de residencia de las o los peticionarios, se evidencian los mismos a continuación:

Tabla No. 10: Recepción de casos por rango etario.

| Oficina | No consigna | Peri-Urbano | Rural | Urbano | Total |
|------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
| El Alto | 53 | 43 | 688 | 2.755 | 3.539 |
| La Paz | 150 | 76 | 340 | 2.461 | 3.027 |
| Cochabamba | 172 | 299 | 96 | 466 | 1.033 |
| Santa Cruz | 106 | 144 | 66 | 459 | 775 |
| Potosí | 70 | 87 | 163 | 255 | 575 |
| Tarija | 32 | 71 | 107 | 356 | 566 |
| Oruro | 54 | 56 | 90 | 305 | 505 |
| Chuquisaca | 36 | 13 | 56 | 306 | 411 |
| Yacuiba | 63 | 9 | 58 | 128 | 258 |
| Beni | 14 | 7 | 10 | 202 | 233 |
| Llallagua | 9 | 56 | 50 | 89 | 204 |
| Monteagudo | 19 | 16 | 57 | 62 | 154 |
| Riberalta | 16 | 10 | 10 | 111 | 147 |
| Chapare | 7 | 40 | 61 | 37 | 145 |
| Yungas | 3 | 12 | 40 | 84 | 139 |
| Pando | 4 | 16 | 23 | 78 | 121 |
| Movilidad Humana | 19 | 7 | 1 | 86 | 113 |
| Desaguadero | 73 | 1 | 1 | 3 | 78 |
| Puerto Suárez | 6 | 13 | 13 | 34 | 66 |
| Central | 2 | 1 | | 16 | 19 |
| TOTAL | 908 | 977 | 1.930 | 8.293 | 12.108 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.6. Poblaciones y grupos que acuden a la Defensoría del Pueblo

Respecto a las poblaciones y grupos en situación de vulnerabilidad que acudieron a la Defensoría del Pueblo, a continuación se tienen los siguientes resultados, aclarando previamente que una persona puede pertenecer a más de un grupo en situación de vulnerabilidad:

Tabla No. 11: Poblaciones y grupos en situación de vulnerabilidad que acudieron a la Defensoría del Pueblo

| GRUPO | CANTIDAD |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| Mujeres | 4.127 |
| Personas adultas mayores | 2.934 |
| Niños, niñas y adolescentes | 1.562 |
| Personas privadas de libertad | 713 |
| Personas con discapacidad | 516 |
| Jóvenes | 418 |
| Emigrantes en Bolivia | 218 |
| Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos | 204 |
| Militares o Policías | 83 |
| Bolivianas y bolivianos en el exterior | 62 |
| Personas con diferente orientación sexual o identidad de género | 21 |
| Personas que viven con VIH | 15 |
| Activistas de Derechos Humanos | 13 |
| Personas con dependencia química | 11 |
| Personas en situación de calle o indigencia | 10 |
| Afrodescendientes | 3 |
| Trabajadores y trabajadoras de la prensa o medios de comunicación | 1 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.7. Eficiencia y eficacia en la atención de denuncias

Respecto a los resultados de las 9.733 denuncias recibidas, que fueron admitidas o gestionadas por la Defensoría del Pueblo, se tiene que un 91.31% de las mismas ya habría concluido su tramitación hasta agosto de 2020.

Del total de casos concluidos (8.888), se evidencia que en un 58,9% de veces se solucionaron los casos, subsanando el hecho vulneratorio.

2.1.8. Derechos denunciados

Respecto a los derechos más denunciados, en casos admitidos, se evidencia como primero a las garantías del debido proceso y acceso a la justicia. A continuación, se detallan los 10 derechos más denunciados en esta categoría:

Tabla No. 12: Derechos más denunciados.

| GRUPO | CANTIDAD |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Garantías del debido proceso y acceso a la justicia | 2.386 |
| Propiedad privada individual y patrimonio | 1.366 |
| Derechos laborales | 1.307 |
| Integridad personal | 1.290 |
| Petición y respuesta | 981 |
| Vejez digna, trato preferente | 701 |
| Derecho a la identidad | 673 |
| Protección de y en la familia | 573 |
| Derecho a exigir responsabilidad sobre los actos de la administración pública | 478 |
| Salud | 452 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.9. Agentes públicos denunciados

Respecto a las instituciones públicas más denunciadas, por tipología de las mismas, se tiene que la Policía Boliviana es la entidad más acusada, seguida por diferentes dependencias del Órgano Judicial y del Ministerio Público:

Tabla No. 13: Agentes públicos denunciados.

| INSTITUCIÓN PÚBLICA DENUNCIADA | CANTIDAD |
|--------------------------------------------------|----------|
| Policía Boliviana | 520 |
| Tribunales - Órgano Judicial | 517 |
| Ministerio Público | 433 |
| Servicio de Registro Cívico (SERECI) | 274 |
| Gobierno Autónomo Municipal de El Alto de La Paz | 207 |
| Dirección Departamental de Educación - La Paz | 157 |
| Gobierno Autónomo Municipal de La Paz | 148 |
| Dirección General de Régimen Penitenciario | 131 |
| Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba | 126 |
| Caja Nacional de Salud CNS | 125 |

Tabla No. 13: Agentes públicos denunciados.

| INSTITUCIÓN PÚBLICA DENUNCIADA | CANTIDAD |
|---------------------------------------|-----------------|
| Ministerio de Educación | 124 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.10. Agentes privados denunciados

Respecto a agentes privados denunciados, en casos gestionados, las personas particulares son las de mayor recurrencia:

Tabla No. 14: Agentes privados denunciados.

| AGENTE PRIVADO DENUNCIADO | CANTIDAD |
|--------------------------------------------|-----------------|
| Persona Particular | 1.675 |
| Organización Indígena Originaria Campesina | 221 |
| Empresa | 213 |
| Sindicatos | 79 |
| Juntas Vecinales | 64 |
| Asociación | 62 |
| Organización Gremial | 49 |
| Organización Social | 35 |
| Sociedad Civil | 19 |
| Fundación | 10 |

Fuente: Sistema de Servicio al Pueblo, Gestión 2019.

2.1.11. Resoluciones defensoriales emitidas y temáticas

Durante la gestión 2019, se han emitido 12 Resoluciones Defensoriales en casos concretos referentes a:

1. Resolución Defensorial N° RD/CHU/1/2019 de 7 de marzo de 2019, emitida contra la Caja Nacional de Salud de Sucre, por negativa de realizar la interrupción legal del embarazo (ILE).
2. Resolución Defensorial N° RD/LPZ/1/2019 de 13 de marzo de 2019, referido al caso de la vulneración de los derechos de la ciudadana brasilera (ECA), la cual encontrándose detenida en la carceleta de Reyes del Departamento de Beni habría sido víctima de violación y aborto forzado.
3. Resolución Defensorial N° DP/RD/2/2019 de 20 de marzo de 2019, emitida contra COSSMIL por la falta de pago de remuneración y pago de refrigerio.

4. Resolución Defensorial DP/RD/CBA/1/2019 de 25 de marzo de 2019, relacionada a la vulneración de los derechos a la dignidad, privacidad, imagen e integridad personal de las trabajadoras sexuales del lenocinio “Casa de SENET”, por parte de la Concejal del Municipio de Quillacollo, Angelina Zeballos Corani y personal policial de Quillacollo.
5. Resolución Defensorial DP/RD/LPZ/4/2019 de 4 de abril de 2019, emitida contra la Universidad Mayor de San Andrés por falta de acceso a la información.
6. Resolución Defensorial DP/RD/LPZ/3/2019 de 08 de abril de 2019 La Paz, emitida contra del Instituto Técnico Comercial Superior de la Nación Tte. Armando de Palacios INCOS por limitar la libertad a la apariencia física personal y al aspecto físico de los estudiantes.
7. Resolución Defensorial N° DP/RD/RIB/1/2019 de 9 de abril de 2019, emitida contra la Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia de Riberalta-DEMUNAR, por la vulneración de normas establecidas en la Ley N° 548 en el caso del niño S.E.A.
8. Resolución Defensorial N° RD/LPZ/6/2019 de 21 de agosto de 2019, sobre la investigación iniciada de oficio contra del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, por la vulneración de los derechos al acceso a la información pública y a exigir responsabilidad por la función pública de las personas damnificadas por el deslizamiento ocurrido el 30 de abril de 2019 en las zonas Inmaculada Concepción, Kantutani y San Jorge de La Paz.
9. Resolución Defensorial N° DP/RD/TAR/1/2019 de 16 de agosto de 2019, emitida contra el Servicio General de Identificación Personal-Tarija, por la vulneración de derechos laborales, violencia psicológica, discriminación y acoso laboral por parte del Director Departamental del SEGIP-Tarija.
10. Resolución Defensorial N° DP/RD/LPZ/5/2019 del 28 de mayo de 2019, emitida contra el Tribunal 2do. de Sentencia de El Alto, por la vulneración al debido proceso, atención especial, pronta, oportuna y prioritaria dentro del proceso penal instaurado por la violación de la niña NPMZ.
11. Resolución Defensorial DP/RD/LPZ/7/2019 de 19 de diciembre de 2019, emitida por las acciones y omisiones de las autoridades del

Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en el proceso de conciliación y arbitraje del Sindicato Minero “La Chojlla”.

12. Resolución Defensorial DP/RD/EAT/1/2019 de 30 de diciembre de 2019, emitida contra la Universidad Pública de El Alto-UPEA, por la vulneración del derecho a la petición.

2.2. Gestión Constitucional y de Derechos Humanos

2.2.1. Solicitudes de acciones constitucionales atendidas en la gestión

Durante la gestión 2019, del total registrado de 2.932 casos, el 55% fue concluido por hecho subsanado o cese de vulneración. Se efectuó investigación formal y gestión defensorial de los casos registrados, Verificaciones Defensoriales, visitas, entrevistas, RIES, acompañamiento y análisis.

2.2.2. Acciones constitucionales presentadas

Dentro de las acciones constitucionales interpuestas por la Defensoría del Pueblo durante la gestión 2019, se deben resaltar aquellas que adquirieron cierta relevancia por la tutela del fallo o por algún precedente constitucional favorable a un grupo vulnerable.

En este sentido, se debe mencionar el fallo obtenido por la Defensoría del Pueblo, dentro de la Acción de Amparo Constitucional en contra del Colegio Ave María, por el cual se restituyó el derecho a la educación de menores de edad que arbitrariamente fueron limitados al ingreso a clases. Y, en esta sentencia, el TCP determinó que el Ministerio de Educación es la instancia competente para determinar la legalidad del incremento en pensiones escolares.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo logró un fallo constitucional en contra de la Policía Boliviana, por el cual se reconoce la inamovilidad laboral para funcionarias policiales en estado de gestación.

Se han presentado dos *amicus curiae*: uno dentro del conflicto de competencias entre la jurisdicción indígena originaria y la jurisdicción penal, en un caso de acoso y violencia política, y el otro sobre el caso de los esposos POL REINA

Se interpuso Acción de Amparo Constitucional a favor de R.O.G.P. en contra del Ministerio de Desarrollo Productivo.

Presentación de la denuncia a favor de P.K.A.S. ante el Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos.

Se presentaron dos denuncias ante el Ministerio Público, la primera contra autores de la comisión del delito de obstaculización al trabajo y otros, y la segunda contra la Srta. J.P. por el delito de tenencia y portación de arma de fuego.

2.2.3. Subsanación de derechos, mediante acciones constitucionales

En respuesta a las acciones constitucionales presentadas por esta institución en la gestión 2019, el Tribunal Constitucional Plurinacional emitió la Sentencia Constitucional Plurinacional 596/2019-S4, que tutela el derecho a la educación de los menores de edad.

La Sentencia Constitucional Plurinacional N° 167/2019-S2, que tutela el derecho a la inamovilidad laboral para funcionarios policiales, que establece que los funcionarios policiales, ante eventuales cambios de destino, pueden solicitar que éstos no se efectivicen en caso de cumplir con los requisitos de inamovilidad laboral por embarazo.

2.3. Avances en el cumplimiento de las determinaciones defensoriales, en el marco de las Resoluciones e Informes Defensoriales

La Defensoría del Pueblo, conforme las atribuciones reconocidas en la Constitución Política del Estado y la Ley del Defensor del Pueblo N° 870, concluida sus investigaciones y evidenciando la vulneración de derechos formula recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias a todos los órganos e instituciones del Estado, así como emite censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones. Al respecto, en la gestión 2019 se realizaron acciones defensoriales de seguimiento a objeto de lograr que las autoridades competentes, a través del cumplimiento de las determinaciones defensoriales, rectifiquen, modifiquen, cesen o restituyan los derechos conculcados y, en su caso, inicien las acciones legales emergentes. Se logró que de 263 determinaciones defensoriales de alcance nacional, contenidos en 32 Informes y Resoluciones defensoriales, se cumplan un promedio de 99 determinaciones. Asimismo, a nivel departamental, municipal y regional, se ha logrado el acatamiento de 324, de un total de 900 recomendaciones, recordatorios de deberes y sugerencias.

Entre los logros más sobresalientes en el seguimiento, se tienen los avances en el “Informe Defensorial sobre verificación a la zafra de la caña de azúcar en el

Municipio de Bermejo – Tarija 2016”, documento que devela las precarias condiciones en las que viven las familias zafreras, así como las limitaciones al acceso a la educación de las niñas, niños y adolescentes que acompañan a sus familias en la zafra. Así, en cada gestión, se realizan permanentes acciones ante las autoridades de la Jefatura Regional de Trabajo de Bermejo-Tarija, Gobierno Autónomo Departamental y Municipal. Uno de los primeros resultados generados, en agosto del 2019, fue cuando los trabajadores ingresaron a un paro de actividades por la falta de pago de salarios y carencia de seguro de salud, que configuró un escenario altamente conflictivo. Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo propició acercamientos entre las partes y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, promoviendo una solución que favoreció que, el 14 de septiembre de 2019, se inicien efectivamente los trabajos en la zafra.

De manera continua durante el periodo de la zafra, la Defensoría del Pueblo ha realizado constantes reuniones, solicitudes de información ante las autoridades del lugar; así como se han realizado verificaciones a los campamentos zafreros a fin de vigilar, exigir y promover el respeto de los derechos de los trabajadores zafreros y sus familias. Así, se ha incidido para que el Ministerio de Salud fortalezca las estrategias en alimentación y nutrición con el SEDES de Tarija. Asimismo, a través de los médicos MI SALUD, en el marco del Programa SAFCI, se efectuaron visitas a 65 campamentos zafreros; además de garantizar la atención médica permanente en los Centros de Salud de Campo Grande, Colonia y Barretero, impulsando también la administración de vacunas a las niñas y niños hijos de trabajadores zafreros. En cuanto a la prevención de enfermedades de dengue, chikungunya y zika, el Programa Nacional de Dengue del Ministerio de Salud ha implementado la “Estrategia de Gestión Integrada de Prevención y Control de Dengue, Chikungunya y Zika”, la misma que dispone un conjunto de medidas dirigidas a la prevención de estas enfermedades, que intensifican estas acciones en coordinación con la Red de Salud de Bermejo del SEDES Tarija.

A su vez, el Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social desarrolló una estrategia de trabajo que contempla actividades de prevención, promoción, fiscalización, seguimiento e implementación de inspecciones móviles integrales y periódicas, realizadas por autoridades del Servicio Departamental de Salud de Tarija, las Defensorías de la Niñez y Adolescencia de Bermejo y la Federación Sindical de Trabajadores Zafreros. Se logró que se prohíba la suscripción de contratos con menores de 18 años. En septiembre de 2019, se verificó la inexistencia de niñas, niños y adolescentes como trabajadores zafreros. Por otro

lado, el Sedeges de Tarija implementó un centro infantil para el cuidado de niñas y niños en edad escolar, hijas e hijos de los trabajadores de la zafra.



Viviendas del campamento zafretero, ubicado en la Comunidad de Porcelana, municipio de Bermejo.

En los Informes Defensoriales, sobre “Resultados de la Verificación Defensorial a la Empresa Harzone Industry Corporation” y “Resultado de la Verificación Defensorial a la Empresa Railway Construction Corporation (Internacional) Limited (Sucursal Bolivia)”, que evidenciaron la ausencia de asistencia médica a los trabajadores constructores, así como la falta de servicios de primeros auxilios y la carencia de afiliación al seguro social obligatorio. A través de las acciones de seguimiento, promovidas ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y la Jefatura Departamental del Trabajo de Cobija y Beni, la Jefatura Regional del Trabajo de Riberalta y la Administradora Boliviana de Carreteras (ABC), además de constantes verificaciones *in situ* a los campamentos de los trabajadores, se ha gestionado que la Jefatura Departamental de Pando y la Jefatura Regional de Riberalta realicen, al menos, dos inspecciones laborales y técnicas durante la gestión. Igualmente, se han realizado visitas defensoriales continuas a los campamentos, logrando que más del 90% de trabajadores de ambas empresas se afilien a la Caja Nacional de Salud y Caja de Salud de Caminos. Asimismo, se ha regularizado el pago de salarios y la cancelación de las horas extraordinarias devengadas.



Comedor e instalaciones del campamento de trabajadores de la Empresa Railway, Riberalta, Beni.

En el marco del seguimiento del Informe “Intervención Defensorial Hospital de San Borja - Dr. José Eduardo Olmos Maeda” del 2018, ante las deterioradas condiciones físicas del hospital y las falencias en la atención de salud, se realizaron acciones ante el Ministerio de Salud, el Servicio Departamental de Salud del Beni, el Gobierno Autónomo Municipal de San Borja, tanto con el Ejecutivo como con el Concejo Municipal. Asimismo, se realizaron verificaciones defensoriales al hospital a fin constatar los avances y mejoras en la infraestructura, y se gestionó que el Alcalde Municipal de San Borja 2019 ejecute mejoras en los ambientes de quirófano, parto, preparto, posquirúrgica, sala de esterilización, rayos x, y se construya las salas de pediatría. Asimismo, en la unidad de emergencias se dotaron de dos carros de curación y consultorios; además de insumos y medicamentos. A su vez, se fortaleció con médicos especialistas en traumatología y ginecología.

Por otra parte, con las reuniones de coordinación y solicitudes de información, se impulsó que el Servicio Departamental de Salud del Beni programe, ejecute supervisiones periódicas y realice capacitaciones sobre los alcances de la Ley N° 475 en el municipio de San Borja. Igualmente se gestionó, a través de la Dirección del Hospital de San Borja, la elaboración y ejecución de un “Plan de Contingencia” para que se brinde a la población las prestaciones de servicios de salud.

A su vez, se ha concretado con el Ministerio de Salud, la ejecución de inspecciones en el lugar y gestione recursos para el fortalecimiento del equipamiento. Consiguientemente, se incluyó como proyecto la construcción de un nuevo Hospital de Segundo Nivel en el Municipio San Borja. En el marco del “Programa de Mejora en la Accesibilidad a los Servicios de Salud Materna y Neonatal en Bolivia”, conforme el Contrato de Préstamos N° 4612/BL-BO

suscrito con el BID, por un monto de hasta \$us 275.000.000, destinados a fortalecer 10 establecimientos de salud del país, entre los cuales fue incluido el Hospital de San Borja.

Con relación al Informe Defensorial “Animales Domésticos en Situación de Calle o Abandono y la Salud Pública”, se ha promovido a través de reuniones con autoridades municipales, la implementación de programas sobre la tenencia responsable y protección de animales domésticos en siete gobiernos autónomos municipales: como en La Paz donde se ejecutó el “Programa de Esterilización de Animales domésticos”, en Cochabamba se adoptaron los “Programas de control de enfermedades zoonóticas, sobrepoblación canina y la educación en la población del municipio”, en Oruro se implementó los programas de “Registro Municipal a Canes”, “Esterilización, control de Natalidad y Esterilización de Canes y Felinos”, “Socialización y Concientización Permanente según Normativas Municipales y Nacionales”, “Capturas Permanentes en la ciudad de Oruro” y el “Registro Municipal de Canes mediante la implementación de micro chips a todos los canes de la ciudad de Oruro”. En Potosí se elaboró la propuesta de “Patentización al mejor amigo del hombre para la Proliferación Camina”, en Sucre en coordinación con la Facultad de Ciencias Agrarias y el Arzobispado se ejecutó el “Proyecto de educación ambiental e investigación, acción preventiva en tenencia responsable de animales en la ciudad de Sucre” y finalmente en Tarija se aplicó el protocolo de esterilización para evitar la sobrepoblación canina por el ciclo reproductivo.



Carro de curación y mejoras de las salas de parto y esterilización, Hospital San Borja.

Asimismo, se ha impulsado que los gobiernos autónomos municipales de Oruro, Potosí, Sucre, Tarija, Santa Cruz y Cobija realicen un censo de mascotas. En el caso de Oruro, se logró reportar en la gestión 2019 una población de 105.000

canes y 27.000 felinos. Asimismo, se han promovido campañas de esterilización y vacunación. En Oruro se esterilizaron a 800 canes y felinos; en Potosí se procedió a vacunar a 57.000 mascotas; en Sucre, a la esterilización quirúrgica y química de 768 animales domésticos; en Tarija se realizó un registro de la población canina en el municipio de Cercado, donde se anotó 70.000 canes, de los cuales 66.166 fueron vacunados, alcanzando un 94% de cobertura; y en Cobija se realizó un control de la sobrepoblación, logrando una disminución del 30%.

En el marco de las determinaciones defensoriales, contenidas en el Informe Defensorial “Condiciones Materiales de las Unidades Educativas Públicas, durante la gestión 2018” ante las deficiencias detectadas en 70 centros educativos en nueve ciudades capitales del país, además de El Alto, Villa Tunari, Ribalta, Caranavi, Llallagua, Monteagudo, Yacuiba y Puerto Suárez y Ribalta, y a través de las acciones de seguimiento como reuniones con autoridades ediles, mesas de trabajo interinstitucionales y requerimientos de información, se propiciaron ante los gobiernos autónomos municipales, que en 18 municipios a nivel nacional adopten medidas necesarias para mejorar las condiciones de las unidades educativas, respecto a infraestructura, condiciones sanitarias, dotación de mobiliario, material deportivo, botiquines y seguridad vial.

