



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# XX Informe de Gestión de la Defensoría del Pueblo a la Asamblea Legislativa Plurinacional

Periodo 2017

# **ÍNDICE**

## **PRESENTACIÓN**

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

### **1.1 MARCO NORMATIVO**

**1.1.1 Constitución Política del Estado**

**1.1.2 Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo**

### **1.2 VISIÓN Y MISIÓN**

**1.2.1 Visión**

**1.2.2 Misión**

### **1.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

## **CAPÍTULO II - HORIZONTES DE GESTIÓN INSTITUCIONALES**

### **2.1 RELACIÓN DE CONTEXTO**

### **2.2 PROPUESTA NORMATIVA**

## **CAPÍTULO III – INVOLUCRAMIENTO EN POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**

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

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

**3.2.1 Creación de la Delegación especial para fortalecer el trabajo en defensa de los derechos de la niñez y adolescencia**

**3.2.2 Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo sobre trabajo infantil**

**3.2.3 Campaña para promover el buen trato a la niñez**

### **3.3 DERECHOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

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

### **3.5 DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- 3.5.1 Inserción laboral en personas con discapacidad**
- 3.5.2 Tarjetas preferenciales para personas con discapacidad**
- 3.5.3 Límites para el acceso a servicios de salud de personas con discapacidad**
- 3.5.4 Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo en el Día Nacional de las Personas con Discapacidad**
- 3.5.5 Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0019/2017- S3**

### **3.6 NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO**

- 3.6.1 Informe de la Situación de las Creencias Religiosas, Espiritualidades, Prácticas y Costumbres, y Protección de Lugares Sagrados de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos**

### **3.7 RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN**

### **3.8 TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS**

- 3.8.1 Base de datos de registro de niñez, adolescencia y adulto mayores en centros de acogida, para prevenir casos de desaparición o trata de personas**

### **3.9 DERECHO AL AGUA**

### **3.10 DERECHOS DE LAS PERSONAS LGBTI**

## **CAPÍTULO IV - PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD**

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

- 4.1.1 Estadísticas sobre la Conflictividad en la gestión 2017**

### **4.2 CONFLICTOS DE RELEVANCIA SOCIAL**

- 4.2.1. Conflicto: Paro médico que duró 47 días**
  - 4.2.1.1 Origen del Conflicto
  - 4.2.1.2 Derechos vulnerados
  - 4.2.1.3 Intervención defensorial y resultados
- 4.2.2. Conflicto: Achacachi**

- 4.2.2.1 Origen del Conflicto
- 4.2.2.2 Derechos vulnerados
- 4.2.2.3 Intervención defensorial y resultados

## **CAPÍTULO V - SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO (SSP)**

### **5.1 ACCIONES EN EL MARCO DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO**

### **5.2 SEGUIMIENTO A DETERMINACIONES DEFENSORIALES**

### **5.3 INFORMES Y RESOLUCIONES DEFENSORIALES**

### **5.4 RESOLUCIONES DEFENSORIALES**

5.4.1 Riberalta: Caso: DP/SSP/RIB/206/2016. Resolución Defensorial: N° DP/RD/RIB/1/2017, 30 de noviembre de 2017

5.4.2 La Paz: Caso: DP/SSP/LPZ/2278/2016. Resolución Defensorial N° DP/RD/LPZ/4/2017

5.4.3 Cochabamba: Caso DP/SSP/CBA/308/2017. Resolución Defensorial N° DP/RD/CBA/2/2017

5.4.4 La Paz: Caso: Centro de acogida para personas con discapacidad en el municipio de Yanacachi – Sud Yungas. Resolución Defensorial N° DP/ADCDH/8/2017, La Paz, 13 de noviembre de 2017

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

5.5.1 Cantidad de casos por oficina total

5.5.2 Relación de casos 2017 por procedimiento

5.5.3 Relación de casos 2017 por derecho más denunciado

5.5.4 Relación de derechos por Delegación/Coordinación Regional

5.5.5 Bolivianos y bolivianas en el exterior

5.5.6 Relación de casos 2017 por institución más denunciada

5.5.7 Instituciones más denunciadas 2017 a nivel nacional

5.5.8 Relación de institución por delegación/coordinación regional

5.5.9 Relación de casos 2017 por pertenencia a grupo vulnerable

5.5.10 Relación de casos por grupo etario

5.5.11 Relación de casos por área de residencia de los peticionarios

5.5.12 Migrantes, bolivianas y bolivianos en el exterior (relaciones internacionales)

5.5.13 Relación de casos por sexo e identidad sexual

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

### **7.1 ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN GESTIÓN 2017**

7.1.1 Diplomado en derechos humanos para la prevención del racismo y discriminación

7.1.2 Programa de promotores en derechos humanos

7.1.3 Elaboración y gestión de convenios estratégicos interinstitucionales

7.1.4 Biblioteca

7.1.5 Procesos educativos

7.1.6 Procesos de difusión

7.1.7 Página web y redes sociales

## **CAPÍTULO VIII - GESTIÓN ADMINISTRATIVA y FINANCIERA**

### **8.1 EJECUCIÓN FÍSICA – FINANCIERA**

### **8.2 SITUACIÓN FINANCIERA**

8.2.1 Ejecución Financiera por Programas

8.2.2 Ejecución Financiera por Proyectos

### **8.3 PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (PLANTA Y CONSULTORES)**

8.3.1 Capacitación del Personal de la Defensoría del Pueblo

## **PRESENTACIÓN**

Los avances respecto la generación de conciencia colectiva sobre la fundamentalidad de los derechos, su exigibilidad y vigencia proyectan desafíos de desarrollo legislativo aún más fundantes. El reconocimiento constitucional respecto la inviolabilidad, universalidad, interdependencia, indivisibilidad y desde luego la progresividad de los derechos humanos, son un eje transversal dentro la corriente del nuevo constitucionalismo latinoamericano a partir de la consolidación del modelo de Estado de este nuevo tiempo.

En materia de derechos humanos existen avances sustanciales a partir del mandato de la Constitución en velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos; 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 establecidos en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos. Este segundo informe presentado correspondiente a un nuevo periodo defensorial proyectará visiones de consulta, reflexión y avances sobre la generación de acciones desde esta institución hacia la administración estatal con una visión crítica-propositiva.

Desde los nuevos enfoques plurales sobre los derechos humanos y los alcances de la supraconstitucionalidad, cabe resaltar y valorarlos respecto su no negación entre sí y su tutela efectiva que acude inclusive a las interpretaciones que ingresan, y en su análisis más puro, a revisar no sólo la voluntad del constituyente sino las normas de la jurisprudencia del Derecho Internacional que en algunos casos declararán derechos más favorables a los contenidos en nuestra ley fundamental, que se aplicarán de manera preferente sobre la propia Constitución. Son elementos que yacen a la transversalidad progresiva de los derechos humanos no sólo en su carácter netamente dogmático y evolutivo sino en su esencia transformadora de realidades.

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

# **CAPÍTULO I**

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

### **1.1 MARCO NORMATIVO**

Es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano la que dispone de mandatos respecto a las entidades estatales orgánico-estructurales en el Estado Plurinacional. Es así que se instituye al Defensor del Pueblo como una instancia cuyas funciones se basan en la defensa de la sociedad. A partir de allí, promulgada la Ley N° 870 el 13 de diciembre de 2016, se dispone un mandato legal respecto al deber de informar.

El Artículo 15 de la Ley N° 870, sobre el “Deber de Informar”, señala: *“I. La Defensora o el Defensor del Pueblo deberá informar a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social, (...) 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”,* referencia normativa concordante con el mandato constitucional del Artículo 224 en relación a que *“Cada año, la Defensora o el Defensor del Pueblo informará a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social sobre (...) la gestión de su administración”,* por ello, inclusive, informar sobre el cumplimiento de desafíos planteados y cumplidos entre periodos de informes hacia la máxima instancia de representación democrática y política.

#### **1.1.1 Constitución Política del Estado**

El mandato constitucional dispone:

**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.*

### **1.1.2 Ley N° 870 del Defensor del Pueblo**

La Ley del Defensor del Pueblo en la gestión 2017 cumplió su primer año de vigencia, es a partir de este instrumento normativo que define entre varios aspectos, la naturaleza de la Defensoría del Pueblo y su Deber de Informar. Así tenemos:

#### **ARTÍCULO 2. (NATURALEZA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO)**

- 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. (...)*
- 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 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.*

## **1.2 VISIÓN Y MISIÓN**

A partir de la proyección del Plan Estratégico Institucional del nuevo periodo institucional defensorial, se define la nueva filosofía de la entidad, es así que se tiene a la Misión y Visión:

### **1.2.1 Visión**

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

### **1.2.2 Misión**

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.

## **1.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

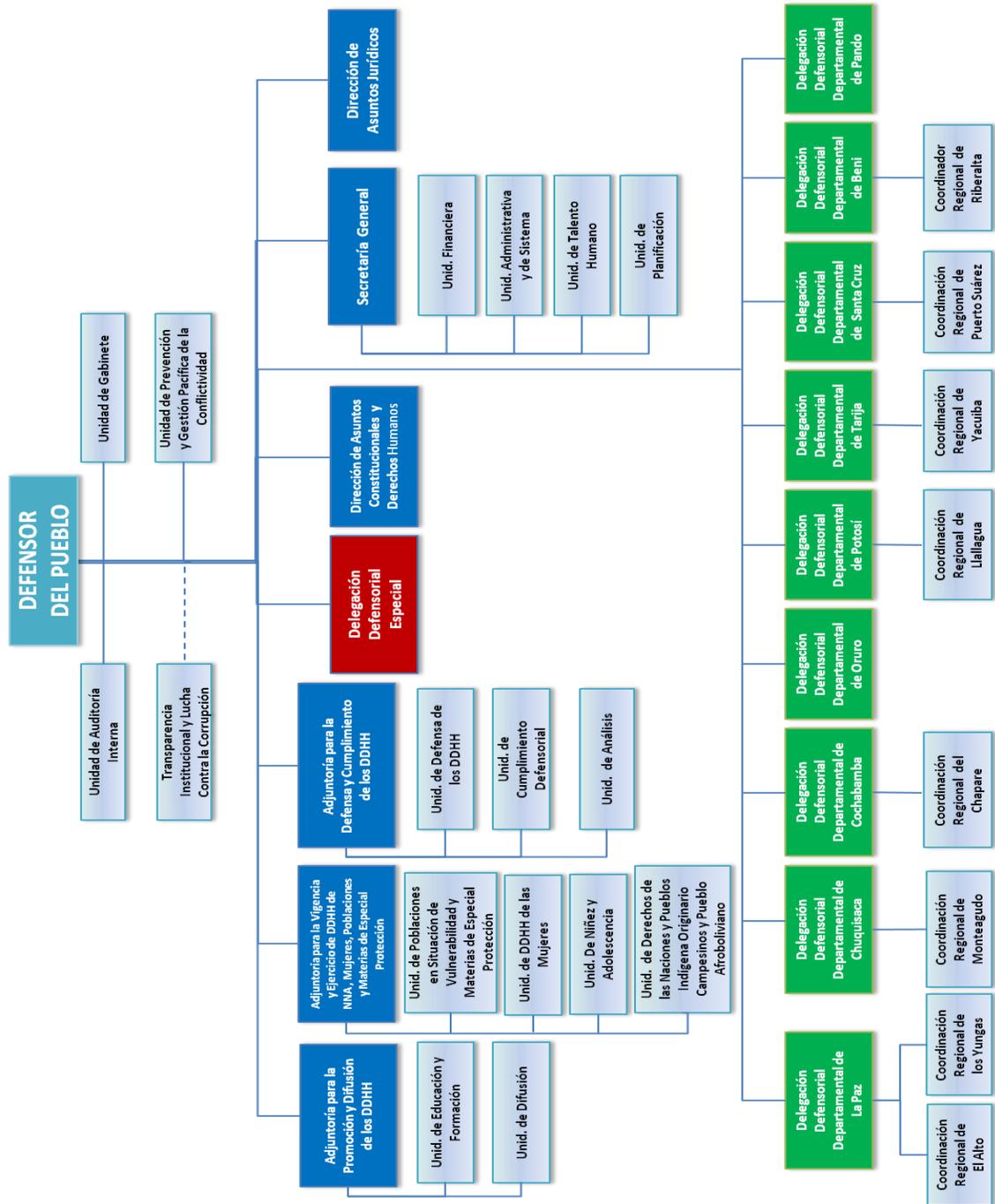
Es en la gestión 2017 que se define una nueva estructura organizacional, que es aprobada mediante Resolución Administrativa RADP N° 188/2017 de 29 de diciembre de 2017, que entre varios cambios, establece la institucionalización de las Adjuntorías.

La Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos, encargada de planificar, dirigir 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.

La Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección, encargada de planificar, dirigir, gestionar y controlar las acciones defensoriales para la vigencia y ejercicio de los derechos humanos individuales y colectivos de poblaciones en situación de vulnerabilidad, niñas, niños y adolescentes, mujeres, materias de especial protección y derechos de las naciones y pueblos indígenas originario campesinos y pueblo Afroboliviano.

La Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos, encargada de planificar, dirigir, gestionar y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias, de manera integral para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos en el marco del mandato constitucional y la Ley del Defensor del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo, orgánicamente, tiene la siguiente estructura:



## **CAPÍTULO II HORIZONTES DE GESTIÓN INSTITUCIONALES**

### **2.1 RELACIÓN DE CONTEXTO**

Los objetivos de la Defensoría del Pueblo se orientan a la protección, prevención y promoción de los derechos de las mujeres, niñez y adolescencia, las naciones y pueblos indígena originario campesinos y las poblaciones en situación de vulnerabilidad, así como los derechos económicos, sociales y culturales, y la gestión pacífica de los conflictos.

Las atribuciones defensoriales permiten, desde su nuevo marco normativo, la actuación de la institución en la prevención y la participación activa en la gestión de conflictos, en el ámbito de sus responsabilidades y mandatos.

Bajo este enfoque, se define de manera específica los aportes de la Defensoría del Pueblo al Pilar 12 “Disfrute y felicidad” de la Agenda Patriótica 2025, que está referido al permanente desafío de construir la nueva identidad plurinacional basada en el Vivir Bien y la defensa de la cultura y la vida, promoviendo el respeto mutuo y la valoración de los derechos de la Madre Tierra y del pueblo boliviano a vivir en una sociedad justa sin pobreza, en el marco de la interculturalidad, así como en el respeto de las diferentes formas de expresión sociocultural del Estado Plurinacional, incluyendo la promoción de las diferentes expresiones culturales.

En ese contexto, la Defensoría del Pueblo aporta a la Meta 1. “Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza”, que es una innovación constitucional que permite a la institución enfocar sus acciones de manera integral y que estén relacionadas con la convivencia pacífica.

Los esfuerzos referidos a esta meta comprenden el ejercicio genérico de la totalidad de las atribuciones defensoriales. Su ejercicio está determinado por la forma en la cual las entidades del Estado y los actores sociales desarrollen sus acciones en el marco de las directrices del Plan de Desarrollo Económico y Social PDES; cuando un comportamiento vulneratorio de derechos perturbe la convivencia armónica, profundice las situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia entre actores del Estado y la sociedad

en general, y en detrimento, sobre todo, de grupos vulnerables y sectores desprotegidos; determina una actuación defensorial proactiva, propositiva y asertiva, donde el Defensor o Defensora del Pueblo liderará o realizará el acompañamiento o asesoramiento a grupos sociales en sus procesos de incorporación de política pública y lucha social en demanda de la vigencia y/o reivindicación de sus derechos.

## **2.2 PROPUESTA NORMATIVA**

Se trabajó el Anteproyecto de Ley de Protección de Creencias Religiosas, Espiritualidades y Lugares Sagrados de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos y Pueblo Afroboliviano.

## **CAPÍTULO III INVOLUCRAMIENTO EN POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**

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

En el país se tuvieron avances a partir de las políticas de gestión institucionales ejecutadas de manera conjunta con los órganos gubernamentales constituidos. En 2017, Bolivia fue reconocida por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos como el segundo país del mundo que logró alcanzar la equidad de género en el ámbito político, así también se muestran índices de mejora en las condiciones de vida de las mujeres en cuanto a la atención prenatal, educación, ingresos, empoderamiento económico, acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia, entre otros aspectos. La pobreza en Bolivia, durante 2017, descendió a su nivel histórico más bajo al ubicarse en un 36,4% de acuerdo a información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), liderando la reducción de la pobreza en América Latina.