Es así que en las unidades educativas Tomás Barrón, Jesús Nazaret, Ignacio Sanjinés y Mariscal Sucre en Oruro, se refaccionaron baterías de baños, luz eléctrica, contrapisos y pintado de aulas, dotación de mesas, sillas y material deportivo, además de habilitar cámaras de seguridad y medidas para la seguridad vial. En otros colegios, como Ruffo y Marcelo Quiroga Santa Cruz en Sucre, se entregaron edificaciones nuevas que reúnen condiciones físicas óptimas, servicios básicos adecuados, provisión de agua potable constante y accesibilidad para personas con discapacidad motora; además de medidas de seguridad vial y botiquines de primeros auxilios.

Las unidades educativas Teresa de Calcuta, Esteban Migliassi, Castellfor Castellanos, Juan Pablo II y Carmen Mealla, ubicadas en zonas periurbana de Tarija, recibieron, por parte del municipio, mobiliario y mejoras en el sistema de seguridad vial. En tanto en Pando, se posibilitó que el Gobierno Municipal efectúe refacciones a las unidades educativas. De forma gradual, se conectaron

nuevos sistemas de agua potable y se repararon sillas y mesas, como ocurrió en el centro escolar Simón Bolívar; y la dotación de pupitres en el Sofía Calpiñeiro.

En Trinidad, se gestionó, a través de la organización Save The Children, la dotación de botiquines en los colegios Fabián Vaca Chávez y Mariscal Antonio José de Sucre. Además, la Alcaldía implementó proyectos de refacción, mejoramiento y ampliación de espacios físicos para enfermería.

En el área rural, se impulsó para que el Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta presente un proyecto para la construcción de infraestructura educativa e implemente nuevos ventiladores, aspecto que se observó debido a la necesidad estudiantil por la característica climatológica de la región. En Puerto Suárez, se realizó



Enmallado perimetral de la U. E. Leonor Ribera de Puerto

seguimiento a la construcción de la unidad educativa Evo Morales Ayma; así como a la ejecución del enmallado perimetral del colegio Felipe Leonor Ribera, y a la entrega de 287 equipos de computación para diferentes establecimientos educativos.

En Llallagua, se implementó, con apoyo de Visión Mundial-DA Kallpa, cámaras de seguridad y rompemuelles; en Villa Tunari, en gran parte de las unidades educativas, se entregaron mobiliario y computadoras. Asimismo, se refaccionaron varios establecimientos, en especial de la zona rural, y se construyeron 10 aulas, dos talleres y dos laboratorios en el colegio Padre Constante Luchín. Finalmente en Yacuiba, se realizaron refacciones a la infraestructura e implementaron medidas de seguridad vial en los colegios Mariscal Sucre y Reverendo Oliverio Pelichelli; y en Monteagudo, se dotaron botiquines a 10 unidades educativas y se mejoraron las medidas de seguridad vial con rompemuelles y barandas.

Por otro lado, el Ministerio de Educación, a través de la Dirección General de Educación Secundaria, conformó equipos responsables de realizar el seguimiento y coordinación con las direcciones departamentales, para la verificación del correcto uso y funcionamiento de los equipos de computación

KHUA, dotados por el Estado. Se logró verificar y prestar apoyo técnico en el desbloqueo de 1.336.270 KUAAS, correspondientes a 4.041 unidades educativas y se detectó la existencia de 10.828 KUAAS con problemas técnicos.

En el Informe Defensorial “Situación de NNAs en Centros de Acogimiento en Bolivia”, la Defensoría del Pueblo, a través de sus oficinas departamentales, ha logrado el 2019 impulsar con los SEDEGES/SEDEPOS la adopción de mecanismos para la detección de la violencia al interior de los centros de acogida. Es así que en Oruro se ha propicio la construcción del Programa de prevención, detección y atención de la violencia de casos en centros de acogida, con lo que se facilitó la coordinación entre la Gobernación y la Alcaldía. En Santa Cruz, se han implementado buzones de quejas y de reclamos. Alternativamente, el equipo interdisciplinario del SEDEGES realiza “rondas” entrevistando a las niñas, niños y adolescentes para conocer sus quejas o problemas. De igual forma, en Potosí y Tarija se han adoptado mecanismos de control.

Respecto a la elaboración de programas departamentales para la atención diferenciada y especializada de niñas, niños y adolescentes en acogimiento con alto grado de vulnerabilidad, se logró en Oruro que quienes tienen discapacidad sean transferidos a centros especializados.

En cuanto a la gestión oportuna de resoluciones judiciales de acogimiento, se han propiciado por medio de mesas de trabajo intersectorial, conformadas por los equipos interdisciplinarios del SEDEGES/SEDEPOS y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, que se asuman medidas para regularizar la situación de esta población. Así, en Oruro se ha elaborado una base de datos individualizada por centro de acogimiento; en Potosí, se incidió para que el SEDEPOS implemente un registro de datos básicos de las niñas, niños y adolescentes, que contenga documentación como certificado de nacimiento, cédula de identidad y acta de acogimiento, la que se denomina “Carpeta Virtual”; en Santa Cruz, a través de la Mesa Técnica Interinstitucional, conformada por diferentes instancias municipales y el SEDEPOS, se consiguió la obtención de siete resoluciones judiciales (casos de los municipios de El Torno, La Guardia, Yapacaní y Okinawa); igualmente, en Tarija se gestionaron resoluciones judiciales de 11 niñas y niños del Hogar Heydi.

Respecto al personal que presta servicios en los centros de acogida, se ha promovido en Potosí que la mayoría del personal de los centros de acogida del

SEDEPOS cuente con ítems y contratos anuales, con lo que se generó, parcialmente, estabilidad laboral. Igualmente, la Alcaldía ha coordinado con Aldeas Infantiles SOS y Fe y Alegría una capacitación al personal de los centros de acogimiento.

En Chuquisaca, a través de un trabajo sostenido entre la Defensoría del Pueblo y el SEDEGES, se ha incidido para que se designe equipos interdisciplinarios para adopciones y la atención de casos de los centros de acogimiento; en Santa Cruz, se logró la incorporación de 10 funcionarios con ítem en los centros de acogida; en Pando, la Alcaldía asignó un abogado para cumplir exclusivamente la tarea de agilizar las resoluciones judiciales de acogimiento circunstancial en el Juzgado de la Niñez y Adolescencia.

Por otro lado, en Santa Cruz, se ha impulsado la ejecución de supervisiones conjuntas con el Programa de Asistencia Social y Familiar del SEDEPOS y las juezas de la Niñez y Adolescencia; asimismo, se ha implementado el “Registro Único de la Niñez, Adolescencia e Infancia RUANI”, y se coordinaron acciones con el SEGIP y SERECI para la tramitación de documentos de identidad de las niñas, niños y adolescentes de los centros de acogida.

En Cochabamba, se ha trabajado en la mesa técnica interinstitucional por el derecho a vivir en familia de niñas, niños y adolescentes. En ese sentido y ante la modificación realizada por la Ley N° 1168 de 12. 04.19, se ha impulsado la adecuación de cinco rutas críticas (Acogimiento Circunstancial, Extinción de autoridad materna y/o paterna, Reintegración familiar, Filiación Judicial y Adopción Nacional).

En el “Informe Defensorial Situación del Trabajo Sexual en Bolivia”, se ha incidido a través de acciones defensoriales permanentes en el fortalecimiento de los Centros de Vigilancia e Información y Referencia dependientes de los SEDES. Es así que el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto realizó la dotación de medicamentos, equipos de laboratorio, cámaras de seguridad, material de limpieza y de imprenta para ampliar los servicios del CRVIR, por un monto de 17. 341,20 bolivianos.

En Oruro, se ha propiciado la conformación del Comité de Bioseguridad del Programa Departamental del ITS/VIH/SIDA y Hepatitis, además la contratación de un psicólogo y se ha mejorado la accesibilidad física para personas con discapacidad, instalando una rampla que facilita el ingreso. En cuanto al

equipamiento, insumos e implementos de bioseguridad, fueron adquiridos y renovados.

En Potosí, se dotó de una nueva infraestructura para el CDVIR y, en coordinación con INLASA, se otorgó procesos de formación en bioseguridad al personal, replicando dicha experiencia en las regionales de Uyuni, Villazón, Tupiza y Lallagua con el fin de desconcentrar los servicios al área rural.

En Chuquisaca, se logró que el CDVIR cuente con un plan de capacitación en el que incluye formación en medidas de seguridad y derechos humanos de las trabajadoras sexuales. Asimismo, se ha impulsado la aprobación del Reglamento Interno del SEDES, por la cual se establecieron funciones y atribuciones del CDVIR. A su vez, se ha ampliado la habilitación del turno de la tarde (15:00 a 18:00) y se ha dotado de un equipo lector portátil para el recuento de linfocitos TC\$ y hemoglobina. Con el Gobierno Autónomo Municipal de Sucre, se ha obtenido que otorgue un presupuesto que asciende a 250.000 bolivianos para la provisión de reactivos químicos.

En Tarija, se ha promovido la desconcentración de los servicios del CDVIR, con lo que se consiguió que esta atención se preste en los centros municipales. Asimismo, se ha implementado un “Plan de Medidas de Bioseguridad”, que dispuso la distribución gratuita de preservativos en lenocinios, lugares donde se ejerce el trabajo sexual.

En Santa Cruz, a través del Programa ITS/VIH/SIDA del SEDES se ha propiciado la conformación del Comité de Bioseguridad, instancia que realizó capacitaciones durante la gestión 2019. Por otro lado, se ha realizado la desconcentración de servicios en cuatro centros de salud de primer nivel, donde se realizó la adecuación de su infraestructura.

2.4. Defensa de los Derechos de las personas en situación de movilidad humana

Bolivia, durante el año 2019, ha experimentado un giro inesperado en cuanto a la migración internacional hacia su territorio, principalmente de ciudadanía venezolana. Dicha población, ingresó de manera masiva a territorio nacional en situaciones de extrema vulnerabilidad (familias indocumentadas, sin recursos, evadiendo los controles de seguridad del Estado por miedo a ser inadmitidos o deportados, entre otras situaciones de riesgo).

A efecto de poder ser un instrumento de asistencia efectiva a la población extranjera en situación de vulnerabilidad y para el efectivo cumplimiento de la defensa de las personas bolivianas en el exterior (artículo 218 de la Constitución Política del Estado), la Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo instauró la Unidad de Movilidad Humana, dependiente de la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos; y, en el marco del convenio suscrito con Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados-ACNUR, creó la Coordinación Regional de Desaguadero para trabajar en la gestión, atención, orientación y acompañamiento de la población extranjera en situación de vulnerabilidad y para atender solicitudes de refugio en frontera, procesos migratorios y temas relacionados a la trata y tráfico de personas.



Inauguración de la Coordinación Regional de Desaguadero.

La Unidad de Movilidad Humana intervino recurrentemente ante diferentes instancias del Estado, como la Comisión Nacional del Refugiado-CONARE y la Dirección General de Migración, logrando la restitución, la cesación, la subsanación del derecho conculcado, y otorgando especial atención a casos que involucraron niños, niñas y mujeres.

Del total de casos registrados (sumados los registrados en la Unidad y en la Coordinación de Desaguadero, referidos a movilidad humana), 209, en 32 casos se ha intervenido vía Investigación Formal, en 102 casos se realizaron gestiones defensoriales con diferentes instituciones gubernamentales y en 75 casos se orientó a los peticionarios respecto al ejercicio y respeto de sus derechos.

Tabla No. 15: Casos asistidos 2019, desglosados por nacionalidad.

BOLIVIANOS EN EL EXTERIOR

| No | BOLIVIANOS EN | CANTIDAD CASOS |
|-------|---------------|----------------|
| 1 | ARGENTINA | 25 |
| 2 | BRASIL | 7 |
| 3 | CHILE | 6 |
| 4 | BULGARIA | 1 |
| 5 | ESPAÑA | 1 |
| 6 | HONG KONG | 1 |
| 7 | MOZAMBIQUE | 1 |
| 8 | PARAGUAY | 1 |
| 9 | TAILANDIA | 1 |
| 10 | PERÚ | 6 |
| TOTAL | | 44 |

Fuente: SSP gestión 2019.

EXTRANJEROS EN BOLIVIA

| No | EXTRANJEROS | CANTIDAD CASOS |
|-------|-------------|----------------|
| 1 | VENEZUELA | 110 |
| 2 | COLOMBIA | 14 |
| 3 | PERÚ | 7 |
| 4 | PARAGUAY | 1 |
| 5 | MARRUECOS | 1 |
| 6 | PORTUGAL | 1 |
| 7 | CHINA | 1 |
| 8 | BENIN | 1 |
| 9 | CUBA | 2 |
| TOTAL | | 64 |

Fuente: SSP gestión 2019.

Como un logro importante de la Unidad de Movilidad Humana, se destaca la articulación con instancias internacionales de defensa de derechos como la Defensoría Pública de la Unión de la República Federativa de Brasil, el Ministerio Público de Defensa de la República Argentina, el Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile y las Defensorías del Pueblo de todos los países latinoamericanos, lo que permitió realizar gestiones de una manera ágil, directa y sin necesidad de formalismos procedimentales.

En dicho sentido, en colaboración con las delegaciones defensoriales en el ámbito nacional, se gestionó con instancias bolivianas la emisión de documentación que permitió la expulsión anticipada de la Argentina, y libertad pura y simple en Bolivia, de 18 ciudadanos (as) bolivianos (as), que se encontraban detenidos en el centro penitenciario de Güemes. Dichas personas nuevamente se encuentran en territorio boliviano con sus familias.



Foto 1. Participación de la Reunión Regional de Defensorías Públicas y Defensorías del Pueblo de Latinoamérica: Defensa Legal y Determinación de la Condición de Refugiado en el Contexto de Movimientos Mixtos en Gran Escala, Quito, Ecuador, del 27 al 29 de septiembre de 2019.

Foto 2. Participación en la primera reunión del Consejo Nacional de Migración.

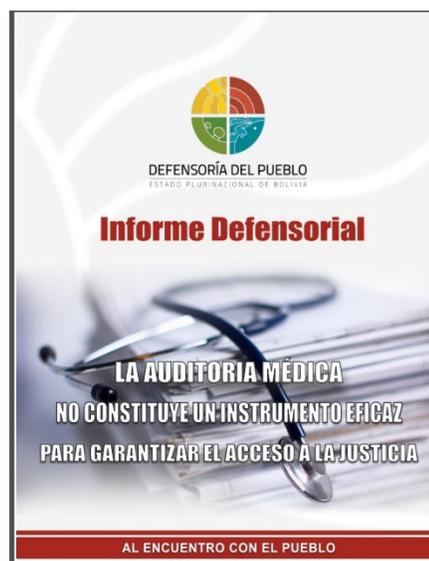
Foto 3. Repatriación de un ciudadano boliviano de Argentina, en situación de vulnerabilidad.

Foto 4. Familia venezolana asistida por la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se solicitó la conformación del Consejo Nacional de Migración, máxima instancia de coordinación, cooperación, comunicación y formación de políticas públicas en materia migratoria, a efectos de que se analicen políticas humanitarias para la niñez venezolana. Se participó en la primera reunión del Consejo Nacional de Migración, en la que se planteó la creación de una mesa de trabajo sobre política pública humanitaria, específicamente sobre migración y niñez venezolana, que posibilitó la posterior emisión de la Resolución Administrativa N° 148/2020 sobre flexibilización de documentación para el ingreso y regularización de familias venezolanas.

2.5. Derecho a la salud

En la gestión 2019, se ha elaborado un Informe Defensorial sobre la eficacia de las Auditorías Médicas ante situaciones de mala práctica médica, estudio denominado “La Auditoría Médica no constituye un instrumento eficaz para garantizar el acceso a la justicia”. La investigación tuvo por objeto evidenciar que la Auditoría Médica Externa constituye una limitante al acceso a una justicia pronta y oportuna para el paciente víctima, debido a que no es un instrumento idóneo para determinar indicios de mala práctica médica.



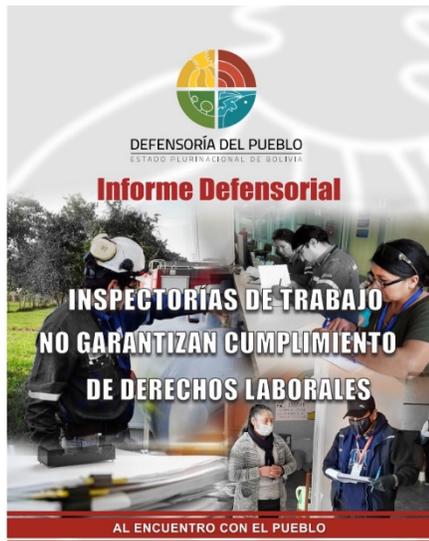
Entre los hallazgos más importantes del estudio realizado, se tiene que el Reglamento a la Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico y la Norma Técnica de Auditoría en Salud establecen errónea e inconstitucionalmente que la Auditoría Médica Externa sea el instrumento para establecer indicios o evidencias de mala práctica médica, desvirtuando su naturaleza. Por otra parte, se evidenció que el auditor médico externo es confundido con un juez, lo que implica que la Auditoría Médica Externa como tal se constituya en un segundo proceso, previo o paralelo, que el paciente víctima debe seguir para obtener justicia; pero que tiene la tendencia de favorecer a los suyos, malinterpretando el principio deontológico médico de la confraternidad entre profesionales de salud. El auditor médico externo se atribuye competencias de un experto en la materia, que audita o juzga. La Auditoría Médica Externa es un proceso ineficaz e ineficiente para determinar indicios o evidencias de responsabilidad en posibles actos de mala práctica médica. Se realizaron las notificaciones a las autoridades involucradas en la temática para la adopción de acciones tendientes a la modificación de la normativa relativa a Auditorías Médicas Externas.

También se trabajó en la implementación de las Brigadas Defensoriales en Salud, las cuales fueron creadas en el ámbito nacional con el objeto de realizar seguimiento al cumplimiento de la aplicación del SUS, en el marco de las Leyes N° 475 y N° 1152, en los establecimientos de salud en el país. Su trabajo consiste en realizar visitas programadas a los centros de salud de primer, segundo o

tercer nivel del sistema de salud pública para evidenciar la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios de los servicios de salud.

Por otra parte, en la gestión 2019 se suscribieron tres convenios interinstitucionales para la creación de oficinas de Defensores del Paciente, el primero con el Hospital Municipal de Villa Montes, el segundo con el Gobierno Autónomo Municipal de Potosí para la implementación de 14 oficinas en todos sus centros de salud y el tercero con la Clínica Bienestar de la ciudad de El Alto.

2.6. Derechos laborales



Se ha elaborado un Informe Defensorial sobre la situación de las Inspectorías de Trabajo en Bolivia, denominado “Inspectorías de Trabajo no garantizan cumplimiento de derechos laborales”, con el objeto de evidenciar las condiciones de prestación de servicios de las inspectorías de trabajo en el ámbito nacional referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y sistemas de información, así como la aplicación de procedimientos en el marco de su normativa. La investigación

también se enfocó en analizar el perfil del inspector de trabajo, en el marco de la normativa vigente; en evidenciar la incorporación de los inspectores de trabajo a la carrera administrativa; en determinar estadísticamente la capacidad de respuesta de las Inspectorías de Trabajo; en verificar la existencia de procesos de capacitación e inducción de los inspectores de trabajo, y en establecer la efectiva aplicación y cumplimiento de los Convenios N° 81 y N° 129, ratificados por el Estado Boliviano.

La intervención defensorial abarcó las nueve jefaturas departamentales y 16 jefaturas regionales, y alcanzó al 96% del total de jefaturas existentes en el país.

Entre los hallazgos más importantes de la investigación, se tiene que los Inspectores de Trabajo de las departamentales y regionales desconocen el Reglamento de la Inspección de Trabajo, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 346/87 de 28 de noviembre de 1987, único documento normativo vigente que regula la inspección de trabajo. El Ministerio de Trabajo, Empleo y

Previsión Social, desde la gestión 2016, no efectuó las gestiones para la aprobación del nuevo Reglamento de la Inspección de Trabajo, normativa que requiere ser actualizada para contemplar los procedimientos para la atención de denuncias, consultas, inspecciones y procedimientos para las inspecciones agrícolas. Por otra parte, se evidenció la necesidad de reforzar los equipos de las jefaturas departamentales y regionales de trabajo; y se identificó la falta de implementación de sistemas informáticos de control y registros integrales, unificados y en red a nivel nacional, que permita acceder a la información estadística de las actividades desarrolladas por los Inspectores. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social no cumple con los procesos de reclutamiento, selección y nombramiento de Inspectores de Trabajo ni su inclusión como funcionarios de carrera.

Las recomendaciones defensoriales del presente informe están abocadas a la adopción de acciones relativas a actualizar el Reglamento de la Inspección del Trabajo, aprobado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, mediante Resolución Ministerial N° 346/87 de 28 de noviembre de 1987; a implementar un sistema informático de control y registro que sea integral, unificado y en red a nivel nacional; a ajustar el perfil del Inspector de Trabajo y los requisitos para su incorporación en el mencionado Reglamento de la Inspección de Trabajo, entre otros.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo en atención a la solicitud del Sindicato Minero La Chojlla y Anexos, se pronunció a través de la Resolución Defensorial N° DP/RD/LPZ/7/2019 de 19 de diciembre de 2019, respecto a vulneraciones al debido proceso y a garantías constitucionales, por incumplimiento al procedimiento del Laudo Arbitral, por dilación en el proceso de conformación del Tribunal Arbitral, por falta de emisión del Laudo Arbitral que atienda sus peticiones; y recomendó al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social ajustar el procedimiento arbitral en el caso específico, y al Tribunal Arbitral, que dicte el Laudo Arbitral que resuelva el Pliego de Reclamaciones en el caso del mencionado sindicato.

2.7. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de la Niñez y Adolescencia

En la gestión 2019, la Defensoría del Pueblo priorizó el desarrollo de acciones de incidencia para el establecimiento de una política de protección a niñas, niños y

adolescentes víctimas de feminicidio. En una primera fase, se elaboró el Anteproyecto de Ley para la Aplicación de Medidas de Asistencia Estatal Integral a Hijas, Hijos Víctimas de Feminicidio, y se desarrollaron acciones de incidencia ante la Asamblea Legislativa Plurinacional para su tratamiento. Posteriormente, de forma participativa y coordinada con las autoridades competentes del nivel nacional y subnacional, la Defensoría del Pueblo asumió la secretaría técnica de la mesa interinstitucional que proyectó el “Protocolo para la Asistencia Integral de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Feminicidio”, que fue remitido al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, como ente rector y presidencia del Consejo Sectorial e Intersectorial para temas de la niña, niño y adolescentes, a efecto de su análisis y aprobación por este ente colectivo. Finalmente, se emprendió la fase de recolección de información sobre la atención y protección que el Estado brinda a esta población, mediante la Policía Boliviana, FELCV, Ministerio Público, Defensoría de la Niñez y Adolescencia y Órgano Judicial, que se proyecta como una posterior investigación defensorial.

Por otra parte, dando continuidad a las acciones defensoriales para incidir en el ejercicio del Derecho a Vivir en Familia, en abril de 2019 se elaboró y aprobó, mediante Resolución Defensorial N° DP/AVEDH/001/2019, el Informe Defensorial “Límites al Derecho a Vivir en Familia para Niñas, Niños y Adolescentes en Centros de Acogida”. Posteriormente, se elaboró una Estrategia de Seguimiento para el Cumplimiento de Determinaciones Defensoriales del Informe Especial “Límites al Derecho a Vivir en Familia para Niñas, Niños y Adolescentes en Centros de Acogida”, y se implementó la primera fase denominada “Seguimiento a las Notificaciones Remitidas a las Instancias Municipales, Departamentales y Nacionales”, mediante la recolección de información escrita sobre el cumplimiento de las determinaciones defensoriales.

Entre otras acciones, producto de un trabajo conjunto y consensuado con la Comisión de DDHH de la Cámara de Diputados, Dirección General de Trata y Tráfico de Personas del Viceministerio de Seguridad Ciudadana, Jefatura de la División de Trata y Tráfico de Personas de la FELCC, Jefatura de la División de Fugitivos de la INTERPOL, Dirección General de Migración y la Fundación Munasin Kullakita, se elaboró el Anteproyecto de Ley de “Reporte, Registro, Difusión, Medidas Especiales y Coordinación para la Búsqueda de Personas Desaparecidas”, que abroga la Ley N° 3933 de 2008, con la finalidad de establecer un marco normativo acorde a los estándares internacionales en la

temática y concordante con la Constitución Política del Estado y la normativa vigente aplicable a las atribuciones de las instituciones involucradas.

Desde el ámbito de prevención y promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes, i. Se elaboró y presentó una propuesta de “Campana contra el Bullying y Cyberbullying a niñas, niños y adolescentes; ii. Se coadyuvó y participó en la III Feria Binacional Bolivia-Perú “Por una Vida Digna para Vivir Bien”, desarrollada en el puente fronterizo internacional Bolivia-Perú del municipio de Desaguadero, con la participación de alrededor de 180 personas, evento donde se socializó entre otras temáticas, los derechos de las niñas, niños y adolescentes; iii. En coordinación con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, se desarrollaron actividades de promoción de Derechos Humanos, identificando la temática del derecho afectado con poblaciones vulnerables (NNAs, mujeres y migrantes); iv. Se socializó el Compendio Normativo sobre NNA, mediante talleres y entrega de material a:

- Defensores de la Niñez y Adolescencia del área rural de diferentes provincias, en la primera sesión del Consejo Departamental de NNA.
- Recintos carcelarios de San Pedro y Centro de Orientación Femenina de Obrajes de la ciudad de La Paz.
- Servidoras y servidores públicos del Programa de Asistencia Social y Familiar (PASF), dependiente del GAD de La Paz, instituciones competentes.

Finalmente, entre otras actividades ejecutadas para incidir en la vigencia y ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, en coordinación con la Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba, se realizaron verificaciones y análisis del cumplimiento de la Ley N° 548, Ley del Código Niña, Niño y Adolescente, en el Centro de Reintegración Social “COMETA-MOLLE”, para adolescentes con responsabilidad penal del departamento de Cochabamba.

2.8. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de las Mujeres

Respecto a los derechos humanos de las mujeres, la Defensoría del Pueblo, en observancia a su mandato constitucional y legal, llevó adelante diferentes actividades que contribuyeron a garantizar a las mujeres el ejercicio efectivo de sus derechos, realizando para ello talleres de empoderamiento e investigaciones, que concluyeron con la emisión de resoluciones e informes defensoriales, propuestas normativas y de políticas públicas que se detallan a continuación:

Se llevó adelante una serie de acciones de incidencia ante el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional y ante el Ministerio de Salud con la finalidad de repercutir en la aprobación de la propuesta de política pública sobre violencia obstétrica, la cual ya está siendo trabajada por la cartera de salud.

En 3 de abril de 2019, se remitieron notas con copias del ejemplar de la propuesta de la Política Pública al Ministerio de Salud y al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, para análisis y consideración. A partir de ello, nuestra institución llevó adelante reuniones con salud, toda vez que decidieron llevar adelante la citada política pública, prevista para la gestión 2020.

Con relación al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, éste hizo llegar el informe técnico elaborado por la Dirección General de Prevención y Eliminación de toda Forma de Violencia en Razón de Género y Generacional con las recomendaciones correspondientes, entre las que señalan que es muy importante contar con el criterio e informe del Ministerio de Salud, debido a que es la instancia responsable de adoptar las medidas necesarias para garantizar a las mujeres el acceso a los servicios de salud, además solicitó tomar en cuenta los criterios que emita ese despacho sobre los puntos dentro de sus atribuciones.

A convocatoria de la Comisión Especial Mixta de Investigación Sobre la Retardación en la Atención y Resolución de Casos de Femicidio de la Asamblea Legislativa Plurinacional, en 3 de octubre de 2019, se expusieron en audiencia pública al menos 16 obstáculos, identificados por la Defensoría del Pueblo, que dificultan el acceso a la justicia en casos relacionados con este delito, detectados en la atención de casos a través del Sistema de Servicio al Pueblo: en la verificación que se hizo sobre el cumplimiento de medidas de atención y protección a mujeres en situación de violencia en el marco de la Ley 348 y el seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales emitidas al respecto, en los resultados preliminares de la intervención a municipios rurales en el marco del “Plan 175 Al Encuentro con el Pueblo” y en el relevamiento de información en 34 expedientes judiciales a nivel nacional sobre el estado de situación de 64 hijas e hijos de víctimas de femicidio.

Asimismo, en la gestión 2019 se suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo e Ipas Bolivia con la finalidad de desarrollar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos sexuales y derechos reproductivos de niñas, adolescentes y mujeres; así como coordinar

e intercambiar información sobre actividades relacionadas a esta temática. En ese contexto, como primera actividad, el personal de la Defensoría del Pueblo recibió capacitaciones de parte de Ipas, respecto a la vigencia y aplicación de la Sentencia Constitucional Plurinacional 206/2014 de 5 de febrero de 2014, así como de la Resolución Ministerial 025/15, que aprueba el Procedimiento Técnico para la Presentación de servicios de Salud en el marco de la Sentencia Constitucional Plurinacional 206/2014. Estas preparaciones se llevaron adelante en el ámbito nacional en junio de 2019, para el personal de la oficina nacional, la Delegación de La Paz y la Coordinación de El Alto, y el 12 de septiembre para servidores públicos de ocho delegaciones departamentales y ocho coordinaciones regionales.

En temas relacionados a velar por la defensa, vigencia y promoción de los Derechos Humanos de las mujeres, se realizaron más de tres acciones de seguimiento e incidencia al cumplimiento de las determinaciones del Informe Defensorial "Estado de cumplimiento de las medidas de atención y protección a mujeres en situación de violencia en el marco de la Ley N° 348", entre las que se tienen:

- i. Se enviaron notas de solicitud de pronunciamiento,
- ii. Se realizó seguimiento y asistió a reuniones con los profesionales de las instituciones involucradas, encargados de responder al pronunciamiento solicitado, y
- iii. Se remitieron notas externas y notas reiterativas con la finalidad de solicitar ampliación de información remitida.

El citado informe defensorial ha logrado transformar positivamente la atención de las instituciones de denuncia e investigación, de las instituciones que promueven la denuncia de mujeres víctimas de violencia, así como de las instituciones del órgano central. Así se ha evidenciado, que el Consejo de la Magistratura implementó dentro de sus convocatorias públicas la evaluación psicológica, que permitió medir rasgos de personalidad, intereses y valores personales. Con lo que se obtuvieron, postulantes recomendables y no recomendables. El Ministerio de Salud está trabajando la política pública sobre violencia obstétrica propuesta por nuestra institución; la FELCV ha incrementado el número de oficinas (92) a nivel nacional, y el Ministerio Público ha ido creando fiscalías especializadas, cuyo número deberá ir incrementándose paulatinamente. Es así que, en el nivel central, se ha cumplido con el 15% de

las recomendaciones defensoriales y están parcialmente cumplidas el 49%; los gobiernos autónomos departamentales han cumplido con el 83% de las recomendaciones, y el 17% están parcialmente cumplidas; y en los gobiernos autónomos municipales existe un cumplimiento de 52% y un 28% de determinaciones parcialmente cumplidas.

Se ha elaborado un Plan de Prevención y Atención sobre el Acoso y Violencia Política, en el marco de la Ley N° 243, de 28 de mayo de 2012, sobre mecanismos de atención del acoso y violencia política hacia las mujeres. En el contexto del convenio suscrito en la gestión 2018 entre ACOBOL y la Defensoría del Pueblo, se han llevado adelante capacitaciones a nivel nacional sobre el contenido de la Ley N° 243, dirigido al personal de la FELCV, SIJPLU, SEPDAVI, SLIM y Ministerio Público, haciendo énfasis en las vías de defensa (Vía Administrativa, Constitucional y Penal) que pueden activar las concejales que sean víctimas de acoso y violencia política.

Se han realizado verificaciones en 182 municipios del área rural, en los que se logró evidenciar algunos obstáculos para la aplicación de sanciones, sobre todo en la vía administrativa, como la falta de que se constituyan las Comisiones de Ética en los gobiernos municipales y de su reglamento. En ese entendido, se verificó la imposibilidad de que las víctimas de acoso y/o violencia política presenten la denuncia ante la institución a la que pertenecen, de que se abran los procesos correspondientes y de que se apliquen las sanciones, con lo que muchos casos quedan en la impunidad.

Otro aspecto que ha evidenciado la institución defensorial en los concejos municipales, es la falta de inclusión, en su normativa interna, de faltas por actos de acoso y/o violencia política, contenidos en la Ley N° 243. Por otra parte, aún no se ha comprendido que la construcción de la normativa interna, sobre todo de los gobiernos departamentales y municipales, es responsabilidad de éstos y no así del nivel central. Ello se ha dejado claramente establecido en el Art. 5 de las Disposiciones Transitorias de la Ley N° 243; pero lamentablemente hasta la fecha no se ha cumplido con esta disposición en la gran mayoría de los municipios.

Asimismo, se ha identificado la existencia de acuerdos de gestión compartida que se realizaron entre concejales/es titulares y suplentes, como un factor de vulneración de derechos y de conflictos en general.

También se elaboró una propuesta normativa sobre la objeción de conciencia en la prestación de servicios de salud, dirigido a médicos con relación a la ILE. Asimismo, se realizó la elaboración y presentación de la propuesta de batería de indicadores sobre derechos sexuales y derechos reproductivos, en el marco del Consenso de Montevideo, al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional y al Instituto Nacional de Estadística (INE).

A invitación de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán, la Defensoría del Pueblo participó en la elaboración del XVII informe sobre Derechos Humanos en la temática de “Violencia de Género”. Conforme a la línea trazada por esta institución, se elaboró el informe con una descripción del trabajo que ha realizado el Estado Boliviano, respecto a este tema, así como el aporte de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.

Se ha elaborado el contenido de una Cartilla de Prevención Contra el Cáncer de Cuello Uterino, CACU, que contiene información respecto a qué es el CACU, quiénes pueden tener este tipo de cáncer; signos y síntomas del cáncer; cómo se previene; su tratamiento; instancias de salud competentes para prevenir y atender el CACU, así como los requisitos para la atención y el examen de papanicolau, prueba para la detección del cáncer de cuello uterino.

Se ha trabajado en un compendio normativo en materia de Derechos Humanos de las mujeres.

2.9. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano

Respecto a la vigencia y ejercicio de los derechos humanos de las naciones y pueblos indígena originario campesino y pueblo afroboliviano, se formuló y remitió al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional la propuesta normativa que modifica la Ley N° 450, Ley de Protección de Naciones y Pueblos Indígena Originarios en Situación de Alta Vulnerabilidad.

Asimismo, se formularon cuatro propuestas normativas departamentales para la protección de naciones y pueblos indígena originarios en situación de alta vulnerabilidad:

- Ley departamental para la prevención, protección y fortalecimiento de los pueblos indígenas en situación de alta vulnerabilidad del departamento de Pando.

- Ley Departamental para la protección y fortalecimiento de las naciones y pueblos indígena originarios Tapieté y Weenhayek, de la provincia del Gran Chaco, del departamento de Tarija.
- Ley Departamental de prevención, protección y fortalecimiento de los pueblos indígenas en situación de alta vulnerabilidad del departamento de Santa Cruz.
- Ley Departamental de prevención, protección y fortalecimiento de los pueblos indígenas en situación de alta vulnerabilidad del departamento de La Paz.

Estas acciones fueron efectuadas a fin de promover la implementación de la Ley 450, aprobada el 4 de diciembre de 2013, que a la fecha aún no ha sido reglamentada.

Se realizó una intervención defensorial sobre la “Situación del pueblo indígena Ayoreo en las comunidades Degüi y Garay de Santa Cruz de la Sierra”, debido a la complejidad del tema y la tendencia mundial hacia la urbanización, caracterizada en Bolivia por la presencia originaria de poblaciones indígenas, con y sin territorio, en las principales ciudades capitales; la migración de indígenas hacia las urbes; la escasa formulación de políticas públicas específicas de reconocimiento e inclusión para el goce de derechos individuales y colectivos para pueblos indígenas en ámbitos urbanos, que plantea la necesidad de efectuar un abordaje integral y sustantivo de la problemática.

Igualmente, con el objeto de coadyuvar en el reconocimiento y garantía de los derechos individuales y colectivos del pueblo ayoreo en las comunidades Degüi y Garay, y eliminar la marginación, exclusión y discriminación; así como promover la adopción de políticas públicas con enfoque diferencial, principalmente para mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Posteriormente, se elaboró una propuesta de plan de trabajo interinstitucional para estas comunidades. El documento fue formulado tomando en cuenta los mandatos de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 777 Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), el Plan de Desarrollo Económico y Social, los Pilares de la Agenda Patriótica 2025, la Apertura Programática del Plan Departamental de Desarrollo de Santa Cruz 2025 y los 12 desafíos del Plan Territorial de Desarrollo Integral 2016–2020.

La propuesta hace énfasis en el enfoque de derechos en las políticas públicas, el enfoque diferencial de derechos y el enfoque diferencial indígena; y recoge como principios la interculturalidad, la protección especial y prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad y el enfoque diferencial indígena, orientado a la identificación y actuación sobre las necesidades diferenciales de atención y protección, que deben tener las políticas públicas y el accionar estatal en su conjunto para la protección de los derechos individuales y colectivos de los pueblos indígenas.

Se efectuó el seguimiento a los impactos socioambiental originado por la ejecución de actividades hidrocarburíferas en la reserva de flora y fauna de Tariquía. Asimismo, se realizó el seguimiento a los proyectos de construcción de centrales hidroeléctricas: Bala y Chepete y Rositas y el seguimiento al estado de cumplimiento de la Ley N° 969, Ley de Protección, Desarrollo Integral y Sustentable del Territorio Indígena y Parque Nacional Isiboro Sécore – TIPNIS, en el marco de la Ley N° 222 de consulta en el TIPNIS.

Se formuló el Proyecto de Decisión: “Estrategia Andina de Promoción del Decenio Afrodescendiente”, que fue presentado al Ministerio de Relaciones Exteriores, con la propuesta de “Plan Quinquenal Andino 2019-2024 para la Implementación de la Proclamación del Decenio Internacional de los Afrodescendientes”.

En ese sentido, el 26 de mayo de 2019, en el marco de la XIX Consejo Presidencial Andino realizado en la ciudad de Lima, el Consejo de Ministros de Relaciones Exteriores de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) aprobó la Propuesta de Decisión 347 sobre el Plan Quinquenal (2019-2024) para la Implementación de la Proclamación del Decenio Internacional de los Afrodescendientes (2015-2024), el pasado.

El Plan Quinquenal tiene por objeto desarrollar acciones articuladas para el cumplimiento de los objetivos del Programa de Actividades del Decenio con el tema “Afrodescendientes: Reconocimiento, Justicia y Desarrollo”, de manera que los cuatro países miembros: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú adopten políticas conjuntas de inclusión para esta población.

Igualmente, dicho plan se enmarca en el respeto, la protección y la realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de los afrodescendientes, como se reconoce en la Declaración Universal de Derechos

Humanos, conforme lo expresado en los Objetivos del Decenio Internacional; y es la concreción de los compromisos y esfuerzos que han venido realizando los países miembros de la CAN, cuyas decisiones son instrumentos jurídicos vinculantes, por lo que en Bolivia se impulsará la implementación de la Ley N° 848 del decenio afroboliviano.

Se formuló y gestionó, ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Asamblea Legislativa Plurinacional, el Proyecto de Ley que ratifica el Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia, en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe, “Acuerdo de Escazú”, promulgado mediante Ley N° 1182 de 03 de junio de 2019. Este acuerdo fue socializado en los departamentos de Oruro, Santa Cruz, Beni, Pando Chuquisaca, Potosí y Tarija.

El “Acuerdo de Escazú” surge en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Río+20), realizada en 2012, fundamentándose en el Principio 10 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992. Es un tratado de derechos humanos y un instrumento jurídico en materia de protección ambiental, que tiene el objeto de “garantizar la implementación plena y efectiva en América Latina y el Caribe de los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales, así como la creación y el fortalecimiento de las capacidades y la cooperación, contribuyendo a la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un medio ambiente sano y al desarrollo sostenible”.

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Río+20), los países resaltaron la necesidad de lograr el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones. Agregaron que la minería ofrece la oportunidad de impulsar el desarrollo económico, reducir la pobreza y ayudar a los países a lograr los objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente, cuando se gestiona de manera efectiva y adecuada. Reconocieron, asimismo, la importancia de los marcos jurídicos y reglamentarios, políticas y prácticas para asegurar que el sector minero genere beneficios económicos y sociales, e incluya salvaguardias efectivas que reduzcan los efectos sociales y ambientales adversos y conserven la biodiversidad y los ecosistemas, inclusive con posterioridad a las actividades

mineras, y exhortaron en ese contexto a los gobiernos y empresas a promover un aumento continuo de la rendición de cuentas y la transparencia.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo como parte del grupo de trabajo de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), sobre empresas mineras y derechos humanos para la incorporación del enfoque de derechos humanos en la evaluación de impacto ambiental de proyectos mineros, participó en la elaboración del documento “Recomendaciones para la incorporación del enfoque de derechos humanos en la evaluación de impacto ambiental de proyectos mineros”.

2.10. Vigencia y ejercicio de los derechos humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad

Se elaboró un "Glosario de términos referidos a los Derechos Humanos", trabajado a nivel nacional con diferentes organizaciones sociales, que tiene el objetivo de informar y promover el uso de términos que se utilizan en el trabajo de las Institucionales Nacionales de Derechos Humanos para ser compartidos con la sociedad en general. El uso de términos apropiados sobre los derechos humanos, puede coadyuvar en las actitudes, prácticas y cosmovisiones de los pueblos, para un tratamiento respetuoso y comprensivo entre la diversidad de la población. Dicho documento fue remitido a todas las instituciones que tienen relación con población en situación de vulnerabilidad y también a entidades educativas a nivel nacional.

2.10.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con enfoque de Derechos Humanos

Se elaboró y presentó una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con enfoque de Derechos Humanos, documento que tiene por objeto promover la inclusión de un enfoque de Derechos Humanos en la RSE en empresas públicas y privadas. Se recomendó, que para la gestión 2020, se realicen las gestiones pertinentes para solicitar la inclusión de un eje de Derechos Humanos, tomando en cuenta los principios rectores de las Naciones Unidas, como: “Proteger, Respetar y Remediar”, en:

- i. La Política de RSE y su estrategia,
- ii. Guía de RSE,
- iii. Reglamento RSE para entidades de intermediación financiera.

2.10.2. Trata y Tráfico de Personas

Se elaboró el Informe Defensorial sobre el "Rol Estatal en el control de documentos como mecanismo de prevención de la trata y tráfico de niñas, niños y adolescentes", documento que fue aprobado mediante Resolución Defensorial N° DP/AVEDH/03/2019 y presentado públicamente el 11 de junio del 2019. El referido informe concluyó que existe ausencia de mecanismos de prevención de la trata de niñas, niños y adolescentes, respecto a las acciones de detección e identificación de víctimas y posibles víctimas del delito de trata de personas, que se encuentren en etapa de captación y traslado en la terminales terrestres, retenes de peaje y puestos de control en carreteras; así como, debilidades en la regulación y fiscalización a los operadores de transporte.

Se realizó intervención defensorial a nivel nacional sobre la creación de Centros de Acogida Especializados para Víctimas de Trata, Tráfico de Personas, y delitos conexos, con la finalidad de determinar la existencia de instancias de protección institucional, así como la aplicación de normas de protección y el uso de protocolos para contribuir en la atención y reintegración de víctimas de trata y tráfico de personas y delitos conexos. En la intervención, se determinó que existen municipios que no cuentan con centros de acogida especializados para la atención y protección de víctimas de trata y tráfico de personas, y delitos conexos, además de que existe ausencia de medidas de protección para las víctimas, justificando la inexistencia de víctimas. Asimismo, se identificó la falta de coordinación interinstitucional y de especialización en la normativa y protocolos de atención y repatriación.

Se elaboró y presentó el "Plan de difusión e información para la prevención de la Trata de Personas dirigidos a Operadores de Transporte", con un conjunto de actividades, documento que tiene por objeto realizar actividades de difusión e información para la prevención del delito de trata de personas con énfasis en indicadores para la detección de posibles víctimas. Asimismo, la Defensoría del Pueblo, con el apoyo de la Fundación Munasim Kullakita y EDUCO, elaboró, diseñó y difundió material audiovisual (spot) en el marco de la campaña "SEAMOS CRAKCS, cuidémonos de la trata de personas", dirigido a jóvenes sobre prevención de la trata de personas en redes sociales.