En 1993 en el marco de la Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos, la comunidad internacional señaló expresamente y por consenso, que “los derechos humanos de la mujer y la niña, son parte inalienable e indivisible de los derechos humanos universales” y, que la plena participación de las mujeres en condiciones de igualdad –en la vida política, económica, social y cultural- y la erradicación de todas las formas de discriminación basadas en el sexo, son objetivos prioritarios.

Tras un proceso de investigación se elaboró el Informe Defensorial “El Análisis del Aborto Reglado”, además de ello se realizaron dos conversatorios sobre violencia obstétrica, iniciando el trabajo del Anteproyecto de Ley de Atención en Salud Materna.

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

Niñas, niños y adolescentes son titulares de todos los derechos reconocidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los tratados y convenciones internacionales que los desarrollan. Debido a su situación de vulnerabilidad y necesidad de especial protección y cuidado, los menores de 18 años tienen garantizados los derechos específicos recogidos en la

Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), aprobada el 20 de noviembre de 1989 por las Naciones Unidas.

En esta materia se realizaron importantes actividades para impulsar y promover el diseño e implementación de políticas públicas en cumplimiento de la Ley N° 548 del Código Niña, Niño y Adolescente. Se realizó el relevamiento de información, a nivel nacional, sobre la situación de la vigencia y cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes en situación de calle; se socializó el “Protocolo de Prevención y Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en situación de Calle” elaborado por UNICEF, en coordinación con el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales. Se elaboró y socializó el Plan Integral de Prevención de Pandillas Juveniles en el Distrito 9 del Municipio de Cochabamba; se trabajó en el diseño, promoción e implementación de políticas públicas en cumplimiento de la Ley N° 548, para la prevención de embarazos en adolescentes y acoso escolar “bullying”.

Se conformaron las “Redes de Defensores Estudiantiles para Prevenir el Acoso Escolar”, como resultado del trabajo realizado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales de Potosí y La Paz en coordinación con directores de unidades educativas fiscales de ciclo primario y secundario. La oficina de Potosí elaboró y socializó en centros educativos, la ruta crítica departamental para el “Abordaje del Acoso Escolar”.

La Delegación Especial de Niñez y Adolescencia, en cumplimiento de la Ley N° 548, recolectó información sobre adolescentes con responsabilidad penal bajo custodia en 20 centros, a fin de impulsar y promover el diseño e implementación de políticas públicas.

La Delegación Defensorial de Potosí presentó un proyecto para la construcción de los Centros de Orientación Social para adolescentes con responsabilidad penal, en coordinación con la Mesa de Justicia Penal Juvenil; la Delegación de Cochabamba, socializó y validó la ruta de remisión, para su implementación, en coordinación con la Mesa Departamental de Justicia Penal Juvenil.

La Delegación de Pando generó acuerdos para la construcción y funcionamiento del Centro de Orientación y Reintegración para Adolescentes con responsabilidad Penal, en coordinación con la Mesa Departamental de Justicia

Penal Juvenil, y la generación de acuerdos con los operadores de justicia para utilizar el recurso de remisión.

Asimismo, se emitió la Resolución Defensorial N° DP/RD/RIB/1/2017 de 30 de noviembre de 2017, dirigida al Gobernador Departamental del Beni, al Alcalde Municipal de Riberalta y a la Directora de la Defensoría de Género y Asuntos Generacionales, a raíz del fallecimiento de una niña internada en un centro de acogida, en el que se presume no recibió los cuidados necesarios y la debida atención médica, recomendando el inicio de acciones en contra de servidores públicos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

La Delegación de Cochabamba, a través de la Mesa Técnica de Trabajo Interinstitucional, identificó y elaboró cinco rutas críticas de atención que hacen referencia a procesos legales e institucionales para la protección de niñas, niños y adolescentes en situación de abandono, con el fin de agilizar la restitución del derecho de NNA a vivir en familia y se elaboró y trabajó en la validación del Protocolo de Acreditación de los Equipos Técnicos de los Centros de Acogida.

La Delegación de Chuquisaca en coordinación con el Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), Servicio Departamental de Salud (SEDES) y Secretaría de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca logró la contratación de un pediatra para el Hogar “Tata Juan”.

Se realizaron verificaciones defensoriales en centros de privación de libertad para adolescentes para recolectar información sobre niñas, niños y adolescentes que viven en estos lugares y se impulsó la aplicación de un Protocolo de Verificación de Programa de Alimentación para niñas y niños menores de 6 años que viven en recintos penitenciarios, con el fin de garantizar su derecho a la salud.

Finalmente, como resultados de verificaciones en albergues de niñas y niños, se emitió el Informe Defensorial “Situación de las Niñas, Niños y Adolescentes en Centros de Acogimiento en Bolivia”, que identifica, entre varios aspectos, ausencia de normativa sobre la acreditación de los centros de acogida y de estándares para su funcionamiento; deficiencias en la infraestructura, equipamiento y servicios básicos; deficiencias en la contratación y formación de maestros o “mamitas”; inexistencia de criterios diferenciados para el tratamiento de víctimas de trata y tráfico, violencia sexual, portadores de VIH; atención

personalizada o acompañamiento médico y psiquiátrico requerido y falta de personal médico.

### **3.2.1 Creación de la Delegación Especial para fortalecer el trabajo en defensa de los derechos de la niñez y adolescencia**

Con el objetivo de fortalecer el trabajo en la defensa de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, se creó la Delegación Defensorial Especial en Materia de Niñez y Adolescencia para desarrollar acciones a nivel nacional con sede en la ciudad de Cochabamba, región donde se desarrollaron importantes proyectos relacionados a esta población, con alta presencia de organizaciones no gubernamentales que trabajan sobre la materia y ante la urgencia de medidas sobre problemáticas altamente neurálgicas.

### **3.2.2 Pronunciamento de la Defensoría del Pueblo sobre trabajo infantil**

Al recordar el Día Mundial Contra el Trabajo Infantil, el 12 de junio, la Defensoría del Pueblo emitió un pronunciamento en el que planteó que el tratamiento de esta temática debe partir del reconocimiento de la realidad socioeconómica boliviana hacia desafíos inmediatos, de mediano y largo plazo, asociados a la superación de problemas estructurales focalizados en ciertos estratos poblacionales.



En esa línea, la Defensoría del Pueblo difundió la campaña de sensibilización “Las niñas y los niños trabajadores necesitamos condiciones dignas”, “Queremos seguir estudiando”. La imagen de dicha campaña muestra a un niño “lustrabotas”, que mientras trabaja, tiene su cuaderno, lapicero y su mochila a su lado.

### **3.2.3 Campaña para promover el buen trato a la niñez**

Dentro del trabajo de sensibilización y prevención de la violencia hacia la niñez y la adolescencia, la Defensoría del Pueblo difundió dos campañas de sensibilización, en el marco del Día Internacional de los Niños Víctimas Inocentes de Agresión y del Día Internacional de Solidaridad con la Víctima de Violencia Sexual, con el objetivo de concienciar sobre esta realidad. Este tipo de campañas es necesario impulsarlas con políticas comunicacionales en las que confluyan los esfuerzos de las instituciones que trabajan en materia de derechos humanos y el compromiso autorregulado de los medios de comunicación; éste es un desafío de largo plazo, complementario a las otras tareas y políticas que tiene que encarar el Estado.

La primera campaña tuvo como mensaje: “Las niñas y los niños tienen derecho a ser tratados con amor”, “Los roles se eligen con libertad, para ser legítimos”. La última es una frase de una reconocida feminista estadounidense Gloria Steinem. En la imagen, se observa a un padre peinando a su hija, que muestra que esta tarea no es ni debe ser exclusiva de la madre.

### **3.3 DERECHOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

La Defensoría del Pueblo identificó a más de 18.000 reclusos en las 56 cárceles y carceletas de Bolivia, de los cuales, un 70% se encontraba en detención preventiva, situación que ubica al país entre los 10 países con mayor sobrepoblación carcelaria en el mundo y el cuarto a nivel latinoamericano, sumado además a las condiciones precarias e inhumanas de las personas privadas de libertad.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), a través de la Relatoría sobre los Derechos de las Personas Privadas de Libertad, adoptó en 2008 los Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas, documento que plantea tanto la consagración de los principios generales a los que deben atenerse cualquier privación de libertad en el ámbito estatal, como aspectos relativos a los derechos de las personas privadas de libertad, a las condiciones de los establecimientos de encierro, y finalmente, a las características de los sistemas de privación de libertad.