Se elaboró y presentó el plan de difusión e información para la prevención de la trata de personas, dirigido a operadores de transporte, documento que tiene por objeto realizar actividades de difusión e información para la prevención del delito

de trata de personas con énfasis en indicadores para la detección de posibles víctimas.

Se participó en la primera, segunda y tercera sesión ordinaria del Consejo Plurinacional Contra la Trata y Tráfico de Personas; y en la Reunión Binacional Bolivia-Perú para la lucha contra la trata y tráfico de personas.

Se elaboró un “Compendio normativo nacional e internacional en materia de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes”.

2.10.3. Personas que viven con VIH/SIDA

Se realizó intervención defensorial a los programas de atención en salud para personas que viven con VIH/SIDA, con la finalidad de evidenciar el cumplimiento de la obligación del Estado, respecto a la prestación de los servicios de tratamiento para las personas que viven con VIH-SIDA (PVVs), ingresando a 22 establecimientos de salud, Centro Departamental de Vigilancia y Referencia de La Paz (CDVIR) o Centro Regional de Vigilancia y Referencia (CRVIR), que brindan atención integral a PVVs.

Además, se elaboró y presentó el “Plan de Sensibilización sobre No Discriminación a Personas que viven con VIH- SIDA”, con el objetivo de sensibilizar al personal de atención en salud y a estudiantes de las facultades de medicina de universidades públicas y privadas, a fin de reducir actitudes estigmatizantes y discriminatorias en los ámbitos de la atención en salud.

2.10.4. Personas con diversa orientación sexual e identidad de género

Se elaboró y se presentó el plan de sensibilización sobre no discriminación a personas con diversa orientación sexual e identidad de género, a fin de informar y sensibilizar a servidoras y servidores públicos y población en general sobre los derechos que tienen las personas con diversa orientación sexual a fin de reducir actitudes discriminatorias que sufren esta población.

Se elaboró una propuesta de modificación normativa al inciso d) del Parágrafo I del D.S. 24547 del 31 de marzo de 1997, en coordinación con la Coalición Boliviana de Colectivos LGBTI (COALIBOL LGBTI), ADESPROC Libertad GLBT e IGUAL, toda vez que la norma señalada contenía referencias discriminatorias hacia las personas de las diversidades sexuales y las ubicaba entre los grupos de alto riesgo para la adquisición del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), limitando la posibilidad de donar sangre. Dicha propuesta fue remitida

al Ministerio de Salud, para su tratamiento y consideración. Posteriormente, en fecha en fecha 10 de julio de 2019, el Gobierno Nacional emitió el Decreto Supremo N°3978, que tiene por finalidad modificar el Artículo inciso d) del Parágrafo I del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 24547, de 31 de marzo de 1997 que elimina la exclusión como donantes de sangre a las personas pertenecientes a la población TLGBI.

2.10.5. Derechos de las personas adultas mayores

Se elaboró y se publicó en la página web institucional el “Observatorio de los Derechos de las Personas Adulta Mayores – ODEPAM”, con el objeto de generar un espacio de información periódica sobre la situación de las Personas Adultas Mayores, específicamente sobre acceso a servicios de salud, educación, vivienda, renta universal de vejez, seguridad social, asistencia jurídica y otros de protección social a esta población; así como de las políticas y programas que desarrollan las gobernaciones y municipios, para lo cual se sistematizó información proporcionada por el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, ASSUS, Gestora Pública de la Seguridad Social a Largo Plazo, SEPDEP, SEPDAVI, nueve gobiernos autónomos departamentales y 40 gobiernos autónomos municipales.

Se elaboró y presentó el documento de evaluación sobre “Políticas y proyectos de atención legal para personas adultas mayores en gobiernos autónomos municipales (GAM)”, y se concluyó que de 40 GAM, 24 cuentan con oficina de atención a personas adultas mayores, en 11 GAM las oficinas de atención cuentan con el apoyo de otros servicios, en tanto en 5 GAM la atención es brindada por otros servicios como el SLIM y/o DNA. Asimismo, en relación al personal multidisciplinario. 36 cuentan con abogadas (os), 34 cuentan con trabajadoras sociales y 32 con psicólogos.

2.11. Materias de especial protección

Se elaboró y socializó el Informe Defensorial denominado “Seguridad Vial como garantía del derecho a la vida”, con el objetivo de establecer el grado de cumplimiento de la normativa referida a los mecanismos de control y fiscalización del sector de Transporte Automotor Público Terrestre de Pasajeros Interdepartamental, en el marco de la Seguridad Vial.

La intervención *in situ* abordó las terminales terrestres interdepartamentales a nivel nacional, en las que se verificaron oficinas de Tránsito y de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Transporte y Telecomunicaciones (ATT).

Entre los hallazgos más importantes de la investigación se tiene que de 42 operadores verificados, sólo uno cumple con la obligación de exhibir en lugar visible su Tarjeta de Operación vigente; sólo 8 de 46 buses verificados prestan servicios sin la correspondiente Tarjeta de Operación, evidenciando fallas en el control realizado por el Organismo Operativo de Tránsito antes de autorizar la salida del bus y en las trancas, focalizándose solamente en el control de Licencias de Conducir y la Lista de Pasajeros, es decir, se limita a controlar los requisitos básicos omitiendo su obligación de revisión de otros aspectos fundamentales relacionados al vehículo y al conductor, previstos en la norma. Se evidenció que la acreditación de conductores y la designación de “Pasajero Seguro” son los requisitos menos controlados. Se pudo constatar que de los 46 buses verificados, 34 no cuentan con conductores acreditados, lo cual no garantiza la idoneidad de los mismos para conducir con el menor riesgo posible. El control de alcoholemia se realiza recurriendo a la experiencia de cada policía, a través de la detección del aliento alcohólico o conducta del conductor; estos métodos no garantizan un control efectivo, por lo que se hace necesario utilizar el equipo de alcoholímetro para la toma de pruebas. El mecanismo de control denominado “Pasajero Seguro” ha entrado en desuso, debido a la gran cantidad de buses que parten al día y la insuficiente cantidad de personal policial. La ATT ha habilitado una Línea Gratuita a nivel nacional (800-10-6000); sin embargo, de las 1.061 personas consultadas el 94% desconoce la existencia de esta línea, pese a que la ATT tiene presencia física en ocho terminales de buses, con excepción de Pando.

Las recomendaciones defensoriales emitidas como producto de la investigación están relacionadas a la adopción de acciones relativas a la implementación de Limitadores de Velocidad en los buses, así como sistemas de monitoreo de fatiga del conductor; dotación de alcoholímetros; emisión de normativa reglamentaria específica, actualizada, sobre los requisitos que debe cumplir un conductor para obtener el Certificado de Acreditación; fortalecer y difundir canales de denuncias utilizando medios tecnológicos (redes sociales); difundir la Línea Gratuita 800-10-6000 en el ámbito nacional a través de medios masivos de comunicación que lleguen a la mayor cantidad de usuarios; intensificar operativos de control,

integrales y conjuntos, tanto en terminales como en trancas, en coordinación con otras instituciones involucradas en la temática.

En la gestión 2019, se elaboró el Informe Defensorial referente a la situación de los Institutos de Investigaciones Forenses en Bolivia, que devela las condiciones en las que brindan servicios a la población y el acceso a la justicia de las víctimas, así como las deficiencias en los procedimientos de recepción y custodia de evidencias, en infraestructura y equipamiento.

El informe titulado “IDIF y Límites de Acceso a la Justicia” tiene como objetivo evidenciar las condiciones en las que prestan servicios los Institutos de Investigaciones Forenses en el país, relativas a recursos humanos y materiales, así como de procedimientos, con el propósito de mejorar la atención a las víctimas y su acceso a la justicia. La investigación fue realizada en el periodo de septiembre a octubre de 2019, y la verificación defensorial fue desarrollada en el ámbito nacional, en 27 dependencias de los IDIF, en capitales de departamento y en localidades donde cuentan con médicos forenses, cifra que representa el 77% del total de las oficinas, que alcanzan a 35 en todo el país.

Los resultados de la investigación demuestran que los lugares donde se cuenta con oficinas del IDIF a nivel nacional, no son suficientes para cubrir la demanda de la población boliviana; los recursos humanos del IDIF son insuficientes en cuanto a las especialidades detalladas en los Artículos 16 y 17 de su Reglamento de Organización y Funcionamiento. La garantía del debido proceso se ve cuestionada, en primer lugar, debido a que el principio de inocencia es afectado por la existencia de una duda razonable en los pronunciamientos del IDIF, elaborados por profesionales no aptos; es decir, que cuyo objeto de análisis no corresponda a su especialidad; y, en segundo lugar, debido a que el derecho a la prueba, entendido como la facultad de valerse en el juicio por medios de prueba legalmente admisibles y pertinentes, se ve vulnerado, ya que con pronunciamientos forenses del IDIF de personal no calificado en una determinada especialidad se genera una prueba poco confiable, desembocando así en una situación de vulneración de derechos, tanto de la víctima como de los encausados, haciendo ineficiente el acceso a la justicia. No todas las dependencias del IDIF en el ámbito departamental, y menos regional, cuentan con la división de Recepción y Custodia de Evidencias, ni tampoco se dota a los médicos forenses de los instrumentos que permitan la conservación y custodia de pruebas con el fin de que se respete la cadena de custodia.

Las recomendaciones defensoriales apuntan al incremento de ítems para médicos forenses y personal de laboratorio para la totalidad de las dependencias del IDIF; a reforzar las especialidades en el eje troncal del país; a dotar a las dependencias del IDIF de instrumentos para la conservación y custodia de pruebas ante la ausencia de la división de Recepción y Custodia de Evidencias; a disponer en los IDIF de un personal específico para la contención de las víctimas de violencia; a capacitar al personal administrativo del IDIF en atención básica a víctimas de violencia; a implementar centros integrales para la atención de víctimas en el área urbana y rural, y a atender las necesidades en cuando a condiciones físicas, en equipamiento básico, bioseguridad e instrumentos en los IDIF departamentales y regionales

2.12. Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las personas con Discapacidad

En la gestión 2019, para el desarrollo de acciones defensoriales en materia de discapacidad, en virtud del Artículo 20 de la Ley N° 870, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 008/2019-2020, se constituyó una Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, que desarrolló las siguientes acciones de incidencia:

- Se diseñó una agenda estratégica, validada el 25 de abril de 2019, con organizaciones de carácter nacional, departamental, regional y municipal, en el evento denominado “Presentación de Acciones Defensoriales para los Derechos de las Personas con Discapacidad”¹.
- Se elaboró un proyecto de norma modelo municipal, sobre personas con discapacidad, que toma en cuenta el marco normativo nacional e internacional sobre derechos de la población con discapacidad, cuyo proyecto de Ley fue presentado a diferentes gobiernos autónomos municipales del país, con lo que se logró, en la gestión 2019, la promulgación de 12 leyes municipales, de acuerdo con el siguiente detalle: 1. GAM Tarija; 2. GAM Buena Vista; 3. GAM Sucre; 4. GAM Zudañez; 5. GAM Tomina; 6. GAM Chimoré; 7. GAM Ixiamas; 8. GAM

¹ Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, Informe AVEDH-DDE-DPcD-09-2019, acta, notas de invitación, nota de prensa y respaldo fotográfico.

Caranavi; 9. GAM San Buenaventura; 10. GAM Colomi; 11. GAM Viacha y 12. GAM Chayanta.

- Se elaboró y presentó un Proyecto de Decreto Supremo e informe técnico-legal correspondiente, para superar problemáticas identificadas en el pago del bono mensual a personas con discapacidad grave y muy grave, que fueron registradas después del corte anual establecido por el Artículo 9.I. del Decreto Supremo N° 3437, que les impedía el acceso al bono mensual desde 6 a 18 meses, y superar la inhabilitación para el cobro mensual que se realiza a personas con discapacidad cuyos padres, madres, cónyuges y/o tutores fueron insertados laboralmente.
- El 24 de julio de 2019, se aprobó el Decreto Supremo N° 3989, que considera el plazo de habilitación para el cobro del bono mensual de personas con discapacidad grave y muy grave, estableciendo que cuando sean registradas en la plataforma “EUSTAQUIO – MOTO – MENDEZ”, por primera vez, serán incorporadas en las listas de habilitados a partir del segundo mes de su registro, dejando sin efecto el corte anual que impedía el acceso al bono mensual de 6 a 18 meses.
- Se remitió al Servicio General de Identificación Personal (SEGIP) un Informe Técnico, sobre la viabilidad de otorgar licencias de conducir a personas con discapacidad auditiva, lo que motivó la constitución de una Comisión Interinstitucional, conformada por el Ministerio de Gobierno a través del Viceministerio de Seguridad Ciudadana, el Comando General de la Policía Bolivia, el Instituto de Investigaciones Técnico Científicas (IITCUP) de la Policía Boliviana, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, el Ministerio de Salud, el SEGIP, la Unidad Ejecutora del Fondo Nacional de Solidaridad y Equidad del Ministerio de la Presidencia y la Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, y con participación de la Federación Boliviana de Sordos (FEBOS).
- La Comisión Interinstitucional, en conformidad con el Informe Técnico de la Defensoría del Pueblo, estableció la viabilidad de la otorgación de licencias de conducir a personas con discapacidad auditiva (personas sordas), logrando que el SEGIP emita la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N° 729/2019, de 10 de julio de 2019, mediante la cual se aprueba el Protocolo para la Otorgación de Licencias de Conducir Vehículos Terrestres a Personas con Discapacidad Auditiva y Manual de

Procesos y Procedimientos de Certificación Médica y Psicológica a Conductores, complementario al Reglamento Técnico Operativo de Licencias de Conducir Vehículos Terrestres de 2017.

- Se impulsó la constitución de una Mesa Interinstitucional de Evaluación y Análisis sobre el Proceso de Calificación de Discapacidad, conformada por la Unidad de Discapacidad, Habilitación y Rehabilitación BIO-PSICO-SOCIAL del Ministerio de Salud, la Unidad Ejecutora del Fondo Nacional de Solidaridad y Equidad (UE-FNSE) del Ministerio de la Presidencia, la Dirección General de la Persona con Discapacidad del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (MJTI), el Comité Nacional de la Persona con Discapacidad (CONALPEDIS) y la Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, que fue Secretaría Técnica.
- La mesa interinstitucional elaboró un Proyecto de Decreto Supremo, que regula el proceso de calificación de discapacidad en el Estado boliviano, para que todas las personas con discapacidad, incluidas las personas del área rural, de manera sencilla y accesible, puedan calificarse y cuenten con un carnet de discapacidad sin ningún tipo de demora. El Proyecto de Decreto, conjuntamente con un informe técnico de respaldo de la Defensoría del Pueblo, fue remitido al Ministerio de Salud y el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, como entidades encargadas de la calificación y concertación de políticas para persona con discapacidad respectivamente, para que inicien los trámites de tratamiento del proyecto normativo para su posterior promulgación.
- Se han desarrollado acciones de seguimiento al cumplimiento del recordatorio de deberes legales emitido en el “Informe Defensorial sobre el cumplimiento del Artículo 2, Parágrafo I, de la Ley N° 977, de Inserción Laboral y Ayuda Económica para Personas con Discapacidad”, de abril de 2018, referente a la obligación de las instituciones públicas de insertar laboralmente a personas con discapacidad, así como de padres, madres, cónyuges y/o tutores de personas con discapacidad menores de edad o con discapacidad grave y muy grave, en un porcentaje no menor al 4% del total de su personal. Las acciones de incidencia lograron que al menos 10 instituciones públicas, que no cumplían con la inserción laboral obligatoria mínima de 4% del total de su personal, cumplan con este deber.

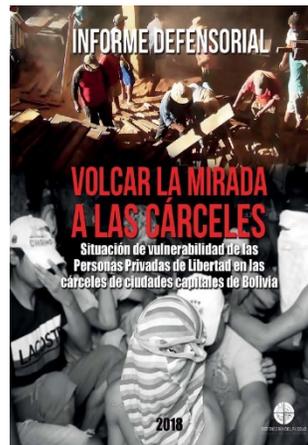
- Se desarrolló una investigación defensorial sobre las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios públicos de transporte interdepartamental y urbano, informe que evidencia la omisión de regulación, planificación y control para asegurar el acceso a dichos servicios de la población con discapacidad, principalmente de las personas usuarias de silla de ruedas.
- Se realizó una investigación defensorial sobre la educación superior inclusiva para personas con discapacidad, en 13 universidades del Sistema de la Universidad Boliviana, que permitió identificar las barreras físicas-arquitectónicas, comunicacionales y actitudinales a las que se enfrentan las personas con discapacidad y que les afecta en su formación profesional en igualdad de condiciones con los demás estudiantes.
- En cumplimiento de la recomendación 74, 79 y 81 de las Observaciones Finales al Informe Inicial del Estado Plurinacional de Bolivia del Comité sobre los Derechos del Estado Plurinacional de Bolivia, se realizó: 1. La publicación y remisión a instituciones públicas y organizaciones de personas con discapacidad de todo el país del Compilado sobre la Convención sobre los Derechos de las Persona con Discapacidad, Observaciones Generales y Observaciones Finales al Informe Inicial del Estado Boliviano, emitidas por el Comité sobre Derechos de Personas con Discapacidad de Naciones Unidas; 2. Se elaboró un informe respaldatorio sobre el deber del Estado de asignar recursos adicionales a la Defensoría del Pueblo para el monitoreo independiente sobre el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, pero la entrega de esos fondos aún no fue efectuada.

2.13. Defensa de los Derechos Humanos de las Personas privadas de libertad

La Defensoría del Pueblo asume como uno de sus principales objetivos institucionales el reafirmar en cada gestión el trabajo permanente que realiza en favor de las personas privadas de libertad; es así que ha desarrollado un trabajo integral con las autoridades e instituciones involucradas en la temática de cárceles y personas privadas de libertad.

2.13.1. Socialización del Informe Defensorial “Volcar la Mirada a las Cárceles”

En febrero de la gestión 2019, con la presencia de autoridades de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC, Ministerio de Gobierno, Dirección General de Régimen Penitenciario, Organizaciones de la Sociedad Civil y Representantes de Personas Privadas de Libertad, se realizó la socialización del Informe Defensorial, “Volcar la Mirada a las Cárceles, Situación de Vulnerabilidad de las Personas Privadas de Libertad en las Cárceles de Ciudades Capitales de Bolivia”, documento que se constituyó en un aporte significativo y referencial en materia de derechos humanos de esta población.



Esta socialización fue replicada por las delegaciones defensoriales en los nueve departamentos, involucrando a las autoridades de los gobiernos autónomos departamentales, gobiernos autónomos municipales, fiscalías departamentales, tribunales departamentales de justicia, direcciones departamentales de Régimen Penitenciario y otras instituciones involucradas en la temática de cárceles y personas privadas de libertad.

En el marco del seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales emitidas en el citado informe, durante la gestión 2019, se promovió que la Fiscalía General del Estado implemente el “Nuevo Modelo de Gestión Fiscal y el “Plan para el Tratamiento y Resolución Inmediata de Procesos Rezagados”, que posibilitó que las fiscalías departamentales, apliquen las disposiciones contenidas en la Ley N° 1173; asimismo, se dé celeridad a la programación de las jornadas de descongestionamiento en coordinación con los tribunales departamentales de justicia y el Servicio Plurinacional de Defensa Pública.

En cuanto a la dotación de infraestructura, se realizaron acciones de incidencia ante la Dirección Departamental de Régimen Penitenciario de Oruro, el Gobierno Autónomo Departamental y Municipal para posibilitar el funcionamiento de la Cárcel “La Merced” en la ciudad de Oruro, que fue edificada con una inversión superior a los 10 millones de bolivianos, financiada por el Gobierno central, Gobernación y la Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, con una capacidad para albergar a 352 personas. Con la habilitación de este recinto, se trasladó a

las mujeres privadas de libertad, que ocupan la cuarta sección del Penal de San Pedro de Oruro, con lo que se les brindó mejores condiciones de habitabilidad.

Respecto a los avances en el acceso a servicios básicos, se ha impulsado a través de las direcciones departamentales de Régimen Penitenciario mejoras en el servicio de agua potable como en el caso del Penal de San Roque de Chuquisaca, donde se instaló un nuevo medidor de agua para el pabellón mujeres y el tanque de agua para los tres pabellones de varones. Asimismo, en La Paz, respecto a los centros penitenciarios de Qalahuma y Chonchocoro de La Paz, donde existen deficiencias en el acceso al agua, se promovió que las autoridades de la Dirección Departamental de Régimen Penitenciario, la Dirección de Gobernabilidad del Gobierno Autónomo Municipal de Viacha y los Representantes de los Privados de Libertad, lleguen a acuerdos para la suscripción de un convenio de mejora de los servicios básicos y la atención de salud de las personas privadas de libertad de estos centros. En el caso de Pando, se ha realizado el seguimiento ante el Gobierno Autónomo Municipal de Pando, a fin de que se ejecute el plan de instalación de agua potable las 24 horas, por el cual se posibilitó que el Centro Penitenciario de Villa Busch cuente con este servicio básico. En Tarija a través de reuniones con autoridades del Gobierno Autónomo Municipal de Tarija, se logró la licitación para la compra de dos tanques de agua para ser instalados en el Recinto Penitenciario de Morros Blancos.

Sobre el acceso a la salud, se ha impulsado que la Dirección General de Régimen Penitenciario, así como las nueve direcciones departamentales de Régimen Penitenciario, gestionen la afiliación al Seguro Universal de Salud de las personas privadas de libertad, beneficiándoles con las respectivas prestaciones de salud y la atención sanitaria. Por otro lado, se ha promovido la elaboración de una “Estrategia de Desconcentración de Servicios en Salud para la atención de casos de VIH/SIDA en recintos penitenciarios”, a través de la cual se han capacitado a más de 15 funcionarios de los equipos multidisciplinarios de los centros penitenciarios de La Paz, sobre la atención de pacientes VIH/SIDA en las cárceles.

Asimismo, se ha impulsado que el Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), a través de las brigadas móviles, mantengan presencia en todos los recintos penitenciarios urbanos a nivel nacional, emitiendo de forma gratuita cédulas de identidad en coordinación con las Direcciones Departamentales de

Régimen Penitenciario. A su vez, el Servicio de Registro Cívico (SERECI) ha ejecutado “Campañas de Registro, Certificación y Saneamiento de Partidas de Registro Civil y Registro Electoral”, de manera gratuita en el aplicación a su “Reglamentación de Valores“, Resolución 044/2014, que establece la exención de valores a personas bolivianas de los centros penitenciarios.