La institución fue parte de la elaboración de la nueva Ley del Código del Sistema Penal que posteriormente fue abrogada; participó de diferentes reuniones en la Asamblea Legislativa Plurinacional para la formulación del Proyecto del Código del Sistema Penal, propuesta remitida a través de nota DP-DESP-N°297/2017, para contribuir a una aplicación de la norma con enfoque de derechos humanos y de los principios de proporcionalidad, razonabilidad, lesividad, ultima ratio, etcétera.

Igualmente se elaboró el informe DP/AVEDH/N°206/2017 sobre la situación de los centros penitenciarios en Bolivia y se realizó el documental “Cárceles y Personas Privadas de Libertad en Bolivia”, Partes I y II, que muestra la realidad en los centros penitenciarios y la necesidad de cambiar un sistema penal que no responde a la concepción de la justicia restaurativa y al reconocimiento de la dignidad y derechos humanos de las personas que han sido privadas de su libertad.

### **3.4 DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES (PAM)**

En los últimos años, la protección de las personas adultas mayores desde una perspectiva de derechos humanos, ha derivado en distintas iniciativas en el ámbito internacional y regional. Con el liderazgo de América Latina y el Caribe, se establecieron nuevos espacios de trabajo sobre sus derechos humanos en el marco de las Naciones Unidas y de la Organización de Estados Americanos (OEA), todos dirigidos a incrementar su promoción y protección.

En ese marco se impulsó la implementación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores, ratificado por Ley N° 872; asimismo, el 25 de agosto de 2017 se firmó un compromiso institucional con la Asociación Nacional de Adultos Mayores de Bolivia (ANAMBO), que afianza la participación de esta población en la elaboración y seguimiento de políticas públicas para su beneficio.

La Delegación Defensorial de Cochabamba emitió un informe sobre el seguimiento realizado a la aplicación de leyes municipales, una de ellas que declara el 15 de junio de cada año como “Día Municipal de la toma de conciencia contra el abuso y maltrato de vejez”; con recomendaciones que fueron notificadas a las autoridades involucradas.

La Delegación de Chuquisaca emitió el informe con recomendaciones sobre centros de acogida de Sucre y Yotala; así también la Delegación de Tarija logró la aprobación de la Ley Municipal N° 129, conjuntamente con el Gobierno Municipal de Cercado, para la concienciación en la protección de las personas adultas mayores que se encuentren en situación de calle o indigencia; promovió, asimismo, la entrega de una canasta alimentaria para 250 personas adultas mayores en coordinación con el Gobierno Departamental Tarija.

### **3.5 DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Desde la constitucionalización de los derechos de las personas con discapacidad en 2009, en Bolivia se dieron avances significativos con relación a la integración de este grupo; sin embargo, se debe considerar que más allá de la integración, el fin es la inclusión social de esta población y construir una sociedad inclusiva para todos.

La elaboración de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad no fue solo una necesidad para un número aproximado de 600 millones de personas con discapacidad en el mundo; básicamente fue una consecuencia del desarrollo de una serie de reflexiones en el ámbito del movimiento internacional de los derechos humanos que consolidó avances, estimuló caminos, sintetizó visiones y anticipó desafíos. El Estado Plurinacional comenzó con la promesa de la inclusión de esta población existente en el país, y tal inclusión, para tener éxito, exigió un replanteamiento profundo sobre la forma en la cual se establece y garantiza internamente los derechos humanos.

#### **3.5.1 Inserción laboral de personas con discapacidad**

La Defensoría del Pueblo realizó un seguimiento al cumplimiento de la Ley N° 977 de Inserción Laboral y de Ayuda Económica para Personas con Discapacidad y requirió información sobre el cumplimiento de la inserción laboral del 4% de personas con discapacidad o de aquellas que tengan a su cargo a una persona con discapacidad, a 20 Ministerios, 9 Gobernaciones, 9 municipios de ciudades capitales, además de El Alto, Caranavi, Llallagua y Villa Tunari, la Fiscalía General del Estado, el Órgano Electoral Plurinacional, la Asamblea Legislativa Plurinacional y el Consejo de la Magistratura. Se recibió respuesta de 38 instituciones pública y de 3 descentralizadas.

Se detectó que de las entidades consultadas, sólo 19 instituciones cumplían con el mandato legal. El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, fue la entidad con mayor porcentaje de inserción laboral, alcanzando un 4.74%; y el Ministerio de Deportes la institución con menor porcentaje, un 2%.



Respecto a los Gobiernos Autónomos Departamentales, la Gobernación con mayor porcentaje de inserción laboral correspondió al departamento de Pando, con 5,3%, mientras que el Gobierno Departamental de La Paz, es el que presentó un bajo porcentaje que llega a un 3,3%. Del total de las instituciones que remitieron información, el Servicio Departamental de Salud dependiente del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, fue la entidad con menor porcentaje de inserción laboral que no alcanzó ni al 1%.

Esos resultados generaron alertas tempranas y muestran la emisión de recomendaciones y recordatorios de cumplimiento de deberes legales a las entidades públicas que incumplen la norma nacional y por ende, vulneran el derecho de acceso al trabajo a las personas con discapacidad.

### **3.5.2 Tarjetas preferenciales para personas con discapacidad**

Luego de gestiones realizadas con la empresa Mi Teleférico, se consiguió que las personas con discapacidad en la ciudad de La Paz accedan a 10.000 tarjetas preferenciales gratuitas para el descuento del 50% en el costo por cada recarga de las referidas tarjetas. Esto fue posible gracias al apoyo de las empresas Hipermaxi, Toyosa, Armus y Taiyo Motors, que se sumaron a este objetivo, en el marco de la responsabilidad social empresarial, con un aporte de 100.000 bolivianos.

### **3.5.3 Límites para el acceso a servicios de salud de personas con discapacidad**

Una investigación realizada a nivel nacional en las 9 capitales de departamento y la ciudad de El Alto, que se basó en verificaciones defensoriales a 29 hospitales

públicos y 10 de la seguridad social, para verificar la aplicación de la Ley N° 475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia, evidenció e identificó los obstáculos que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a las prestaciones y servicios de salud, y que afectan el cumplimiento del trato preferente que deben recibir como establece la norma.

La Defensoría del Pueblo emitió un recordatorio general de deberes legales a autoridades, 5 recomendaciones al Ministerio de Salud, 5 a gobernaciones departamentales y 2 a gobiernos municipales. La institución considera que el trato preferente establecido en la Ley N° 223 para Personas con Discapacidad y el Reglamento de la Ley N° 475 en el ámbito de salud, debe ser implementado a través de acciones integrales a fin de precautelar la equiparación e igualdad de personas con discapacidad con el resto de la población, de conformidad a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y se asuman medidas que mejoren el acceso real y efectivo a la salud.

#### **3.5.4 Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo en el Día Nacional de las Personas con Discapacidad**

El 15 de octubre, en conmemoración del Día Nacional de las Personas con Discapacidad, la institución exhortó a las autoridades y la sociedad a tomar conciencia sobre las necesidades de inclusión social plena de esta población. En ese marco, se destacó las acciones realizadas y lo que se viene desarrollando en diferentes ámbitos.

La Defensoría del Pueblo, en un Informe Defensorial remitido a la Asamblea Legislativa Plurinacional en junio de 2017, presentó una recomendación que velaba sobre la titularidad de derecho de las personas con discapacidad en la inserción laboral, aspecto que fue contemplado en la Ley N° 977 de 26 de septiembre de 2017.

La institución realizó un acompañamiento y seguimiento a las nueve gobernaciones sobre las políticas públicas, programas y proyectos que desarrollan, así como a los ministerios, respecto al cumplimiento de los “Acuerdos de la Mesa Técnica Nacional de Diálogo Gobierno Nacional y Organizaciones de Personas con Discapacidad, de 28 y 29 de abril de 2016 (Acuerdo de los 42 puntos)”.

### **3.5.5 Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0019/2017- S3**

En la gestión 2016, la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, en representación de J.O.P.R, padre de persona con discapacidad intelectual de 67%, servidor público provisorio del Ministerio de Comunicación, interpuso Amparo Constitucional para Reincorporación Laboral contra M.P.D., entonces ministra de Comunicación, y A.A.D., Director General de Asuntos Administrativos del mismo Ministerio, caso que concluyó con la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0019/2017-S3, 8 de febrero de 2017, que concedió la tutela solicitada, disponiendo la reincorporación laboral de J.P.. Modulación de jurisprudencia a favor de trabajadores provisorios con discapacidad o que se encuentren a cargo de otras personas con discapacidad.