2.12.2 Promoción de Programas de Reinserción Social

“Libros por Rejas”

Considerando que la educación se constituye en un pilar fundamental en los procesos de readaptación y reinserción social, la Defensoría del Pueblo, durante los meses de septiembre a diciembre de 2019, implementó el programa piloto “Libros por Rejas”, el cual busca modificar la Ley de Ejecución Penal y Supervisión N° 2298 para incorporar la lectura de libros como



Entrega de material bibliográfico y presentación de la propuesta “libros por rejas, cárcel de Mocoví, Trinidad, Beni.

una alternativa para la redención de penas y de reinserción social. La propuesta fue implementada en ocho penales de ciudades capitales (La Paz: San Pedro, Miraflores, Obrajes, Qalahuma y Chonchocoro; Oruro: San Pedro; Chuquisaca: San Roque; Beni Mocoví), y una carceleta de una ciudad intermedia (Ríberalta), con la participación de 177 personas privadas de libertad a nivel nacional, quienes realizaron la lectura de libros por un determinado tiempo y previa evaluación de las autoridades de las direcciones departamentales de Régimen Penitenciario se les convalidó y certificó entre 15 a 20 horas de estudio. Es así que se entregaron 144 certificados de participación que acreditan la carga horaria para el cómputo de su redención.

La iniciativa contó con el apoyo del Centro de Investigaciones Sociales de la Vicepresidencia, institución que realizó la donación de 10 stocks de libros, cada uno de 50 unidades de obras literarias de ediciones recientes de la Biblioteca del Bicentenario de Bolivia, con textos sobre la historia de Bolivia, sociología, economía, antropología, investigaciones y compendios de autores nacionales destacados. Asimismo, la editorial “Jaguar Azul” realizó la donación de un lote

de 80 obras literarias, consistentes en textos de poesía, relatos históricos, crónica y fotografía; por su parte, el Museo Nacional de Etnografía y Folklore, otorgó un stock de 30 libros sobre literatura infantil, arte y cultura. Todas estas donaciones fortalecieron las bibliotecas de los diferentes recintos penitenciarios y posibilitaron que las personas privadas de libertad accedan a obras literarias que recogen la historia política, económica y social de nuestro país. Se destaca que el programa fue desarrollado con un enfoque de género, ya que las actividades se desarrollaron tanto en centros penitenciarios de varones y mujeres, con una participación sobresaliente de las internas de los establecimientos carcelarios femeninos.

“Entrenando por la Liberación”

Ante la necesidad de tecnificar los procesos educativos al interior de los centros penitenciarios, se ha promovido la implementación del Programa denominado “Entrenando por la Liberación”, el cual tiene por objetivo la implementación y fortalecimiento de procesos de formación deportiva en centros penitenciarios en dos ámbitos, formativo y recreativo, buscando promover la readaptación social de



Cancha de fútbol pc4, cárcel de Palmasola, Santa Cruz.

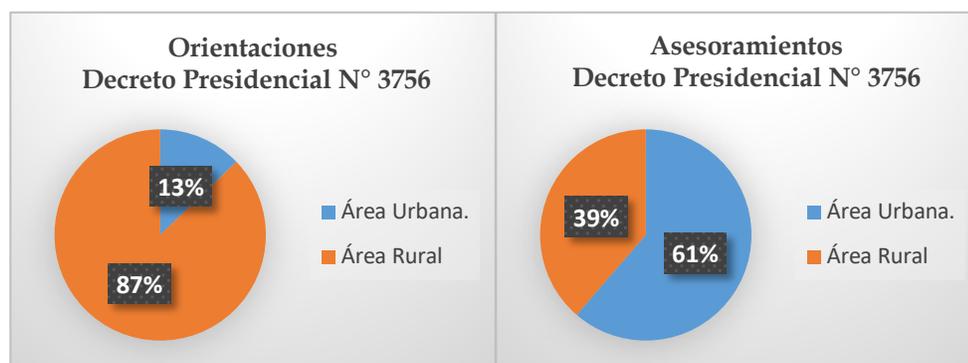
las personas privadas de libertad con base en el deporte, como uno de los componentes del tratamiento penitenciario. Es así que a través de relacionamiento intersectorial con las autoridades del Ministerio de Educación, Ministerio de Deportes y la Dirección General de Régimen Penitenciario, se ha logrado la aprobación de la malla curricular de la especialidad de “Entrenador de práctica deportiva”. El Programa “Entrenando por la Liberación” será implementado a nivel nacional, comenzando con el Centro de Educación Alternativa de Palmasola, Santa Cruz, el cual incorporó en la currícula educativa de la gestión 2020 la formación de entrenadores y árbitros a nivel técnico básico.

2019) a 51 centros penitenciarios y tres carceletas policiales. En esa oportunidad, la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus competencias constitucionales, se constituyó en vigilante para el respeto de los derechos de las personas privadas de libertad, realizando paralelamente la recepción de denuncias sobre vulneraciones de derechos de las personas privadas de libertad, además de hacer verificaciones para velar por la garantía de los derechos de esta población en situación de vulnerabilidad. Por otra parte, se ha participado de las mesas técnicas interinstitucionales convocadas en el marco del convenio, en las cuales se realizaron aportes al documento preliminar de los resultados del censo carcelario, elaborado por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

2.12.4 Socialización y seguimiento al Decreto Presidencial N° 3756 de Amnistía e Indulto

Una de las principales metas propuestas por la Defensoría del Pueblo fue impulsar instrumentos normativos que coadyuven al descongestionamiento del sistema penitenciario nacional, razón por la cual, durante la gestión 2019 se socializó y realizó el seguimiento al Decreto Presidencial N° 3756 de Amnistía e Indulto. Así, se ha producido una cartilla informativa que fue distribuida en 24 establecimientos penitenciarios a nivel nacional (12 urbanos y 12 rurales), donde se realizaron orientaciones sobre estos beneficios a 470 personas privadas de libertad. Además, se brindó asesoramiento a 317 personas privadas de libertad tanto en trámites de amnistía e indulto (140 casos de amnistía y 177 de indulto); identificando que de 140 personas, para acceder a la amnistía, 85 no contaban con la certificación emitida por el juzgado de la causa, 72 no tenían el certificado de permanencia expedido por el establecimiento penitenciario ni el REJAP y 12 no contaban con el certificado médico forense. En el caso del indulto, de 177 casos conocidos, 89 tuvieron problemas para obtener el Informe del Sistema de Información de Registros de Causas Judiciales, 86 no contaban con el REJAP, 85 no tenían el auto de radicatoria del Juzgado de Ejecución Penal y 28 no accedieron al certificado médico forense; entre otros requisitos que les faltaban.

Gráfico No. 2: Orientaciones y asesoramiento Decreto presidencial N° 3756



Fuente: Comisión de implementación y seguimiento del Decreto Presidencial N° 3756

Asimismo, se han coordinado acciones con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a fin de promover la conformación de la “Comisión de implementación y seguimiento” del Decreto Presidencial N° 3756. Así, el Tribunal Supremo de Justicia ha reportado, hasta septiembre de la gestión pasada, un total de 533 personas privadas de libertad, que se beneficiaron del indulto y 28, con la amnistía.

Por otro lado, sobre el fortalecimiento institucional del Servicio Plurinacional de Defensa Pública para el incremento de defensoras y defensores públicos y ampliar la cobertura en ciudades intermedias y área rural, se incidió para que el Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal incremente el techo presupuestario. Así, en 2019 se asignó un monto de Bs. 11.889.111 (once millones ochocientos ochenta y nueve mil ciento once 000/100 bolivianos), de los cuales Bs. 9.060.603 (nueve millones sesenta mil seiscientos tres 00/100 bolivianos) son destinados a servicios personales. Asimismo, la actual escala salarial del SEPDEP tiene un costo anual de Bs. 7.209.468 (siete millones doscientos nueve mil cuatrocientos sesenta y ocho 00/100 bolivianos), con 102 ítems, de los que 54 casos corresponden al Defensor Público y 10 casos al cargo de Defensor Auxiliar. Se garantiza de esta forma la inviolabilidad del derecho de defensa y el acceso a una justicia plural, pronta, oportuna y gratuita.

2.12.5 Niñas y Niños en Centros Penitenciarios

La Defensoría del Pueblo, precautelando los derechos de las niñas y niños, realiza acciones en favor de esta población en situación de vulnerabilidad. Así, en la gestión 2019 se ha promovido que las instituciones del nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas asuman compromisos para la atención de



Niñas y niños del Centro Penitenciario de Obrajes

las necesidades de las niñas y niños que viven en contextos de encierro.

En este marco, a través de la Dirección General de Régimen Penitenciario y las Entidades Territoriales Autónomas, se ha gestionado la atención en salud para niñas y niños que viven con sus madres en nueve centros penitenciarios. Como es el caso de Oruro, donde se tramitó con el CIES la atención médica especializada de niñas y niños del Centro Penitenciario “La Merced”; en Potosí y Santa Cruz se gestionó la atención en pediatría para las niñas y niños del Centro de Readaptación Productiva “Santa Domingo” y Palmasola, Santa Cruz.

Respecto al derecho a la alimentación, se impulsó en Oruro la provisión del desayuno escolar a las niñas y niños del centro penitenciario de la Merced; en La Paz, se logró la otorgación de becas alimenticias por parte del SEDEGES para niñas y niños menores de seis años del Centro de Orientación Femenina de Obrajes, así como una capacitación sobre alimentación de calidad y balanceada para niñas y niños en crecimiento; a su vez, en Cochabamba se impulsó la conformación de una “Mesa Interinstitucional”, y se logró que se provea de alimentación, sana y equilibrada de niñas y niños.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo con aportes propios de su personal ha realizado donaciones de alimentos, material de limpieza y otros, en 12 cárceles y carceletas de mujeres, pues conviven con sus hijos menores de seis años.

En el ámbito educativo, a través de acciones de incidencia se posibilitó que el Ministerio de Educación, a través del Programa Centro de Apoyo Integral Pedagógicos (CAIPs), invierta un monto de 1.456.194,12 Bs en infraestructura y 2.089.196 Bs en equipamiento; así como la asignación de 25 ítems para el personal de este servicio educativo.

Considerando que el Penal de San Pedro (La Paz) constituía como uno de los penales con mayor cantidad de menores de edad, que incluso superaban los seis

años de edad, la Defensoría del Pueblo en La Paz ha impulsado la conformación de la Mesa Interinstitucional denominada “Por los Derechos de NNAs que Viven en Centros Penitenciarios en el Departamento de La Paz”, donde se involucró la participación de 12 instituciones públicas: Tribunal Departamental de Justicia La Paz, Secretaría Departamental de Desarrollo Social y Comunitario del GADLP, SEDEGES La Paz, Dirección Departamental de Régimen Penitenciario La Paz, Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, Secretaria Municipal de Desarrollo Social del GAMEA, Asociación Taller SOLIDARIO, Dirección Nacional de Seguridad Penitenciaria, SEPRET, Aldeas Infantiles SOS Bolivia, UNICEF, Ministerio de Educación a partir de los CAIPS, Viceministerio de Igual de Oportunidades del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

Asimismo, se llevó adelante el proyecto “Modalidades Alternativas de Cuidado Familiar para Hijas e Hijos de la Cárcel de San Pedro”, el cual implicó un trabajo sostenido con los padres de familia del penal de San Pedro, a fin de concientizar la salida de la población infantil. Estas acciones han generado una reducción significativa de la cantidad de niñas y niños en centros penitenciarios, y se logró que de 374 niñas y niños que vivían al interior de los centros penitenciarios hasta mayo de 2018 se reduzca a julio de 2020 a 114 infantes.

Tabla No. 16: Cantidad de menores de edad en recintos penitenciarios.

| Departamento | Recinto penitenciario | Total |
|--------------|------------------------------|------------|
| LA PAZ | Miraflores | 29 |
| | Obrajes | 2 |
| | Centro Qalauma | 1 |
| COCHABAMBA | San Sebastián | 22 |
| | Sacaba sector | 1 |
| SANTA CRUZ | Palmasola pc-2 -Mujeres | 33 |
| | Cantumarca población mujeres | 3 |
| POTOSÍ | Villazón | 1 |
| | Uncía | 1 |
| ORURO | La merced | 15 |
| PANDO | Villa Busch Pabellón Mujeres | 5 |
| CHUQUISACA | San Roque Pabellón Mujeres | 1 |
| TOTAL | | 114 |

Fuente: DGRP a julio de 2020.

A su vez, la Defensoría del Pueblo en Cochabamba ha articulado la “Mesa Interinstitucional sobre el Derecho a Vivir en Familia”, donde se ha abordado la problemática de las medidas de bienestar y protección, involucrando a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y la Instancia Técnica departamental de Política Social de la Gobernación, para que realice valoraciones psicosociales a los hijos de las privadas de libertad menores de seis años de edad, a fin de prevenir hechos de violencia.

En Santa Cruz, la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019 a través de la “Mesa Interinstitucional de Niñez”, conformada por instituciones del Sistema de Protección compuesta por Juzgados Públicos de Niñez y Adolescencia, Servicio Departamental de Política Social, Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia, Dirección Departamental de Régimen Penitenciario, Aldeas SOS y Unicef, realizó la vigilancia permanente de la situación de niñas y niños, que viven con sus madres en el Centro de Rehabilitación de Palmasola PC-2.

2.12.6. Apoyo jurídico para privados de libertad

El 29 de abril de 2019, la Defensora del Pueblo, Nadia Cruz, y el Defensor Público de la Unión Federativa del Brasil, Gabriel Faria Oliveira, firmaron un acuerdo de cooperación para desarrollar acciones de protección de los derechos de bolivianos en Brasil y de brasileños que viven en Bolivia, con el propósito de brindar asistencia y apoyo jurídico a personas que estén privadas de libertad en ambos países y alcanzar la máxima cooperación eliminando la duplicidad innecesaria en ambos países.



Defensora del Pueblo, Dra. Nadia Cruz, y Defensor Público de la Unión Federativa del Brasil, Gabriel Faria Oliveira.

El convenio establece, además, la definición de un plan de trabajo específico en favor de personas privadas de libertad, personas extranjeras sujetas a salida obligatoria y sometidas a procedimiento penal en cada uno de los países, que comprende el intercambio de información en la asistencia jurídica en procesos

criminales y de ejecución, esfuerzos conjuntos para la transferencia de las personas con sentencias.

2.14. Promoción y Educación en Derechos Humanos

Las acciones programadas para la promoción y educación de los Derechos Humanos se centraron en cuatro programas específicos: primero, orientado a generar procesos de capacitación con entidades del Estado sobre temáticas específicas (derecho vulnerado y/o poblaciones en situación de vulnerabilidad), y segundo para realizar actividades educativas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como es el caso de grupos GLBTI+, personas privadas de libertad, personas con discapacidad y otros. El tercer programa realiza actividades educativas sobre procesos de diálogo y convivencia pacífica (gestión constructiva de conflictos y derecho a la paz) con organizaciones sociales y civiles, y finalmente, en cuarto lugar, el programa con actividades educativas de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad con grupos específicos como es el caso de mujeres en situación de violencia, NPIOCs y jóvenes con conflictos con la ley.

Como parte transversal de los programas mencionados, se han desarrollado acciones de promoción y educación a partir del desarrollo del Programa de Defensores Voluntarios (PDV), que involucró a jóvenes estudiantes y profesionales a nivel nacional como parte del equipo de promoción y educación.

Cabe resaltar, que en la gestión 2019 se implementó el Aula Virtual de la Defensoría del Pueblo, que a través de una plataforma web base (Moodle) ha permitido el desarrollo de cursos virtuales para los ámbitos establecidos en los diferentes programas.

a) Educación de los Derechos Humanos

Durante la gestión 2019 y a través de la Unidad de Promoción y Educación de la Adjuntoría de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos, se han coordinado la realización de actividades educativas a nivel nacional de acuerdo con el Plan Nacional de Educación 2019 de la Defensoría del Pueblo.

Tabla No. 17: Actividades educativas a nivel nacional.

| PROCESOS EDUCATIVOS 2019 | INSTITUCIONES | PARTICIPANTES | % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Capacitación con entidades del Estado, sobre temáticas específicas (derecho vulnerado y/o poblaciones en situación de vulnerabilidad) | 113 | 4.997 | 63 |
| Actividades educativas desarrolladas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos. | 19 | 1.673 | 11 |
| Actividades educativas sobre procesos de diálogo y convivencia pacífica con organizaciones sociales y civiles. | 18 | 767 | 10 |
| Actividades educativas de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad. | 28 | 730 | 16 |
| TOTAL | 178 | 8.167 | 100 |

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el primer programa de trabajo con entidades del Estado muestran que se involucraron a 113 instituciones de los diferentes niveles de estado (nacional, departamental, municipal y regional) con una participación de 4.997 servidores públicos de diferentes instancias. Las actividades educativas orientadas al empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad fueron trabajadas con 28 diferentes instituciones e involucró a 730 participantes de diferentes organizaciones de mujeres a nivel nacional. Del mismo modo, las actividades educativas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos incluyeron el trabajo 19 organizaciones a nivel nacional, que promovieron la participación de 1.673 personas. Finalmente, se incluyeron a 18 organizaciones sociales y civiles para el trabajo de capacitación sobre procesos de diálogo y convivencia pacífica con 767 participantes a nivel nacional.

A través del Aula Virtual, se desarrollaron cuatro cursos específicos que apoyaron al cumplimiento de los objetivos de los programas establecidos a través de cursos estructurados con una carga horaria válida para competencia curricular.

Tabla No. 18: Cantidad de participantes en cursos virtuales.

| CURSOS AULA VIRTUAL - 2019 | N° PARTICIPANTES |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <i>Programa de Defensores Voluntarios – PDV</i> | 981 |
| <i>Introducción a los Derechos Humanos para Servidores Públicos</i> | 444 |
| <i>Trata de Personas y Derechos Humanos</i> | 1.611 |
| <i>Trata de Personas y Derechos Humanos – 2da versión</i> | 754 |

Fuente: elaboración propia.

b) Promoción de Derechos Humanos

La promoción de Derechos Humanos se realizó de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Educación de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo 2019, que se establecen como actividades específicas a realizarse a través del Programa de Defensores Voluntarios (PDV) a nivel nacional. En este sentido, se realizó ocho actividades de promoción de derechos a nivel nacional de acuerdo con la siguiente programación:

Tabla No. 19: Promoción de DD.HH. del programa de defensores voluntarios.

| FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Día Internacional de la Mujer – 8 de marzo | Derechos Humanos de las mujeres y violencia de género |
| Día del Niño – 12 de abril | Derechos de niñas, niños y adolescentes y prevención de violencia. |
| Día internacional de la convivencia en paz – 16 de mayo | Derecho a la convivencia pacífica. |
| Día mundial de los Refugiados – 20 de junio | Derechos Humanos de los migrantes. |
| Día mundial contra la Trata – 30 de julio | #SeamosCracks de las redes sociales |
| Día Internacional de los Pueblos Indígenas – 9 de agosto | Derechos de los Pueblos Indígenas. |
| Día Internacional contra la Explotación Sexual y el Tráfico de mujeres, niñas y niños – 23 septiembre | Prevención de la trata de personas por control de documentos. |
| Diálogo para la Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad – octubre | Mesas de diálogo ciudadano. |

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la gestión 2019, se han desarrollado actividades de promoción de los Derechos Humanos a través de acciones culturales en el marco de desarrollar

una cultura de diálogo y paz, orientado a niñas, niños, adolescentes y jóvenes a nivel nacional:

Tabla No. 20: Actividades de promoción de los Derechos Humanos.

| PROMOCIÓN CULTURAL | ACTIVIDAD |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ciclo de cine por los Derechos Humanos con estudiantes de 6to. de secundaria de colegios y organizaciones de jóvenes. | Proyección de documentales: <ul style="list-style-type: none"> • El Odio • Hojas Sueltas • Morir en Pando |
| Convocatorias Nacionales de acciones de promoción cultural. | “Nuestros Derechos, Nuestros Deberes, Nuestras Historias”. (Textos Infantiles y Derechos Humanos) |
| Actividades culturales específicas | <ul style="list-style-type: none"> • “Ser y Vivir en Diversidad” - Exposición fotográfica sobre los Derechos Humanos de las diversidades sexuales y genéricas. • Acto de homenaje "Resistencia y Mujeres Mineras". • Presentación de teatro "La última horquilla". |
| Participación de la “Feria del Libro 2019” | Presentación de informes defensoriales en la Feria del Libro 2019. |
| Campañas solidarias | Campaña solidaria “Unidad en la adversidad” para damnificados del derrumbe de la zona de Bajo Llojeta de la ciudad de La Paz. |

Fuente: Elaboración propia.

2.15. Difusión de los Derechos Humanos

La Unidad de Difusión ha cumplido con las actividades establecidas en tres programas específicos:

1. Ejercicio y vigencia de los derechos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos

2. Cultura de diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad
3. Posicionamiento institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano.

Las actividades programadas se orientaron en la elaboración de productos comunicacionales de sensibilización sobre los Derechos Humanos, la elaboración y ejecución de campañas comunicacionales, diseño e impresión de compendios normativos sobre derechos de poblaciones vulnerables.

Dentro el programa para el ejercicio y vigencia de los derechos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos, se produjeron los compendios normativos sobre Trata de personas y Tráfico Ilícito de Migrantes y sobre los Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad. Del mismo modo, se elaboró material informativo y sensibilización sobre los temas de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores y de las Niñas, Niños y Adolescentes, como de temas específicos como la Interrupción Legal del Embarazo (ILE) y Acoso Político.

Se produjeron 20 productos comunicaciones para redes sociales, priorizados para la difusión de los Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y temáticas de especial protección, acorde a la ejecución de las campañas (6) de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección temáticas de especial protección (sobre no discriminación a personas que viven con VIH y Acoso Escolar).