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

Se implementaron protocolos de atención para personas con VIH en el ámbito laboral, de salud y otros. Se realizó una verificación defensorial a los CDVIR a nivel nacional para establecer las condiciones físicas en las que prestan los servicios de salud en cuanto a personal, infraestructura, equipamiento e insumos; como resultado de esta acción se emitieron recomendaciones dirigidas a los Gobiernos Autónomos Departamentales para mejorar esos Centros en cuanto a personal, presupuesto, infraestructura, equipamiento, insumos e implementos de bioseguridad. En el caso de la Delegación de La Paz, se elaboró un Protocolo para personas con VIH en centros penitenciarios, en coordinación con CDVIR-La Paz, Régimen Penitenciario Departamental, ASUMCAMI, SEDES, Gobierno Municipal de La Paz y el Gobierno Departamental, se estima un beneficio directo de 100 personas portadoras del virus.

### **3.7 NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO**

Los pueblos y las personas indígenas son libres e iguales a todos los demás pueblos y personas y tienen derecho a no ser objeto de ninguna discriminación en el ejercicio de sus derechos que esté fundada, en particular, en su origen o identidad indígena. Los pueblos indígenas tienen derecho a la libre determinación. En virtud de este derecho, pueden determinar libremente su condición política y perseguir libremente su desarrollo económico, social y cultural. Los pueblos indígenas tienen derecho a conservar y reforzar sus

propias instituciones políticas, jurídicas, económicas, sociales y culturales, manteniendo a la vez su derecho a participar plenamente, si lo desean, en la vida política, económica, social y cultural del Estado.

Se logró la incorporación de la Defensoría del Pueblo en la Red Iberoamericana de Organismos y Organizaciones contra la Discriminación - RIOOD, en la V Reunión Ordinaria de esta Red, realizada en Santa Cruz del 23 al 25 de mayo de 2017.

De igual modo, se aprobó el Plan del Decenio elaborado por el Consejo Nacional Afroboliviano (CONAFRO) y la Defensoría del Pueblo; el 30 de octubre de 2017, el Viceministerio de Planificación y Coordinación del Ministerio de Planificación, instruyó la incorporación del Plan del Decenio del pueblo Afroboliviano en el Plan Sectorial del Ministerio de Culturas y Turismo.

### **3.7.1 Informe de la Situación de las Creencias Religiosas, Espiritualidades, Prácticas y Costumbres, y Protección de Lugares Sagrados de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos**

La Defensoría del Pueblo, en fecha 4 de octubre de 2017, remitió a la Presidencia de la Asamblea Legislativa Plurinacional la nota DP/AVEDH/N° 227/2017, adjuntando el Informe Defensorial y Anteproyecto de Ley de Protección de Creencias Religiosas, Espiritualidades y Lugares Sagrados de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano, con la finalidad que el mismo pueda entrar en agenda legislativa para su tratamiento conforme los procedimientos establecidos.

## **3.8 TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS**

Los instrumentos internacionales de derechos humanos lograron: la prohibición de la discriminación por motivos de raza y sexo; que se brinden los mismos derechos, o al menos una serie de derechos esenciales, a las personas no ciudadanas; se prohíba la detención arbitraria, el trabajo forzoso, la servidumbre por deudas, el matrimonio forzado y la explotación sexual de niñas, niños, adolescentes y mujeres; proteger la libertad de circulación y el derecho a salir del propio país y a regresar a él.

### **3.8.1 Base de datos de registro de niñez, adolescencia y adulto mayores en centros de acogida, para prevenir casos de desaparición o trata de personas**

Se recomendó al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional crear un sistema de registro nacional exclusivo de niñas, niños y adolescentes en situación de acogimiento que permita el seguimiento y control del ingreso, permanencia y egreso de esta población.

Asimismo, se realizó una movilización nacional contra la trata y tráfico de personas y delitos conexos, a nivel nacional, en el marco de la campaña “Seducción/trabajo+trata=tráfico, ¡Cuídate!”. La Delegación de La Paz presentó el Plan Departamental contra la Trata y Tráfico 2016-2020, como parte del Consejo Departamental contra la Trata y Tráfico; y elaboró el Protocolo de Atención Psicológica para Víctimas de Trata y Tráfico.

La Delegación de Cochabamba presentó al Consejo Departamental Contra la Trata y Tráfico, una propuesta de líneas estratégicas departamentales contra la trata y tráfico de personas; las Delegaciones de Chuquisaca y Tarija trabajaron en la articulación de redes locales de prevención y lucha contra este delito en la capital tarijeña y en el municipio de Bermejo. La Delegación de Tarija identificó un probable caso de trata y tráfico en un campamento zafrero y realizó la respectiva denuncia ante el Ministerio Público. En cuanto al trabajo realizado por las oficinas regionales, se tiene que Yacuiba desarrolló acciones de articulación entre Bolivia y Argentina, para la creación del protocolo de atención en fronteras a víctimas de trata y tráfico.

En Riberalta se realizó una verificación defensorial en la zona fronteriza de Guayaramerín a las instituciones de Migración, Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA); Dirección de Trata y Tráfico de Personas de la FELCC; en Llallagua se trabajó en la conformación de la Red de Lucha contra la Trata y Tráfico de Personas en ese municipio y en el de Uncía, con la participación de instituciones públicas y privadas. En la ciudad de El Alto se participó de la presentación del V Informe Alternativo Balance de la Sociedad Civil sobre la situación de la trata de personas en el Perú 2016-2017, cuyo impacto de aplicación se proyectó en los municipios fronterizos entre Perú y Bolivia.

### **3.9 DERECHO AL AGUA**

La comunidad internacional tomó conciencia de la importancia de que el acceso al agua potable y al saneamiento como derecho humano. En 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas aprobó su Observación General N° 15 sobre el derecho al agua, donde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales subrayó que, en virtud del Pacto, los Estados tienen la obligación de lograr progresivamente la plena realización del derecho al agua. En otras palabras, el Pacto reconoce que los Estados tienen limitaciones de recursos y pueden requerir tiempo para garantizar el derecho al agua de todas las personas. Algunos componentes del derecho al agua se consideran, pues, sujetos a una realización progresiva.

La institución inició una investigación defensorial sobre las causas estructurales y coyunturales de la crisis de abastecimiento del agua en el Departamento de La Paz, documento con un alto contenido técnico, normativo, institucional, ambiental y climático sobre la crisis de desabastecimiento del agua en 94 barrios de la ciudad, entre noviembre de 2016 y febrero de 2017.

### **3.10 DERECHOS DE LAS PERSONAS LGBT**

Se promovieron escenarios de diálogo de una propuesta de Acuerdo de Vida en Familia, trabajada por las organizaciones de personas LGBT, a través de talleres y el relevamiento de insumos en las nueve capitales de departamentos, conjuntamente el Colectivo TLGB, CUALIBOL, Red LB-BOL-Nivel Bolivia, Red Trébol y CDC.

## **CAPÍTULO IV PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD**

La nueva Ley del Defensor del Pueblo amplía las funciones para la actuación de la Defensoría del Pueblo en conflictos sociales, generándose el marco normativo que le permite promover la gestión pacífica y la cultura del diálogo en tareas de prevención y en la gestión misma de los conflictos sociales.

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

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

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

Durante la gestión 2017, la Defensoría del Pueblo registró 147 conflictos sociales, de los cuales gestionó 82, es decir, el 55,78% en los que se hicieron los esfuerzos necesarios para evitar la vulneración de derechos humanos; especialmente de niñas, niños, adolescentes, mujeres y personas adultas mayores.

Algunos conflictos llegaron a tener repercusión por características de sensibilidad, relevancia nacional o trascendieron por su escalada violencia y complejidad para su resolución. Bajo esas connotaciones pueden citarse, varios de estos conflictos.

Así se tiene: El caso del linchamiento de una mujer, acusada de robo, que fue atada, junto a sus hijos, al llamado “palo santo” y murió por las picaduras de hormigas el 31.12.17. El conflicto de los trabajadores de la Mina la Chojlla contra la empresa IMCO S.A. por las pésimas condiciones laborales, caso en el que la institución realizó una verificación y emitió recomendaciones. El caso del municipio de Achacachi, que tuvo una primera etapa de pacificación no mediatizada, y un rebrote de la violencia por la detención preventiva de uno de los implicados en la primera etapa del conflicto. El bloqueo de caminos

protagonizado por la Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de la Región Autónoma del Chaco, en tres puntos Yacuiba, Caraparí y Villa Montes, en el que la Defensoría del Pueblo intervino a través de la Unidad de Gestión Pacífica de la Conflictividad, la Delegación Defensorial de Tarija y la Coordinación Regional de Yacuiba, y realizó gestiones con las autoridades del Órgano Ejecutivo, gobierno departamental y otras instituciones involucradas en la temática, para que se atiendan las demandas del sector movilizado.