Tabla No. 21: Actividades de promoción de los Derechos Humanos.

| Material comunicacional para redes sociales | Productos comunicacionales para la sensibilización de los DD.HH., redes sociales |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Invitación-post “Ser y vivir en diversidad” 2. Portada para el observatorio de los derechos humanos de las personas adultas mayores | 1. Invitación-post “Día internacional de lucha contra el SIDA” 2. Post-banner “Día internacional del migrante” 3. Post-banner “Día del peatón” |

Tabla No. 21: Actividades de promoción de los Derechos Humanos.

| Material comunicacional para redes sociales | Productos comunicacionales para la sensibilización de los DD.HH., redes sociales |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. Invitación-post “Encuentros culturales de las personas de la tercera edad”</p> <p>4. Video - feria por el Día de los privados de libertad</p> <p>5. Vídeo. “Licencias de conducir para personas sordas”</p> <p>6. Post-banner “Día nacional de la mujer”</p> <p>7. Post-banner “Día de las personas con discapacidad”</p> <p>8. Post-banner “Día internacional de lucha contra el abuso sexual infantil”</p> <p>9. Post-banner “Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer”</p> <p>10. Post-banner “Día universal de los derechos humanos”</p> | <p>4. Post-banner “Feria de los derechos humanos”</p> <p>5. Post-banner “Presentación del protocolo para garantizar protección a hijas e hijos víctimas de feminicidio”</p> |

Fuente: Elaboración propia.

Para el programa de cultura de diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad, en coordinación con la Unidad de Gestión y Prevención de Conflicto se elaboraron productos informativos y de sensibilización sobre la importancia de la gestión pacífica de conflictos para prevenir violencia en cumplimiento del plan de difusión de Derechos Humanos en la acción sensible al conflicto.

En este marco, desarrollaron productos comunicacionales de apoyo a los procesos educativos y de formación en DDHH y gestión del conflicto en coordinación con la Unidad de Promoción y Educación, además de producir textos educativos, invitaciones – postales, afiches y otros materiales para las acciones de promoción cultural de DDHH.

Tabla No. 22: Procesos educativos y de formación en DD.HH.

| MATERIAL EDUCATIVO DE DD.HH. | MATERIAL DE PROMOCIÓN CULTURAL DE DD.HH. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Edición del libro: “Oraciones a Quemarropa” de Luis Espinal • Afiche para la difusión de la convocatoria del “Programa de Defensores Voluntarios” • Afiche de la convocatoria de textos literarios infantiles: “Nuestros Derechos, Nuestros Deberos, Nuestras Historias”. | <ul style="list-style-type: none"> • Postales Homenaje a Lucho Pueblo • Postales e invitaciones: “Resistencia y Mujeres Mineras” • Separadores de libros para difusión de la Biblioteca especializada de DDHH. |

Fuente: Elaboración propia.

Las acciones realizadas para el programa de posicionamiento institucional se apoyan en las actividades realizadas en apoyo y coordinación con la Unidad de Comunicación para la difusión de notas de prensa, reportes de monitoreo de noticias y medios de comunicación, proporcionado registro audiovisual y fotográfico, como de productos de difusión de la línea gratuita institucional, de las redes sociales institucionales, página web y plataformas de atención ciudadana.

Del mismo modo, el trabajo en la fidelización institucional se desarrolló a través de la difusión las Acciones Defensoriales en defensa de los DD.HH. y del trabajo de Informes Especiales Defensoriales.

Tabla no. 23: Productos de difusión para la socialización del trabajo de investigación especial defensorial.

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Defensorial: Estado de Cumplimiento de las medidas de atención y protección a mujeres en situación de violencia. 2. Informe Defensorial: Volcar las miradas a las cárceles. 3. Informe Defensorial: Control de documentos de viaje. 4. Informe Defensorial: Seguridad vial, como garantía al derecho a la vida. 5. Informe Defensorial: Situación de los centros de salud integrales de primer nivel en el marco del sistema nacional de Salud. 6. Glosario de términos referidos a los DDHH. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabla no. 23: Productos de difusión para la socialización del trabajo de investigación especial defensorial.

7. Informe de Gestión Institucional para la Asamblea Legislativa Plurinacional 2018.
8. Informe sobre la Situación de los Derechos Humanos 2018.
9. Informe Defensorial: Interrupción Legal del Embarazo.
10. Informe Defensorial: Rol Estatal en el control de Documentos como Mecanismos de control para la Trata y Tráfico de Niñas, Niños y Adolescentes.
11. Informe Defensorial: Estado de cumplimiento de las Medidas de Atención y Protección de las Mujeres en Situación de Violencia en el marco de la Ley 348.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, como parte de las acciones de fortalecimiento de la imagen institucional se han producido materiales informativos específicos, sobre la Ley 870 de la Defensoría del Pueblo (trípticos y cartillas) para el conocimiento del rol y servicios institucionales dentro en ámbito de las entidades nacionales.

2.16. Comunicación Institucional

La gestión informativa y la gestión de medios, realizadas durante la gestión 2019, coadyuvaron en el fortalecimiento del posicionamiento de la imagen institucional y la visibilización de la gestión defensorial, pues permitieron, a través de notas y comunicados de prensa, publicaciones en redes sociales, conferencias y ruedas de prensa o entrevistas en medios de comunicación, mostrar el trabajo de la Defensoría del Pueblo y difundir la posición institucional sobre determinados temas relacionados a los derechos humanos.

En este periodo, se elaboraron un total de 162 notas de prensa que se difundieron a medios de comunicación, con información sobre el trabajo realizado por la institución en diferentes áreas como salud, educación, trata y tráfico de personas, migración y las acciones dirigidas a la defensa de los derechos de poblaciones en situación de vulnerabilidad (mujeres, niñez y adolescencia, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas que viven con VIH, naciones y pueblos indígena originario campesinos, personas migrantes y otras).

También se elaboraron y difundieron 38 comunicados de prensa con pronunciamientos o posición institucional sobre distintos temas referidos a derechos humanos o de interés de la Defensoría del Pueblo.

Estos productos comunicacionales fueron publicados al menos 764 veces en distintos medios de comunicación impresos y digitales a nivel nacional e internacional en algunos casos, posibilitando que la población conozca del trabajo que la institución realiza. Esta información también fue difundida por redes sociales, Facebook y Twitter principalmente, alcanzando a 665.296 personas en Facebook.

2.17. Proceso Electoral – 2019

La Defensoría del Pueblo, conforme al mandato establecido en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870, realizó un proceso de monitoreo y seguimiento previo, durante y posterior al proceso electoral que se desarrolló en el Estado Plurinacional de Bolivia en la gestión 2019.

En tal sentido, se solicitó se adopten acciones y se exhortó al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos de la población, ante los diferentes hechos suscitados en los conflictos. Las 9 delegaciones defensoriales departamentales y las 9 coordinaciones regionales de la Defensoría del Pueblo realizaron verificaciones defensoriales in situ a los siguientes lugares: Tribunal Supremo Electoral y Tribunales Electorales Departamentales; zonas urbanas y rurales, donde se desarrollaron paros cívicos; lugares en conflicto, donde existió confrontación entre ciudadanos; establecimientos de salud públicos y privados, donde habrían sido trasladadas las personas heridas; lugares de arresto policial y celdas judiciales; y centros penitenciarios, tanto cárceles, carceletas y centros de reintegración.

El personal de la Defensoría del Pueblo se trasladó a centros hospitalarios para realizar constataciones de cifras, datos y diagnósticos de personas heridas, así también a centros de detención para constatar la cantidad de personas aprehendidas y/o arrestadas o quienes hayan sido afectados en su derecho a la locomoción y generales de ley.

Se colectaron también 84 testimonios de víctimas a nivel nacional, con el objetivo de conocer, en detalle, posibles vulneraciones de derechos humanos, asimismo para verificar la veracidad de las denuncias invocadas en los medios de comunicación y las redes sociales. Asimismo, la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional, abrió casos de oficio y a solicitud de parte respecto a posibles vulneraciones de derechos humanos, acaecidas durante el conflicto.

Por otra parte, desde el 1 de noviembre de 2019 se publicó en la página web de la Defensoría del Pueblo un reporte actualizado, dos veces por día, sobre la afectación a derechos de personas en el conflicto generado por los comicios electorales, reporte que cuenta con información actualizada respecto a personas heridas, desagregado por fecha, sexo, grupo en situación de vulnerabilidad afectada (Personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, periodistas, policías y otros), ámbito territorial del hecho y sujeto, la información fue publicada con el objetivo de garantizar su acceso a la población en general.

El seguimiento y monitoreo al proceso electoral inicio en la etapa preelectoral, la Defensoría del Pueblo se pronunció públicamente cuestionando discursos de las campañas políticas contrarias a los derechos humanos; por otra parte, se sostuvo reuniones con organismos internacionales (División de las Américas en el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz-ONU y el Observatorio Electoral de la Unión Europea); asimismo, se identificó que 16 días antes de las elecciones generales se desarrollaron cabildos en distintas ciudades del país (Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Potosí, Oruro y Tarija).

Durante la jornada electoral, el personal de las 18 oficinas defensoriales, realizaron el monitoreo de conflictividad, reportando públicamente a horas 14:00 y 18:24 la normalidad y amplia participación de la población en el marco del respeto y tolerancia, con algunos incidentes que fueron atendidos por el Órgano Electoral e incluso con la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Luego del proceso electoral, la Defensoría del Pueblo realizó un monitoreo permanente y acucioso advirtiendo en diferentes regiones del país vulneraciones derechos humanos y un escenario que desembocó en una escalada de violencia; el uso excesivo y discrecional de la fuerza policial; los cabildos organizados por los Comités Cívicos departamentales; el motín de la Policía Boliviana, los hechos acaecidos en Vila Vila (Oruro); la renuncia del entonces Presidente, Evo Morales; el ingreso de los comités cívicos a Palacio de Gobierno; la afectación a servidores públicos, bienes públicos y privados; las intervenciones de la Policía Boliviana en las zonas de Ovejuyo, Pedregal, Rosales y Chasquipampa de La Paz; los hechos suscitados el 11 de noviembre con la quema y destrozos de las oficinas de Tránsito, Radio Patrullas, FELCC, Comando Regional de la Policía de El Alto, las detenciones indiscriminadas y la represión policial que generaron arrestados, detenidos y heridos; las operaciones conjuntas entre la Policía Boliviana y las Fuerzas Armadas que se desarrollaron en el Norte Integrado Cruceño, en el Puente de Huayllani del municipio

de Sacaba (Cochabamba) y en la Zona de Senkata (El Alto-La Paz) que provocaron centenas de heridos y pérdidas de vida humanas; el cierre del ingreso al botadero de basura en K'ara K'ara (Cochabamba) que dejó el saldo de 27 heridos (militares y policías); la emisión del Decreto Supremo N° 4078 (14 de noviembre de 2019) que implementa las operaciones conjuntas entre Fuerzas Armadas en la defensa de la sociedad, entre otros hecho, descritos en el Informe Defensorial “Crisis de Estado”-Violación de los Derechos Humanos en Bolivia, Octubre-Diciembre 2019.

En el marco de la pacificación del país, una de las acciones que protagonizó la Defensoría del Pueblo, fue el 23 de noviembre, cuando la Defensora del Pueblo y el Delegado Defensorial Departamental de Cochabamba coordinaron y organizaron una reunión con organizaciones sociales de los productores de hoja de coca de las 6 Federaciones, campesinos de la FUSTCC, choferes, dirigentes de la Zona Sur y otras organizaciones, con autoridades de Gobierno, para buscar pacificar Cochabamba y que se levanten los bloqueos que mantenían cercada a esa ciudad; al día siguiente, nuevamente se convocó al reinicio de la reunión suspendida entre una comisión del Órgano Ejecutivo, conformada por los ministros de Presidencia, Gobierno, Defensa, Salud, Comunicación, dirigentes de organizaciones sociales, Presidente de la Asociación de Municipalidad y la Gobernadora del Departamento; oportunidad en la cual, se firmó un acuerdo en el que los ministros se comprometen a dar curso a varias peticiones establecidas por las organizaciones sociales y éstas se comprometen a levantar los bloqueos en el plazo de 24 horas, entre los principales acuerdos fueron: el repliegue de las FFAA; el levantamiento de los puntos de bloqueo; la abrogación de los Decretos Supremos N° 4078, que eximía de responsabilidad penal a efectivos de las FFAA y la Policía Boliviana; la atención en salud para personas afectadas durante el conflicto; el compromiso de un decreto o ley de indemnización a las familias de los fallecidos. Asimismo, se logró la conformación de dos comisiones, la primera para la identificación de heridos (Defensoría de Pueblo, el Ministerio de Salud y un representante de las organizaciones sociales) y la segunda, para evaluar los casos de las personas detenidas (Defensoría del Pueblo, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, Fiscalía Departamental, representante de organizaciones sociales y la APDH de Cochabamba).

El 25 de noviembre, el Delegado Defensorial Departamental Cochabamba, junto a la Defensora del Pueblo, previa coordinación directa con el Ministro de la Presidencia, acudieron en horas de la mañana al punto de vigilia instalado en la zona de Huayllani (Sacaba) para difundir los alcances de los 16 puntos acordados con los ministros, de

manera tal que se entienda a cabalidad y se genere la desmovilización comprometida por las organizaciones sociales, instaladas en Huayllani y se proceda al correspondientemente desbloqueo de los caminos, con el fin de buscar pacificar el departamento. En el ampliado, se determinó que se realice una reunión en el Chapare, con todos los dirigentes para ver si se aceptaba o no el acuerdo. Asimismo, en el ampliado en Huayllani, se anunció que personal de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos había llegado para reunirse, ese mismo día, con las víctimas y sus familiares para recabar testimonios de la masacre de Sacaba.

A su vez, es menester hacer notar la labor defensorial de acompañamiento que realizó personalmente la Defensora del Pueblo a las víctimas fatales de Senkata, participando en la ejecución de las autopsias de ley y velorio con los familiares condolientes, en la Iglesia de San Francisco en la ciudad de El Alto.

Por otro parte, luego de las elecciones nacionales las autoridades y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo fueron objeto de diferentes actos que limitaron o buscaron limitar su labor. En una primera instancia, corresponde señalar que diferentes grupos civiles pretendieron ejecutar el cierre de las diferentes oficinas de la Defensoría del Pueblo, con posturas violentas en contra de sus servidores públicos y autoridades. Este aspecto se observó con especial atención en la Oficina Nacional, ubicada en la ciudad de La Paz, y en la Delegación Departamental de Cochabamba, lugares donde los particulares no permitieron el ingreso de servidores públicos y de la ciudadanía en general; este tipo de agravios a la institución defensorial también fueron replicados en las oficinas de La Paz, Potosí y Santa Cruz; estos hechos de los grupos violentos, junto a la permisibilidad de la Policía Boliviana, derivaron para que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) emitida el 25 de diciembre de 2019 su Resolución 67/2019 en la otorga medidas cautelares a favor de Nadia Alejandra Cruz Tarifa, Defensora del Pueblo a.i., y Nelson Marcelo Cox Mayorga, (ex) Delegado Departamental Defensorial de Cochabamba.

2.18. Secretaría General

2.18.1. Unidad Administrativa

Compras y contrataciones

Respecto a las solicitudes de compras y contrataciones de bienes y servicios, se atendieron los requerimientos de las unidades solicitantes a nivel nacional, de acuerdo con la normativa vigente para la gestión 2019.

Se ejecutaron 249 procesos de contratación de consultorías, bienes y servicios en las diferentes modalidades de Contratación Menor, Contratación Directa y Apoyo Nacional a la Producción y Empleo.

Durante la gestión 2019, se adquirieron los siguientes equipos:

- 5 Impresoras multifuncionales
- 6 Scanners
- 9 Biométricos
- 32 Cámaras de seguridad y su grabador (DVR)
- 3 Switchs de 24 puertos

Bienes y servicios

Las actividades de Bienes y Servicios Generales fueron:

- Elaboración de solicitudes de pagos e informes de conformidad por los servicios básicos y gastos de funcionamiento de la Oficina Nacional
- Conciliación de pagos sobre servicios básicos
- Verificación de documentos y seguimientos a los pagos de servicios básicos y gastos de funcionamiento de las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales
- Inicio y seguimiento a los procesos de contratación para mantenimiento de vehículos, inmuebles, muebles, fotocopiadoras y otros inherentes para el buen funcionamiento de las instalaciones
- Atención de las solicitudes de auditorio para los diferentes talleres, reuniones y conferencias
- Coordinación para la elaboración de Especificaciones Técnicas y documentación administrativa de respaldo para la elaboración de contratos sobre servicios recurrentes con las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales

Activos fijos

Se realizaron compras de activos, mismos que fueron incorporados al Sistema de Información de Activos Fijos (VSIAF) con su correspondiente codificación y asignación individual de bienes. En la Oficina Nacional, Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales, de acuerdo con el cronograma se realizó inventario de activos fijos hasta fin de año y en almacenes, se inventarió en dos ocasiones.

A diario se va actualizando la asignación de activos a todos los funcionarios dependientes de la Defensoría del Pueblo.

De acuerdo con los estados financieros, en las gestiones 2016 y 2017 dieron de baja activos fijos y a la vez reportaron activos fijos faltantes; al finalizar la gestión se realizó el recuento, identificando su ubicación para realizar los ajustes contables correspondientes, pero debido a no haber tenido una conciliación con la Unidad de Auditoría Interna y con el fin de no tener errores en los ajustes mencionados, se decidió realizar una nueva inventariación total en la gestión 2020.

Almacenes

Se otorgó materiales y suministros a las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, en oficinas de La Paz y en oficinas del interior del país, para el desarrollo de sus actividades.

Archivo central y biblioteca

Se concluyó con las actividades centradas en la reorganización del Archivo Central y el ordenamiento de la Biblioteca Especializada en Derechos Humanos.

En la presente gestión, se atendieron solicitudes de información en un total de 3.896 de los cuales 3.100 corresponden a lectores externos (universitarios), 495 corresponden a estudiantes de colegios y 301 corresponden a organizaciones sociales, instituciones públicas, Policía y Fuerzas Armadas.

2.18.2. Unidad de Talento Humano

Las funciones de la Unidad de Talento Humano son enmarcadas en base al Decreto Supremo N° 26115, Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal (NB-SAP), en función a los cinco subsistemas: 1) Subsistema de Dotación de Personal, 2) Subsistema de Evaluación del Desempeño, 3) Subsistema de Movilidad de Personal, 4) Subsistema de Capacitación Productiva y 5) Subsistema de Registro.

Hasta antes de la gestión 2019, no se contaba con información actualizada de las servidoras y servidores públicos y de estudiantes universitarios que realizan pasantías o trabajo dirigido. En la presente gestión, se dispone de información actualizada tanto activo y como pasivo, con información clara y oportuna acorde a los POAIs del puesto, de los Consultores Individuales de Línea y de los estudiantes universitarios que realizar pasantía y trabajo dirigido. Dicha

información está reflejada físicamente en sus carpetas personales debidamente organizados y dispuestas en estantes nuevos de madera. Del mismo modo, se dispone de información de todos los servidores públicos discapacitados y tutores debidamente documentados.

Hasta antes de la reestructuración organizacional octubre 2019, sólo se contaba con 140 ítems, con mayor presencia de personal en el sector administrativo y no así en las áreas sustantivas. En 2019 con la reestructuración organizacional y la modificación de la planilla presupuestaria y escala salarial, se logró la creación de 144 ítems con sus puestos respectivos y propio nivel salarial, dotando de puestos de trabajo a las coordinaciones regionales, creando unidades que no existían como la Unidad de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción, la Unidad de Movilidad Humana, la Unidad de Sistemas y Redes y la conversión de Dirección por Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.

La Defensoría del Pueblo contaba con un Reglamento Interno de Gestión Administrativa y de Personal desactualizado y en varios artículos con vacíos de interpretación legal. En cumplimiento a la disposición del ente rector del Sistema de Administración de Personal, se reformuló el Reglamento Interno de Personal de la entidad en base al modelo único que exige el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Ahora se cuenta con un Reglamento Interno de Personal que permite ofrecer mayor claridad y sentido a la relación entidad-trabajador.

El Manual de Puestos, conjunto de POAls existente hasta antes de la Reestructuración Organizacional, contenía distorsiones en la exigencia de requisitos en aspectos de experiencia laboral y formación Técnico-Profesional. Estas incoherencias, con la nueva Estructura Organizacional fueron corregidas con base coherente a la percepción económica de su nivel salarial. Como resultado de la citada reestructuración, la Unidad de Talento Humano dispone ahora de mayor capacidad para centrar sus actividades en la planificación estratégica y la orientación normativa. La estrategia y política en materia de administración de personal de la Defensoría del Pueblo están básicamente incorporadas en su Manual de Puestos, que es la base para el cumplimiento de las operaciones establecidas.

Desde mediados del año 2019, esta jefatura realizó gestiones para solicitar un Sistema Integrado de Administración de Talento Humano (SIATH), óptimo y de

utilidad plena a la unidad, ya que las actividades de la Defensoría del Pueblo habían tenido un crecimiento en el personal y se requería sistematizar procesos con la finalidad de brindar una gestión más ágil en el control de personal, pago de salarios, pago de vacaciones y lograr minimizar los riesgos institucionales. Se cuenta con el apoyo de la Secretaría General y a la fecha está en proceso a cargo de la Unidad de Sistemas y Redes.

La anterior gestión no dejó documentación organizada de las gestiones ante las AFPs, donde se evidencie los reportes de altas y bajas del personal permanente y las novedades de los Consultores Individuales de Línea. En la presente gestión, se optimizó la gestión continua de reportes de altas y bajas y novedades a las administradoras de fondos de pensiones del personal permanente y Consultores Individuales de Línea y la documentación generada está registrada en carpetas debidamente organizadas y ordenadas.

La anterior gestión no llevó adelante el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y su correspondiente Plan Anual de Capacitación Productiva y no se cuenta con documentación referida. En la presente gestión, después de llevar adelante el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, se realizó el desarrollo del Plan Anual de Capacitación, a través de cursos presenciales y virtuales. Asimismo con la aprobación del Manual de Puestos, los POAIs, en cuanto a requisitos, exigen cursos excluyentes para ocupar un puesto de trabajo, por tal razón se lanzaron los cursos exigidos. En esta gestión, de manera contundente se lanzaron los cursos de Políticas Públicas, Ley N° 1178, Responsabilidad por la Función Pública, y Prevención de la Violencia, con una participación y resultados de acuerdo con la siguiente descripción:

-Políticas Publicas: De acuerdo con la programación de capacitación de la gestión 2019, respecto al curso virtual de Políticas Públicas, en primera instancia se programó para los diez servidores de carrera administrativa; sin embargo tras la invitación realizada al personal se inscribieron 94 funcionarios de la Defensoría del Pueblo, entre funcionarios de carrera, personal de planta y consultores Individuales de Línea. Cumplido con el objetivo de aprendizaje, respecto a conocimientos y alertar en el ejercicio de las funciones en la administración pública, así como el cumplimiento de deberes en el marco de la normativa vigente referente a las responsabilidades Administrativa, Ejecutiva, Civil y Penal. Por otro lado, seis funcionarios de los 94 reprobaron el curso, haciendo un total de 88 funcionarios que cuentan con el curso.