#### 4.1.1 Estadísticas sobre la Conflictividad en la gestión 2017

**Cuadro N° 1**  
**Datos generales de conflictividad**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Conflictos registrados en el periodo</b>	<b>147</b>	<b>100,00</b>
<b>Conflictos en los que hubo intervención de la DP</b>	<b>82</b>	<b>55,78</b>
<b>Conflictos que fueron monitoreados</b>	<b>147</b>	<b>100,00</b>
<b>Conflictos nuevos</b>	<b>67</b>	<b>45,58</b>
<b>Conflictos reactivados</b>	<b>53</b>	<b>36,05</b>

**Cuadro N° 2**  
**Conflictos por tipología en el sistema de registro y seguimiento de conflictos sociales (SICS)**

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Servicios/obras públicas</b>	<b>35</b>	<b>23,81</b>
<b>Laboral/salarial</b>	<b>33</b>	<b>22,45</b>
<b>Otro</b>	<b>25</b>	<b>17,01</b>
<b>Tierra y territorio</b>	<b>19</b>	<b>12,93</b>
<b>Educación</b>	<b>12</b>	<b>8,16</b>
<b>Recursos naturales/medio ambiente</b>	<b>8</b>	<b>5,44</b>
<b>Situación/medidas económicas</b>	<b>7</b>	<b>4,76</b>
<b>Coca excedentaria</b>	<b>4</b>	<b>2,72</b>
<b>Gobernabilidad</b>	<b>2</b>	<b>1,36</b>
<b>Seguridad ciudadana</b>	<b>1</b>	<b>0,68</b>
<b>Vivienda</b>	<b>1</b>	<b>0,68</b>
<b>Límites</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>Étnico-cultural</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100,00</b>

El Cuadro N° 2 muestra que en la gestión 2017, el tipo de conflicto más recurrente, con un 23,81%, fue el relacionado con los servicios y obras públicas, (falta de equipamiento de hospitales, incumplimiento de obras, bloqueo de caminos, etc., se refieren a la calidad del servicio y las obras públicas que otorgan los gobiernos locales y el gobierno nacional); posteriormente, se encuentran los conflictos relacionados con lo laboral/salarial con el 22,45% (paros médicos, cambio de gerentes, empresas que no cancelan a sus trabajadores); en tercer lugar, los conflictos sociales referidos a la problemática con tierra/territorio con el 12,93%, relacionado sobre todo a la falta o conflicto por límites definidos, delimitación de tierras comunitarias y sindicatos, cambio de denominación de reserva forestal, avasallamientos y otros.

**Cuadro N° 3**  
**Cantidad de conflictos registrados por departamento**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Tarija	28	19,05
La Paz	21	14,29
Chuquisaca	19	12,93
Cochabamba	18	12,24
Santa Cruz	18	12,24
Oruro	16	10,88
Potosí	15	10,20
Beni	9	6,12
Pando	3	2,04
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>

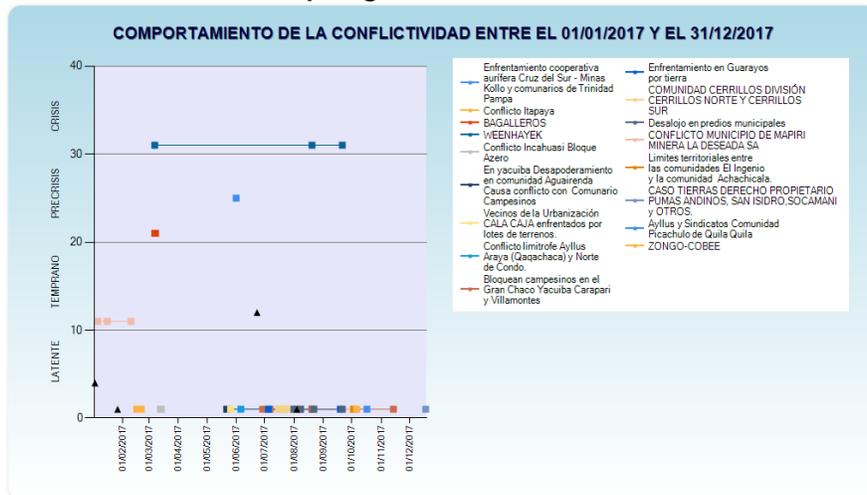
El Cuadro N° 3 muestra en primer lugar, que el departamento de Tarija con el 19%; los conflictos más relevantes en este departamento fueron el paro médico en la región del Chaco por falta de pago de salarios devengados, situación que genera una vulneración a los derechos de salud, especialmente de la gente de escasos recursos que no puede cancelar servicios particulares; el bloqueo de la carretera Villamontes-Tarija, conflicto no resultó entre miembros del pueblo Weenhayek, demandas por incremento de la canasta de los adultos mayores; etcétera.

**Cuadro N° 4**  
**Análisis mensual de la conflictividad**

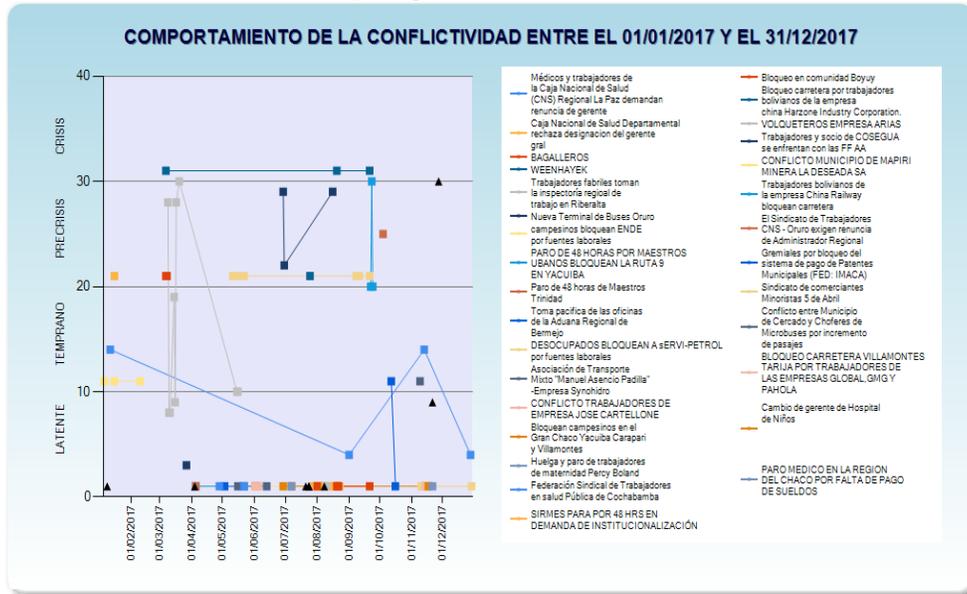
MES	CANTIDAD	%
Enero	13	8.84
Febrero	17	11.56
Marzo	18	12.24
Abril	11	7.48
Mayo	8	5.44
Junio	6	4.08
Julio	23	15.64
Agosto	14	9.52
Septiembre	7	4.76
Octubre	17	11.56
Noviembre	5	3.40
Diciembre	8	5.44
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100,00</b>

De acuerdo a las tipologías que se registran en el SICS, se tienen los siguientes cuadros de comportamiento de la conflictividad:

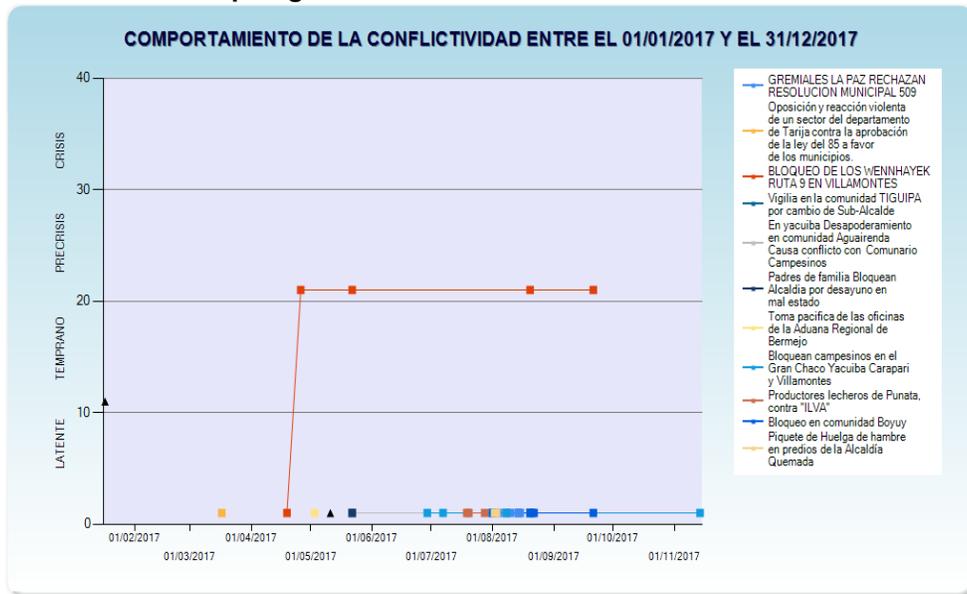
**Cuadro N° 5**  
**Tipología: Tierra/territorio**



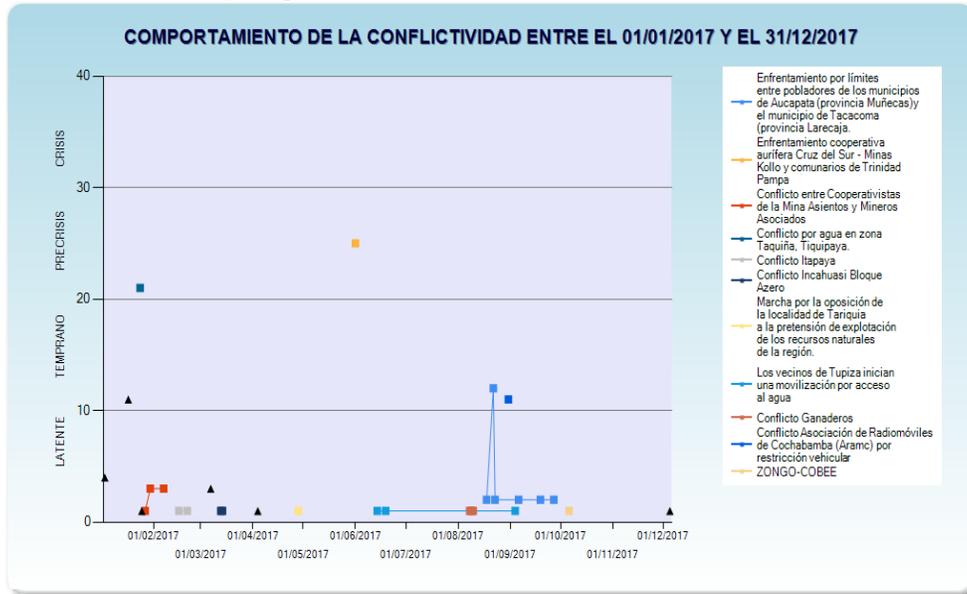
**Cuadro N° 6**  
**Tipología: Laboral/Salarial**



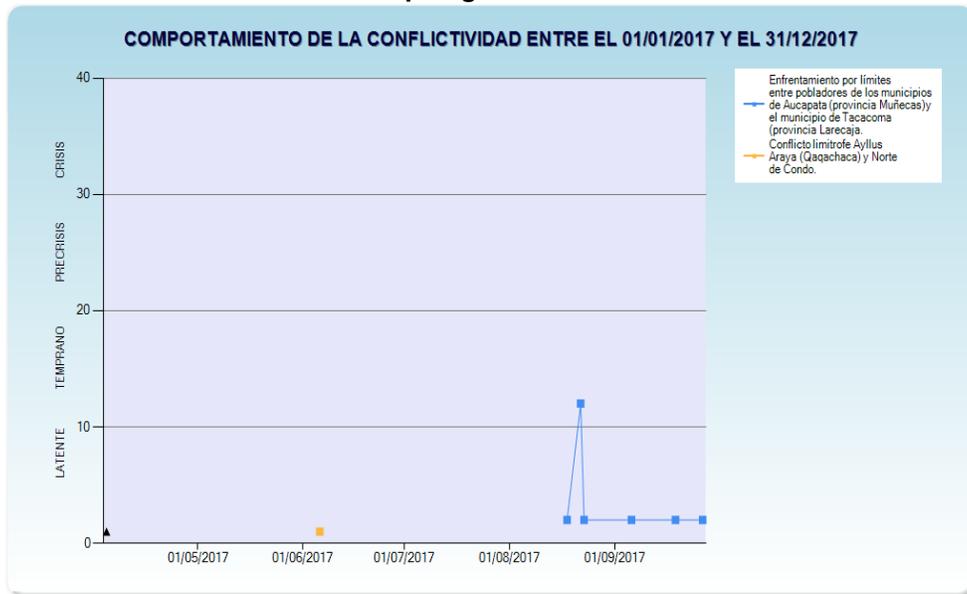
**Cuadro N° 7**  
**Tipología: Situaciones/Unidades Económicas**



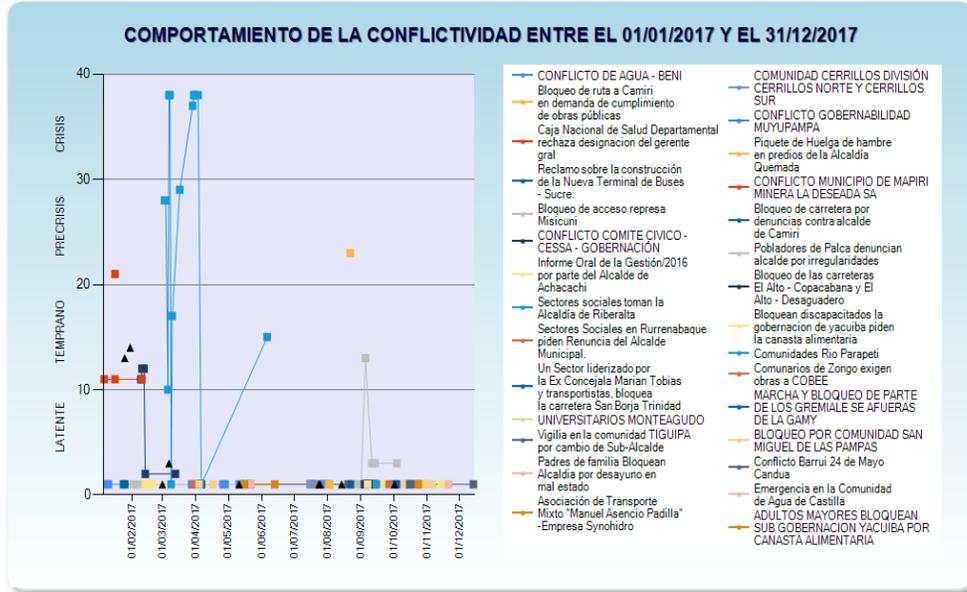
**Cuadro N° 8**  
**Tipología: Recursos naturales/medio ambiente**



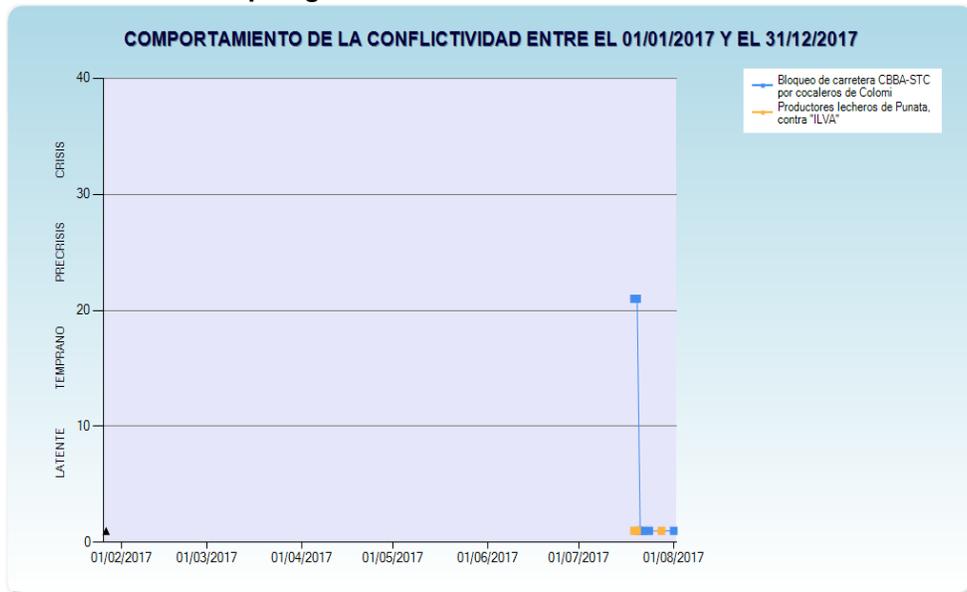
**Cuadro N° 9**  
**Tipología: Límites**