-Ley 1178: De acuerdo con la programación de capacitación de la gestión 2019 respecto al curso virtual Ley N° 1178, Ley de Administración y Control Gubernamental en primera instancia se programó para los diez servidores de carrera administrativa. Posteriormente, se emitió el instructivo SG-UTH-N°88/2019 invitando a las servidoras y servidores dependientes de la Defensoría del Pueblo a participar del curso virtual Ley N° 1178, Ley de Administración y Control Gubernamental, de los mismos se inscribieron 65 funcionarios entre funcionarios de carrera, personal de planta y consultores individuales de línea, de los 65 funcionarios, tres funcionarios reprobaron el curso, haciendo un total de 62 funcionarios que cuentan con el curso.

-Responsabilidad por la Función Pública: De acuerdo con la programación de capacitación de la gestión 2019, respecto al curso Responsabilidad por la Función Pública, en primera instancia se programó para los diez servidores de carrera administrativa. Posteriormente, se emitió el instructivo SG-UTH-N°96/2019 invitando a las servidoras y servidores dependientes de la Defensoría del Pueblo a participar del curso virtual Responsabilidad por la Función Pública. Se inscribieron 68 servidores, entre funcionarios de carrera, personal de planta y consultores individuales de línea. De los 68 funcionarios inscritos, tres funcionarios reprobaron, haciendo un total de 65 funcionarios que cuentan con el curso.

-Prevención de la Violencia: En primera instancia, se llevó a cabo el curso de Prevención de la Violencia, en 10 de septiembre de la presente gestión, con una duración de dos semanas. 150 funcionarios de la Defensoría tomaron el curso, de los cuales reprobaron ocho personas. Posteriormente, se programó un segundo curso, que se inició el 10 de diciembre y concluyó el 23 de diciembre de 2019. Se inscribieron 36, de los cuales nueve funcionarios reprobaron el curso.

Finalmente, se informa que en ambos cursos se inscribieron un total de 186 servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, entre funcionarios de carrera, funcionarios de planta y consultores en línea. De los mismos, aprobaron 169 y por tanto con el curso de Prevención de la Violencia, dando cumplimiento al Decreto Supremo N° 3981 de 15/07/2019, que establece la formación obligatoria en Prevención de la Violencia en el Estado Plurinacional de Bolivia para las servidoras y servidores públicos.

En 11 de marzo de 2019, se emitió la Resolución Administrativa N° DP-RA 009/2019-2020, de 11 de marzo de 2019, que aprobó el Cronograma y la Programación de Evaluación del Desempeño, gestión 2018.

En el marco del inciso a) del artículo 26 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, se conformó el comité de evaluación integrado por un representante de la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, el encargado de la unidad de personal y el jefe inmediato superior del funcionario a ser evaluado.

Se programó la evaluación de 12 servidores públicos de carrera administrativa de la Defensoría del Pueblo, perteneciente a diferentes puestos y categorías.

Cabe hacer notar, que en primera instancia se realizó la evaluación a 11 servidores públicos de carrera administrativa, y quedó quedando pendiente la evaluación del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, toda vez que el inmediato superior no cumplía los tres meses de permanencia en el cargo.

Posteriormente, se realizó la evaluación al servidor público de carrera administrativa Lic. Francisco Javier Bravo Serrano, Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, ya que su inmediato superior ya habría cumplido los 3 meses que establece el inciso b) del Artículo 26 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, aprobadas por Decreto Supremo N° 26115, de 16 de marzo de 2001, para la evaluación como su inmediato superior.

Tras la revisión de la documentación de los 12 servidores públicos programados para la evaluación del desempeño, se pudo evidenciar que en el file personal del Sr. Franklin Miguel Hoyos Valdivia, cursante en la Unidad de Talento Humano, no existe ninguna documentación que acredite la institucionalización del mismo. Tal es así, que mediante nota MTEPS-VESCyCOOP-DGSC-UFPRP-SMM-0242-CAR/19, la Dirección General de Servicio Civil, dependiente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, remitió la lista de los servidores públicos que se encuentran registrados como incorporados a la carrera administrativa de la Defensoría del Pueblo, donde no se considera al mencionado servidor público.

De acuerdo con el procedimiento, los servidores públicos de carrera administrativa presentaron sus informes de actividades correspondientes al periodo de evaluación, los mismos que fueron presentados al Jefe Inmediato Superior para su visto bueno y consideración del Comité en la Evaluación del Desempeño.

Durante el proceso de evaluación, los jefes inmediatos superiores evaluaron a cada uno de sus dependientes y posteriormente remitieron los formularios con los informes de actividades a la Unidad de Talento Humano.

Se reunió el comité evaluador conformado por el representante de la MAE, el Jefe de la Unidad de Talento Humano y cada Jefe Inmediato Superior para analizar y fundamentar las calificaciones, correspondientes a los diferentes criterios y variables.

Concluida las evaluaciones, cada inmediato superior presentó al personal las evaluaciones, quienes tuvieron la oportunidad de expresar sus puntos de vista con relación a la evaluación o en su caso expresar su desacuerdo. Asimismo, al final de la evaluación, los servidores públicos de carrera administrativa firmaron las mismas en señal de conformidad, de igual manera, los formularios fueron firmados por los miembros del Comité Evaluador.

La Unidad de Talento Humano, en la gestión 2019, procedió a la revisión de los files personales de todo el personal, y se identificó desorganización y ausencia de documentación en las carpetas personales. Se procedió al relevamiento de información de todo el personal activo de la entidad, se elaboró una planilla de registro que contempla la acumulación de información necesaria y útil respecto a los servidores públicos. Paralelamente, a través de la secretaria general se solicitó la modernización del Sistema de Administración de Talento Humano (SIATH), que contemple el registro de información completa inherente al cumplimiento de requisitos para los cargos ocupados.

Se procedió a la elaboración de instructivos para todo el personal, solicitándoles, de acuerdo con la revisión individual de sus carpetas personales, la remisión de documentación faltante actualizada.

Esta actualización de documentación, permitió contar con las carpetas bien organizadas, distribuidas adecuadamente y con la documentación requerida completa.

2.18.3. Unidad de Planificación

Las actividades de la Unidad de Planificación se circunscribieron, principalmente, en coadyuvar a las unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo en los procesos de formulación, reformulación y/o ajustes, seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA), así como

el asesoramiento técnico y estratégico a la MAE para la toma de decisiones en la formulación, reformulación, evaluación y seguimiento de medio término y evaluación final del Plan Estratégico Institucional (PEI) y la planificación estratégica a través de la búsqueda de relaciones con organismos nacionales e internacionales para la consecución de beneficios que aporten a la institución.

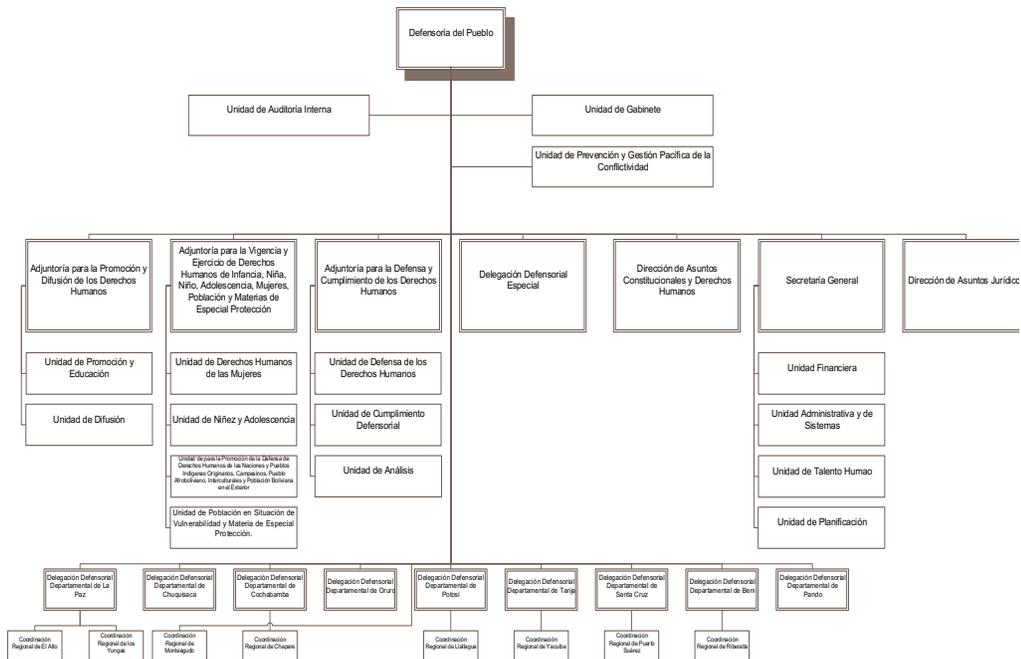
Se presenta la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2016-2020 ajustado, que es aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020, en 13 de agosto de 2019, y remitido para su análisis y validación al Ministerio de Planificación del Desarrollo, que lo valida en 18 de septiembre de 2019.

Se presentó el “Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo”, complementando así el informe de la Dirección de Asuntos Jurídicos hacia la MAE para la emisión de la Resolución Administrativa DP – RA N° 072/2019-2020 de aprobación. El citado plan garantiza la implementación y pone en vigencia los ajustes y cambios de forma y de fondo, realizados en la Estructura Organizacional de la Institución, a través de pasos y etapas claramente definidos en el marco establecido en la normativa vigente.

En coordinación con todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, se elaboran los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo, los cuales inician identificando el Macro Proceso, que tiene como objeto la “Defensa, Vigencia y Promoción de los Derechos Humanos”, acorde a la razón de ser de la institución: “Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los Derechos Humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”; aprobado mediante Resolución Administrativa DP – RA N° 0101/2019-2020.

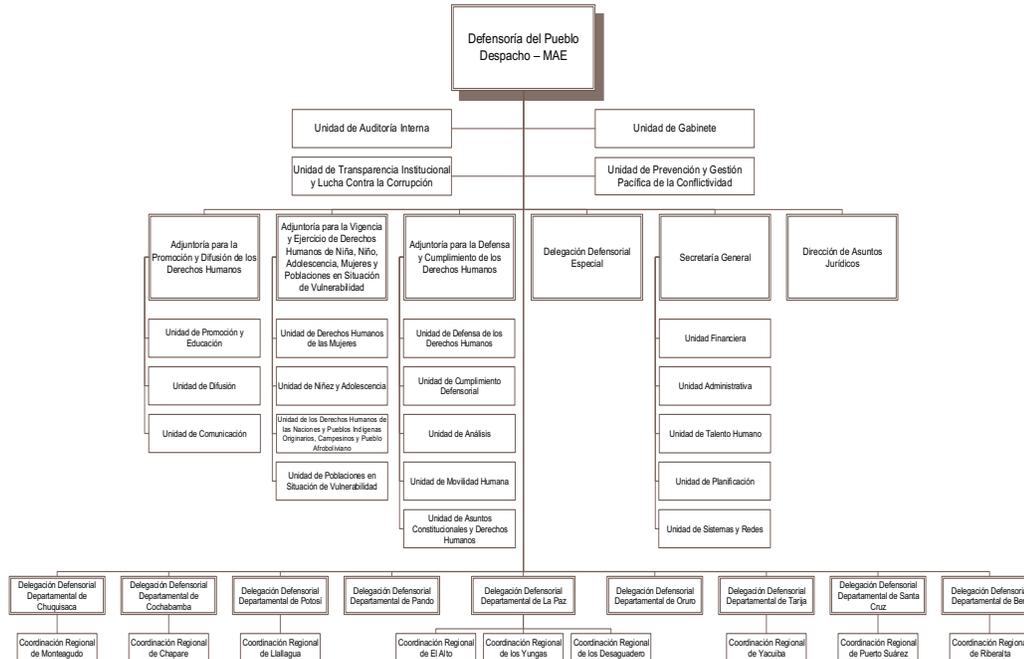
En el diagnóstico realizado a todas las resoluciones administrativas de reestructuración, desde la gestión 2015 hasta el 2019, se identificaron falencias para proponer una estructura organizacional. A fin de dar cumplimiento al objetivo de sanear y tener una estructura organizacional sin errores, se aprobó mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que coadyuva al Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo y propuesta de Reestructuración Organizacional, la misma se plasma de la siguiente manera:

Gráfico No. 3: Anterior y nueva estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo



Fuente: PEI 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo

Gráfico No. 4: Actual estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo



Fuente: PEI 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo.

Con la aprobación de una nueva Estructura Organizacional para la Defensoría del Pueblo, donde se identificaron los problemas de forma y de fondo con relación a la estructura organizacional, se ve la necesidad de actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la entidad, elaborado de manera conjunta con las áreas y unidades organizacionales para cumplimiento del mandato constitucional y normativo a la Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, acorde al Plan Estratégico Institucional 2016–2020 de la Defensoría del Pueblo, recientemente ajustado. También ajustar el MOF, que responda a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y del servicio que brinda la Defensoría del Pueblo, evitando la duplicidad y dispersión de funciones, determinando el ámbito de competencias y autoridad de las áreas y unidades organizacionales con la finalidad de proporcionar a la entidad una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos, simplificando y dinamizando el funcionamiento de la institución, para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.

2.18.4. Unidad Financiera

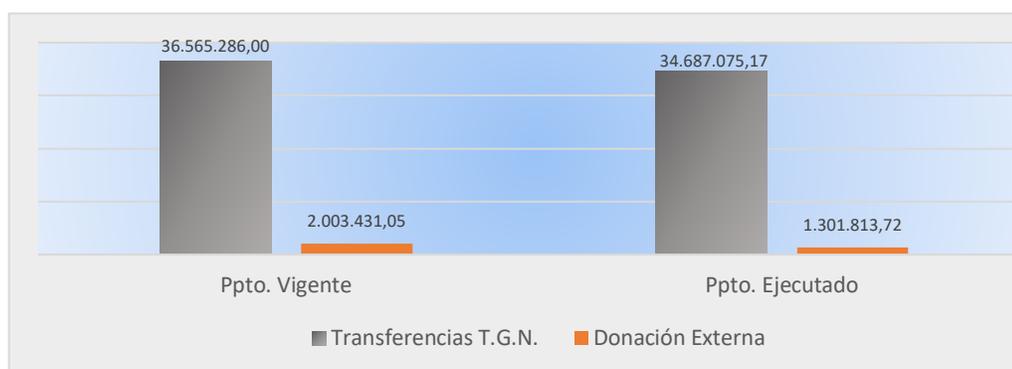
En la gestión 2019, la Defensoría del Pueblo contó con un presupuesto de Bs 38.568.717,05 (treinta y ocho millones quinientos sesenta y ocho mil, setecientos diez y siete 05/100 Bolivianos), distribuidos en dos fuentes de financiamiento: Transferencias TGN (41), y Donación Externa (80), como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 24: Ejecución presupuestaria a diciembre 2019.

| N° | Fuente | Descripción Fuente | Ppto. Vigente | Ppto. Ejecutado | % |
|--------------|--------|-----------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| 1 | 41 | Transferencias T.G.N. | 36.565.286,00 | 34.687.075,17 | 94,86 |
| 2 | 80 | Donación Externa | 2.003.431,05 | 1.301.813,72 | 64,98 |
| TOTAL | | | 38.568.717,05 | 35.988.888,89 | 93,31 |

Fuente: SIGEP.

Gráfica No. 5: Ejecución presupuestaria 2019.



Fuente: Elaboración propia.

La ejecución presupuestaria en la Fuente de Financiamiento 41 (Transferencias TGN) fue de 94.86%, y en la Fuente de Financiamiento 80 (Donación Externa) fue del 64.98%. En total, se alcanzó un 93.31% en ambas fuentes de financiamiento para la gestión 2019.

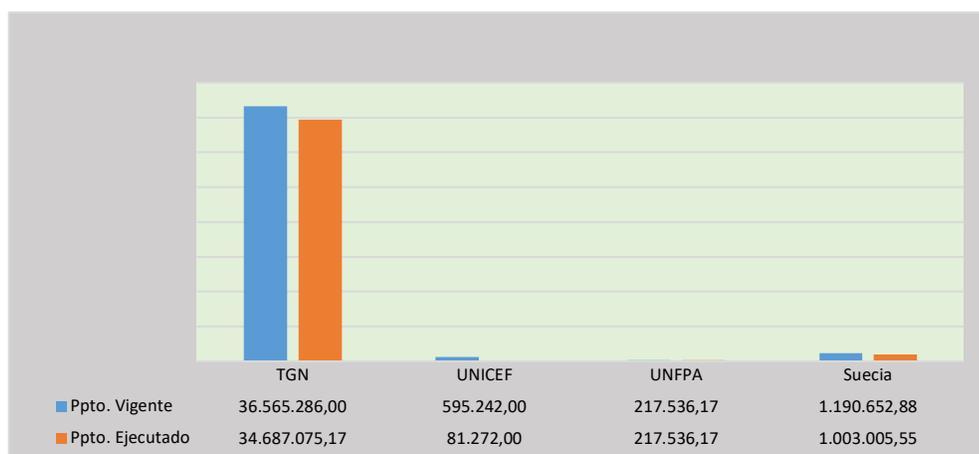
Con relación a la ejecución por organismo financiador, podemos establecer lo siguiente:

Tabla No. 26: Ejecución presupuestaria por organismo financiador 2019

| N° | Org. | Descripción Organismo | Ppto. Vigente | Ppto. Ejecutado | % |
|--------------|------|--------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| 1 | 111 | Tesoro General de la Nación | 36.565.286,00 | 34.687.075,17 | 94,86 |
| 2 | 344 | Fondo de las NN.UU. para la Infancia | 595.242,00 | 81.272,00 | 13,65 |
| 3 | 345 | Fondo NN.UU. para la Actividad en Materia de Población | 217.536,17 | 217.536,17 | 100,00 |
| 4 | 565 | Suecia | 1.190.652,88 | 1.003.005,55 | 84,24 |
| TOTAL | | | 38.568.717,05 | 35.988.888,89 | 93,31 |

Fuente: SIGEP

Gráfica No. 6: Ejecución presupuestaria por organismo financiador 2019.



Fuente: Elaboración propia.

La ejecución presupuestaria por clase de gasto, en la gestión 2019, es la siguiente:

Tabla No. 27: Ejecución presupuestaria por clase de gasto 2019

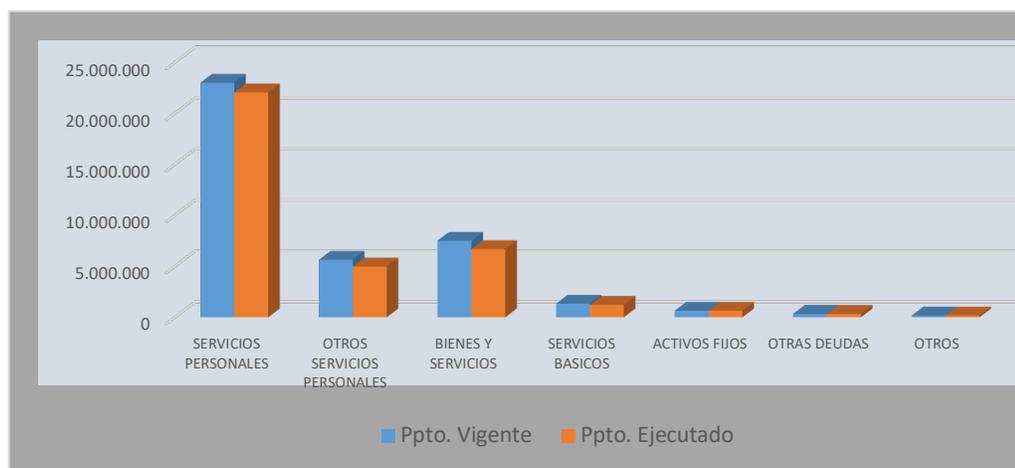
| CG | Clase de Gasto | Ppto. Vigente | Ppto. Ejecutado | % |
|----|----------------------------|---------------|-----------------|-------|
| 1 | SERVICIOS PERSONALES | 22.982.772,00 | 22.034.684,42 | 95,87 |
| 2 | OTROS SERVICIOS PERSONALES | 5.636.510,90 | 4.967.580,07 | 88,13 |
| 4 | BIENES Y SERVICIOS | 7.493.498,28 | 6.677.051,47 | 89,10 |
| 5 | SERVICIOS BÁSICOS | 1.324.599,80 | 1.202.665,36 | 90,79 |
| 6 | ACTIVOS FIJOS | 637.079,00 | 626.553,00 | 98,35 |

Tabla No. 27: Ejecución presupuestaria por clase de gasto 2019

| CG | Clase de Gasto | Ppto. Vigente | Ppto. Ejecutado | % |
|--------------|----------------|----------------------|----------------------|--------------|
| 8 | OTRAS DEUDAS | 329.241,80 | 318.513,80 | 96,74 |
| 11 | OTROS | 165.015,27 | 161.840,77 | 98,08 |
| TOTAL | | 38.568.717,05 | 35.988.888,89 | 93,31 |

Fuente: SIGEP.

Gráfica No. 7: Ejecución presupuestaria por clase de gasto 2019



Fuente: Elaboración propia.

Servicios Personales

La Defensoría del Pueblo, en la gestión 2019, realizó una restructuración administrativa, con la cual de lograron crear cuatro nuevos ítems, actualmente se cuenta con 144 ítems, distribuidos en 12 niveles de remuneración básica, en el ámbito nacional: oficina nacional, oficinas departamentales y oficinas regionales. Se ejecutó el 95,87%.

Otros Servicios No Personales

Corresponden al pago de consultorías en línea. En la gestión 2019, se ejecutó un 88.13%. El 95% de los consultores contratados corresponde a la parte operativa, profesionales de servicio al pueblo en las delegaciones departamentales, coordinaciones regionales y la oficina nacional.

Bienes y Servicios

Se realizaron los procesos de contratación en el marco de la normativa legal vigente y se atendieron todos los requerimientos solicitados por las unidades ejecutoras. Asimismo, se cumplió con todos los procedimientos establecidos en los reglamentos internos y el manual de procesos y procedimientos. La ejecución en esta clase de gasto es del 89.10%.

Activos Fijos

En la gestión 2019, se ejecutó el 98.35%, en esta clase de gasto con la compra de equipos de computación, islas de edición, impresoras, data shows, para el fortalecimiento de las unidades operativas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

Fondo Rotativo y Cajas Chicas

Todas las oficinas departamentales y regionales cuentan con caja chica, instrumento que permitió la ejecución de los recursos de forma ágil y oportuna. Asimismo, se realizaron desembolsos vía Fondos en Avance con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas trazadas en la gestión 2019.

Tabla No. 28: Ejecución Presupuestaria Comparativa 2016-2019

| Gestión | Presupuesto Vigente | Presupuesto Ejecutado | % |
|----------------|----------------------------|------------------------------|----------|
| 2016 | 41.284.907,70 | 34.100.325,33 | 82,60 |
| 2017 | 33.625.730,37 | 33.182.865,21 | 98,68 |
| 2018 | 35.505.625,02 | 33.463.336,31 | 94,25 |
| 2019 | 38.568.717,05 | 35.988.888,89 | 93,31 |

Fuente: SIGEP

2.18.5. Unidad de Sistemas y Redes

De acuerdo con lo informado por la unidad, durante la gestión se han atendido los requerimientos de las diferentes unidades de la Defensoría del Pueblo, referidos a corrección, modificación y/o implementación de nuevas funcionalidades a los sistemas institucionales: SSP, GAFIP2.0, SISCO y SIATH. Entre los principales avances realizados, se tiene.

- SSP: Se ha colaborado con la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos, en la generación de reportes combinados a través de un programa generador de reportes en Excel, que combina una serie de

criterios estadísticos para poder ser analizados por la Unidad de Defensa de DDHH. Además, de una constante revisión de funcionalidad de algunos casos con algunos operadores y la transferencia de casos del personal que ya no trabaja en la institución.

- GAFIP2.0: Habilitación de los módulos de evaluación por fuente de financiamiento, evaluación de las unidades, según la actual reformulación e implementación del módulo de evaluación final. De igual forma, se ha colaborado con la descertificación de solicitudes de procesos de contratación que no se llegan a concretar.
- SISCO: Se ha colaborado en la modificación de algunos proveídos de hojas de ruta equivocadas, así como de destinatarios erróneos, mediante correo electrónico, además del desarchivo de hojas de ruta del personal de la institución.
- SIATH: Se ha colaborado con la Unidad de Talento Humano, en la desaprobación de solicitudes, en la incorporación de días especiales en el control de asistencia, en la creación de usuarios de las nuevas incorporaciones del personal, en la modificación de formularios, modificación de los Términos de Referencia de Consultores de Línea, en la generación del Listado del Personal con direcciones, verificación y modificación de saldos de vacaciones del personal permanente, registro y verificación de feriados y horarios especiales, entre otros.
- Además de la modificación del cargado y llenado de los POAI's de la nueva estructura, implementando las opciones de edición y actualización de formación del personal y experiencia requerida, de acuerdo con los requerimientos presentados.
- Se implementó el formulario 'Permiso especial que no supere los tres (3) días (Acumulado)', para el personal de consultores de línea de la institución.
- De igual forma con el monitoreo diario y permanente de la colección de los registros de marcado del personal vigente, así como en el envío diario de correos para la notificación de no marcados del personal permanente. Del mismo modo, se ha complementado en la colección de registros de marcado a los pasantes de las diferentes oficinas.

Página Web

Se implementaron varias opciones de administración, principalmente para las unidades de comunicación y difusión, relacionadas con la publicación de información de la institución. De igual forma, se implementaron varias opciones administrativas, de verificación y validación, y otros reportes, relacionados con la interfaz para la consolidación de la información del Plan 175.

Así también, se asistió en la habilitación de nuevos postulantes al curso de formación como “Defensor Voluntario”.

En resumen, se atendieron varios aspectos de implementación y mantenimiento con respecto a la Página Web.

Correo Electrónico

Se ha realizado una permanente verificación de funcionalidad del servicio de correo electrónico institucional, así como del monitoreo de filtrado de SPAM y cuentas infectadas con virus y/o software mal intencionado, a través de las implementaciones del CGII (Centro de Incidentes Informáticos), dependiente de la Agetic. De igual forma, se han atendido las solicitudes de altas y bajas de cuentas al momento del ingreso o salida del personal institucional y a las solicitudes varias o requerimientos de creación de correos especiales como: ‘correspondencia@defensoria.gob.bo’.

Soporte - Equipos Personales

Se ha realizado un constante soporte correctivo, tanto en software como en hardware a nivel nacional de los equipos y dispositivos de todos los funcionarios de la institución, de acuerdo con los requerimientos y formularios de atención de soporte técnico. De igual forma, los casos críticos se han resuelto realizando un formateo en las oficinas de acuerdo al cronograma de viajes para la verificación y corrección de los sistemas o servicios institucionales. Existe el requerimiento de equipos que puedan potenciar y reemplazar equipos antiguos, que no soportan las aplicaciones que se van estandarizando, especialmente en el uso de internet.

Monitoreo de Red

Se realiza de manera constante, un monitoreo y verificación del servicio de internet, *routers* y teléfonos IP a nivel nacional, así como la funcionalidad de la red de datos de la oficina central y de las oficinas del interior. En este aspecto,

se han resuelto varios casos graves y críticos de oficinas como Beni, Yungas, Llallagua, Tarija y Yacuiba, donde el personal de la Unidad de Sistemas y Redes tuvo que apersonarse y resolver los inconvenientes presentados.

III. CONSIDERACIONES FINALES

El 30 de enero de 2019 se asumió el reto de continuar el trabajo defensorial con el fin de alcanzar responsablemente, las demandas que el pueblo tenga con especial énfasis de aquellas y aquellos cuya situación de vulnerabilidad requieran mayor atención, para este fin uno de los objetivos se constituyó el fortalecimiento de los servicios que se prestan a la población.

Primero.- Con la finalidad de implementar una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de objetivos, simplificando y dinamizando el funcionamiento, la Defensoría del Pueblo ha encarado un proceso de reestructuración organizacional, la modificación de planilla presupuestaria y escala salarial, logrando entre otros:

1.1. La creación de 4 nuevos ítems, actualmente se cuentan con 144 ítems destinados a la oficina nacional, oficinas departamentales y oficinas regionales.

1.2. Se creó la Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción, la Unidad de Movilidad Humana, Unidad de Sistemas y Redes y la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.

1.3. La actualización de normativa interna (Reglamento Interno de Gestión Administrativa y de Personal, Reglamento Interno de Personal, Manual de Puestos, Manual de Organización de Función, Manuales de Procesos y Procedimientos entre otros)

1.4. Se organizó y actualizó información de los reportes de altas y bajas de las AFPs y file personales de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo.

1.5. Se ejecutó el Plan Anual de Capacitación del Personal defensorial.

1.6. Se alcanzó una ejecución presupuestaria del 93,31 %; a su vez, se ha fortalecido los sistemas institucionales de gestión administrativa y de atención al pueblo.

Segundo.- Se han realizado aportes importantes para garantizar a las mujeres el ejercicio efectivo de sus derechos, incorporando la violencia obstétrica como parte de una política pública en salud; la aplicación de la Sentencia Constitucional 206/2014 sobre interrupción legal del embarazo (ILE) como derecho de las mujeres en la atención en salud;

igualmente, la atención de las instituciones de denuncia e investigación de casos de violencia contra la mujer han mejorado; sin embargo, estos logros han quedado reducidos ante un sistema patriarcal aún vigente en nuestro país.

2.1 La violencia ejercida contra niñas, niños y adolescentes ha merecido la incidencia defensorial para establecimiento de una política de protección a esta población; así como en la implementación de medidas contra la Trata y Tráfico de niñas, niños y adolescentes que generaron la creación de Centros de Acogida Especializada para Víctimas de Trata y Tráfico de Personas y delitos conexos como instancias de protección institucional.

Tercero.- La situación de los pueblos indígenas originarios y campesinos, ha carecido de una política pública integral con enfoque diferencial principalmente para mujeres, niñas, niños y adolescentes, si bien se han planteado propuestas legislativas departamentales, los conflictos post electorales, han evidenciado, la fragilidad en la construcción de la plurinacionalidad, interculturalidad y pluralismo en el marco del Estado Plurinacional, siendo que los hechos de discriminación y racismo; ataques a personas y organizaciones indígena originario campesinas; el agravio a la wiphala como símbolo representativo de las naciones y pueblos indígena originario campesinos y de la plurinacionalidad; así como la represión policial y militar dirigida a manifestantes autoidentificados con una nación y pueblo indígena originario campesino, reproducen la marginación y exclusión social que aún persisten con los pueblos indígenas originarios campesinos, advirtiendo la necesidad de efectuar un abordaje integral y el reconocimiento y garantía de los derechos individuales y colectivos de esta población.

Cuarto.- Respecto a las personas con discapacidad la incidencia en la aprobación del Decreto Supremo N° 3989 que considera el plazo de habilitación para el cobro del bono mensual, se ha constituido en un avance importante para el acceso de este beneficio a las personas con discapacidad grave y muy grave; de igual manera la emisión de la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N° 729/2019, mediante la cual se aprueba el Protocolo para la Otorgación de Licencias de Conducir Vehículos Terrestres a Personas con Discapacidad Auditiva y Manual de Procesos y Procedimientos de Certificación Médica y Psicológica a Conductores, complementario al Reglamento Técnico Operativo de Licencias de Conducir Vehículos Terrestre de 2017, han aportado al ejercicio de derechos de esta población.

Quinto.- El sistema penitenciario en nuestro país, por décadas atraviesa problemas y dificultades que se agrava con los altos índices de hacinamiento donde prevalecen los

detenidos preventivos, aspectos que en la investigación defensorial denominada “Volcar la mirada a las cárceles”-Situación del Vulnerabilidad de las Personas Privadas de Libertad en las capitales de Departamento, han sido evidenciadas, el citado documento se ha convertido en un referente en materia penitenciaria, por su análisis integral y enfoque de derechos humanos; es así que, en el marco de este informe se han reportado avances en la implementación de programas de estudio y trabajo como programas de readaptación y reinserción social, los cuales fueron promovidos desde la Defensoría del Pueblo como la habilitación de la carrera técnica en ramas de formación deportivas y el programa “Rejas por Libros”, por la cual se convalidó carga horaria para el cómputo de la pena por la lectura de libros.

Sexto.- La crisis del sistema de justicia que deviene de años atrás, genera una vulneración permanente al debido proceso, garantías jurisdiccionales y debida diligencia, como consecuencia de aquello la Defensoría del Pueblo lo ha registrado como el derecho más denunciado (2.386) en la gestión 2019; asimismo, el Tribunales y el Órgano Judicial se han constituido en la segunda institución más denunciada seguida por el Ministerio Público, develando el incumplimiento del Estado en garantizar el acceso a la justicia e investigaciones imparciales y oportunas; y convocando de manera imperiosa a realizar cambios estructurales en la justicia.

Séptimo.- En cuanto al derecho a la salud aún su acceso se constituye una deuda pendiente del Estado, pese haber establecido las bases de la atención gratuita, integral y universal a través del Seguro Universal de Salud aprobado mediante de la Ley N° 1152 de fecha 20 de febrero de 2019, se ha evidenciado mediante las Brigadas Defensoriales, la ausencia de capacidad de respuesta a las demandas de salud de la población. Por otro lado, la falta de sanción ante los casos de mala práctica médica, toda vez que, las auditorias médicas no son instrumentos idóneos para determinar responsabilidades, genera impunidad de casos de negligencia médica, demandado al Estado emitir normativa que sancione las acciones y omisiones negligentes en el ejercicio médico.

Octavo.- Se advirtió que aún el Estado no garantiza el cumplimiento de los derechos laborales a través de las Inspectorías de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social; ya que las mismas no cuentan con una capacidad de respuesta para atender las demandas de las y los trabajadores, requiriéndose un fortalecimiento de las jefaturas departamentales y regionales, además estas instancias presentan debilidades en la formación y carrera administrativa de los servidores públicos; a su vez, se evidenció la

necesidad de actualizar la normativa que rige a estas instancias laborales, ya que las mismas datan de hace más de 3 décadas.

Noveno.- Se han realizado pasos importantes para recuperar la credibilidad y confianza de la población en la Defensoría del Pueblo que en la gestión 2019, ha acudido a la institución defensorial; es así que se han registrado un total de 12.043 denuncias, superando las cifras reportadas el 2018 que ascendieron a 9685 casos.

Décimo.- Los conflictos post electorales propiciaron un contexto generalizado de violación de derechos humanos, vulnerando el derecho a la paz, los valores estatales como la unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, equilibrio, bienestar común, responsabilidad, justicia social, para vivir bien; además, de la afectación al derecho a la circulación, trabajo, libertad, libertad de expresión, propiedad, integridad personal y vida; y escaladas de violencia y conflictividad; escenarios en los cuales, la Defensoría del Pueblo, aportó con un rol protagónico en la búsqueda de la pacificación logrando acercamientos y acuerdos con las partes en conflicto; sin embargo, la institución defensorial, también sufrió agravios como los cercos a instalaciones defensoriales, amenazas a la seguridad personal y vida de las y los servidores públicos e incluso de sus familiares, actos que buscaron restringir el cumplimiento de la misión constitucional de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos durante el conflicto y ante la permisibilidad de la Policía, la CIDH otorgó medidas cautelares a favor de la Defensora del Pueblo y el Delegado Departamental de Cochabamba.

Por todo lo señalado, y ante el contexto de crisis que atraviesa nuestro país y el rol asumido por la Defensoría del Pueblo es fundamental que en un Estado de derecho y democrático garantice todos los medios necesarios para que la institución nacional de protección y promoción de los derechos humanos, reconocida constitucionalmente y en los sistemas interamericano y universal de protección de Derechos Humanos se garantice el desempeño pleno de sus funciones y actividades sin que sean objeto de obstaculización, amenazas, hostigamientos o actos de violencia. Por lo expresado, corresponde al Estado adoptar las medidas necesarias para que no se repitan los excesos, arbitrariedades y agravios entre otros que sufrieron autoridades y servidoras y servidores públicos defensoriales durante la crisis que atravesó el país en los conflictos post electorales, y se pueda fortalecer financiera e institucionalmente a la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.

IV. ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros se contemplan en los siguientes cuadros:

a) Balance General:

|  | | Defensoría del Pueblo | | RConBalanceGraDgcf |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| | | Balance General Comparativo | | Página 2 de 3 |
| | | Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018 | | Fecha de Emisión: 18/02/2020 11:12: |
| | | (Expresado en Bolivianos) | | |
| | | Notas | 2019 | 2018 * |
| 1.2.4.8 | (Otra Maquinaria y Equipo) | | (101,184.07) | (59,357.15) |
| 1.2.5 | Activo Intangible | | 71,533.59 | 72,504.03 |
| 1.2.6 | (Amortización Acumulada del Activo Intangible) | | (63,101.73) | (60,580.42) |
| 2 | PASIVO | | 2,980,338.42 | 2,853,412.33 |
| 2.1 | Pasivo Corriente | | 2,980,338.42 | 2,853,412.33 |
| 2.1.1 | Obligaciones a Corto Plazo | | 2,978,297.28 | 2,785,204.72 |
| 2.1.1.1 | Cuentas a Pagar a Corto Plazo | | 1,202,828.40 | 1,035,814.33 |
| 2.1.1.3 | Sueldos y Salarios a Pagar a Corto Plazo | | 1,517,368.74 | 1,487,550.73 |
| 2.1.1.4 | Aportes y Retenciones a Pagar a Corto Plazo | | 251,354.14 | 246,342.46 |
| 2.1.1.4.1 | Aportes Patronales a Pagar a Corto Plazo | | 251,354.14 | 246,342.46 |
| 2.1.1.6 | Impuestos y Otros Derechos Obligatorios a Pagar a C. Plazo | | 6,746.00 | 15,497.21 |
| 2.1.1.6.1 | Impuestos a Pagar a Corto Plazo | | 6,746.00 | 15,497.21 |
| 2.1.5 | Fondos Recibidos en Custodia y en Garantía | | 2,041.14 | 68,207.60 |
| 2.1.5.1 | Fondos Recibidos en Custodia | | 2,041.14 | 68,207.60 |
| 3 | PATRIMONIO | | 20,285,164.67 | 22,058,275.28 |
| 3.1 | Patrimonio Institucional | | 20,285,164.67 | 22,058,275.28 |
| 3.1.1 | Capital | | 20,215,103.89 | 20,577,804.93 |
| 3.1.1.1 | Capital Institucional | | 17,562,132.70 | 17,877,302.89 |
| 3.1.1.3 | Transferencias y Donaciones de Capital | | 2,298,958.53 | 2,340,136.26 |
| 3.1.1.4 | Afectaciones Patrimoniales | | 354,012.66 | 360,365.77 |
| 3.1.3 | Reservas por Revalúos Técnicos de Activos Fijos | | 13,189,383.85 | 13,428,080.65 |
| 3.1.5 | Resultados | | (25,393,008.32) | (23,619,819.71) |
| 3.1.5.1 | Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores | | (22,825,840.17) | (23,776,271.73) |
| 3.1.5.3 | Resultado del Ejercicio | | (2,567,168.15) | 156,452.02 |
| 3.1.6 | Ajuste de Capital | | 10,333,405.37 | 9,970,626.33 |
| 3.1.7 | Ajuste de Reservas Patrimoniales | | 1,940,279.88 | 1,703,583.08 |
| | TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | | 23,265,503.09 | 24,911,687.61 |
| 8.1 | Cuentas de Orden Deudoras | | 3,866.41 | 2,286.06 |
| 8.1.9 | Otras Cuentas de Orden Deudoras | | 3,866.41 | 2,286.06 |
| 8.1.9.9 | Otras Cuentas Deudoras | | 3,866.41 | 2,286.06 |
| 8.2 | Cuentas de Orden Acreedoras | | 3,866.41 | 2,286.06 |
| 8.2.9 | Otras Cuentas de Orden Acreedoras | | 3,866.41 | 2,286.06 |
| 8.2.9.9 | Otras Cuentas Acreedoras | | 3,866.41 | 2,286.06 |





Defensoría del Pueblo
Balance General Comparativo
Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

RConBalanceGralDgcf

Página 1 de 3

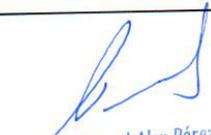
Fecha de Emisión: 18/02/2020 11:12:

(Expresado en Bolivianos)

| | Notas | 2019 | 2018 * |
|-----------|---------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | ACTIVO | 23,265,503.09 | 24,911,887.61 |
| 1.1 | Activo Corriente | 3,536,748.25 | 4,192,801.28 |
| 1.1.1 | Disponible | 207,421.05 | 1,442,313.28 |
| 1.1.1.2 | Bancos | 207,421.05 | 1,442,313.28 |
| 1.1.1.2.4 | Cuentas Fiscales y Otras en la Banca Privada M/N | 10,964.70 | 12,402.90 |
| 1.1.1.2.8 | Fondos en la CUT | 196,456.35 | 1,429,910.38 |
| 1.1.3 | Exigible a Corto Plazo | 2,871,258.50 | 2,465,227.72 |
| 1.1.3.1 | Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 2,841,275.74 | 2,425,528.63 |
| 1.1.3.2 | Otras Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 29,982.76 | 39,699.09 |
| 1.1.3.2.1 | Cuentas a Cobrar de Gestiones Anteriores | 28,763.22 | 39,699.09 |
| 1.1.3.2.2 | Otras Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 1,219.54 | 0.00 |
| 1.1.5 | Bienes de Consumo | 458,068.70 | 285,360.29 |
| 1.1.5.1 | Inventario de Materias Primas, Materiales y Suministros | 458,068.70 | 285,360.29 |
| 1.2 | Activo No Corriente | 19,728,754.84 | 20,718,786.33 |
| 1.2.2 | Inversiones Financieras a Largo Plazo | 64,141.00 | 65,292.07 |
| 1.2.2.1 | Acciones y Participaciones de Capital | 64,141.00 | 65,292.07 |
| 1.2.2.1.1 | En Empresas Privadas Nacionales | 64,141.00 | 65,292.07 |
| 1.2.3 | Activo Fijo (Bienes de Uso) | 23,416,861.59 | 22,793,111.13 |
| 1.2.3.1 | Activo Fijo en Operación | 20,415,948.99 | 19,792,198.53 |
| 1.2.3.1.1 | Edificios | 12,215,271.01 | 12,215,271.01 |
| 1.2.3.1.2 | Equipo de Oficina y Muebles | 4,695,014.19 | 4,207,425.29 |
| 1.2.3.1.4 | Equipo de Transporte, Tracción y Elevación | 2,354,459.82 | 2,354,459.80 |
| 1.2.3.1.5 | Equipo Médico y de Laboratorio | 1,058.11 | 0.00 |
| 1.2.3.1.6 | Equipo de Comunicaciones | 489,747.89 | 475,445.98 |
| 1.2.3.1.7 | Equipo Educativo y Recreativo | 240,418.62 | 214,895.82 |
| 1.2.3.1.8 | Otra Maquinaria y Equipo | 419,979.35 | 324,700.63 |
| 1.2.3.2 | Tierras y Terrenos | 3,000,912.60 | 3,000,912.60 |
| 1.2.4 | (Depreciación Acumulada del Activo Fijo) | (3,760,679.61) | (2,151,540.49) |
| 1.2.4.1 | (Edificios) | (625,823.47) | (320,441.70) |
| 1.2.4.2 | (Equipo de Oficina y Muebles) | (1,727,555.78) | (984,548.56) |
| 1.2.4.4 | (Equipo de Transporte Tracción y Elevación) | (951,958.80) | (487,433.43) |
| 1.2.4.5 | (Equipo Médico y de Laboratorio) | (41.31) | 0.00 |
| 1.2.4.6 | (Equipo de Comunicaciones) | (259,139.28) | (228,076.71) |
| 1.2.4.7 | (Equipo Educativo y Recreativo) | (94,976.90) | (73,682.93) |



Las notas que se acompañan forman parte integrante de este estado.
* Datos reexpresados en UFV, de acuerdo a información de cierre del BCB.


Lic. Pavel Alex Pérez Armu
RESPONSABLE DEL ÁREA FINANCIERA
SECRETARÍA DEL PUEBLO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Lic. Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Abo. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA


CONTADOR GENERAL
Celso O. Vargas Vasquez
CONTADOR GENERAL
REG. PROF. CAUB N° 3057
UNIDAD FINANCIERA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