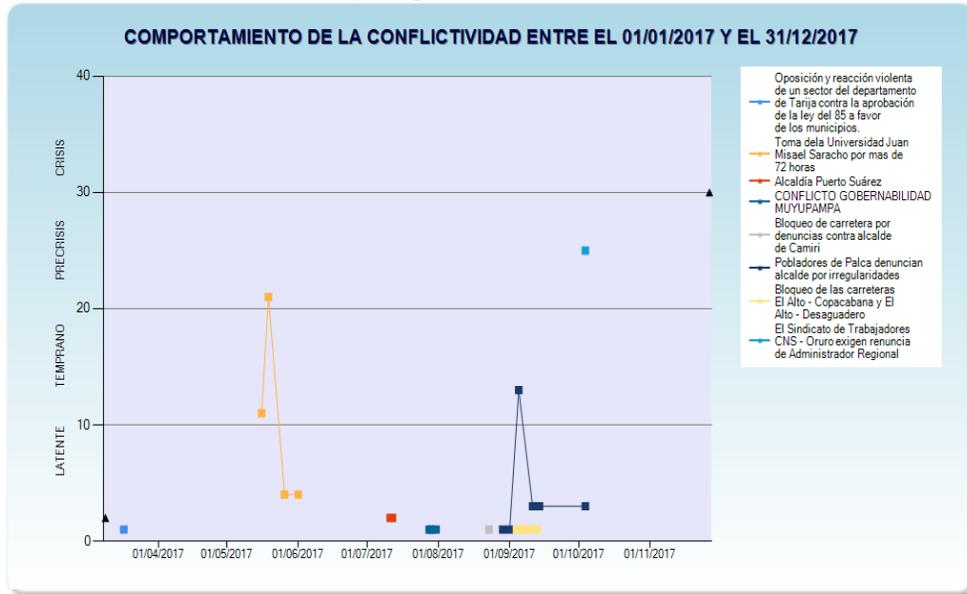
**Cuadro N° 10**  
**Tipología: Servicios/Obras Públicas**



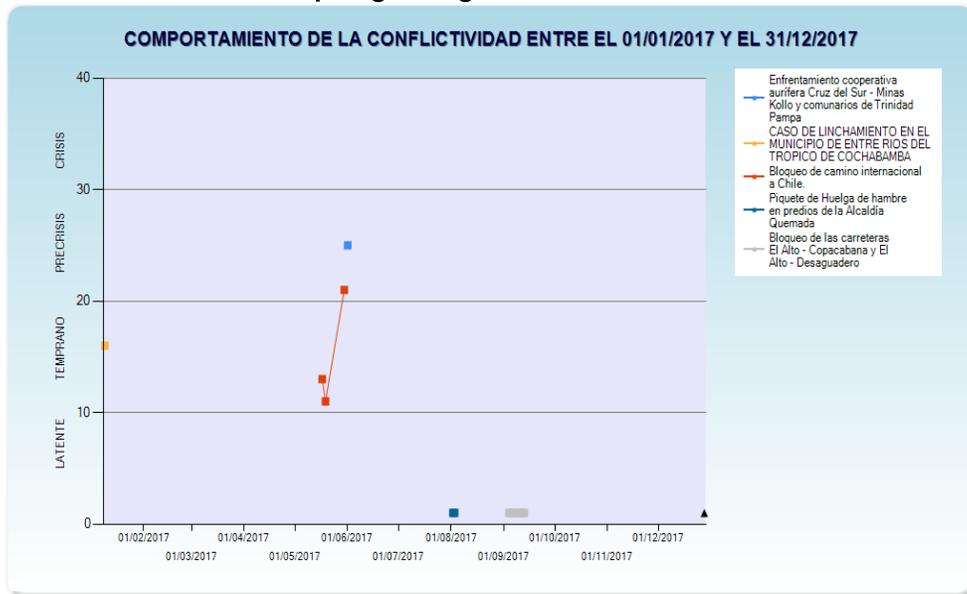
**Cuadro N° 11**  
**Tipología: Coca excedentaria/Subsistencia**



**Cuadro N° 12**  
**Tipología: Gobernabilidad**

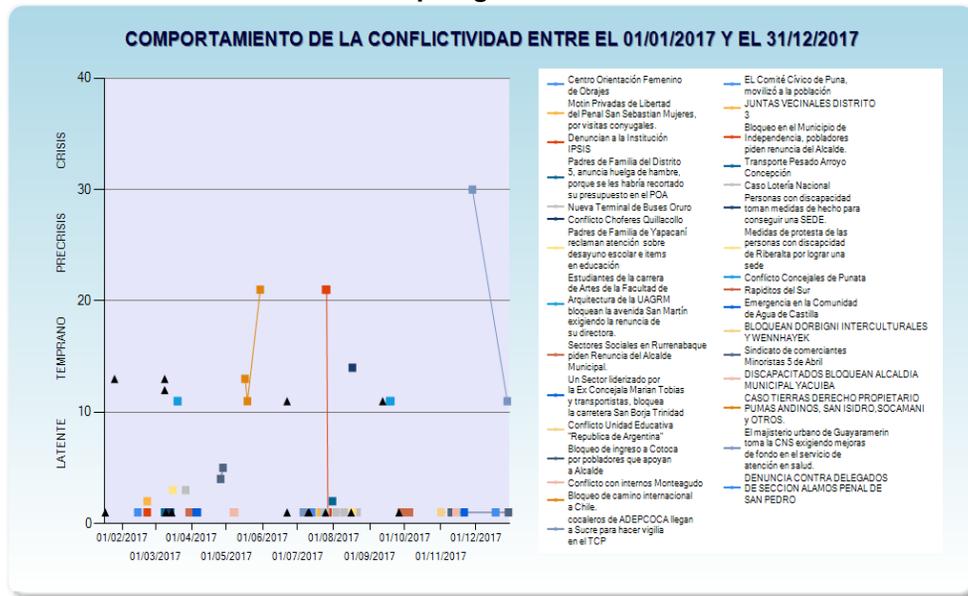


**Cuadro N° 13**  
**Tipología: Seguridad Ciudadana**





**Cuadro N° 16**  
**Tipología: Otros**



## 4.2 CONFLICTOS DE RELEVANCIA SOCIAL

Durante la gestión 2017, la Defensoría del Pueblo atendió múltiples conflictos sociales que se presentaron con diferentes características. Se resaltan, por su relevancia social, los siguientes:

### 4.2.1. Paro médico que duró 47 días

#### 4.2.1.1. Origen del Conflicto

El nuevo Código del Sistema Penal de Bolivia, aprobado el 15 de diciembre de 2017 mediante Ley N°1005, tenía como objetivo principal modernizar el sistema penal y reemplazar el Código Penal de 1972 y el Procesal Penal del 1999 que ya no responden a la realidad actual, incorporando mecanismos de oralidad plena, unificar varias normas modificatorias que dispersan al actual sistema y, establecer procedimientos más rápidos de respuesta inmediata a los usuarios. El conflicto se inició con el rechazo de los Colegios de Médicos al Artículo 205

del Nuevo Código de Sistema Penal que sancionaba la mala práctica profesional, arguyendo que se intentaba “criminalizar la labor médica”.

#### 4.2.1.2 Derechos vulnerados

De acuerdo a informes recabados por la Defensoría del Pueblo se pudo determinar a nivel nacional entre 2.000 y 3.000 pacientes por día fueron afectados por la huelga indefinida de los galenos. Las personas que requieren atención médica fueron restringidos en su derecho a la salud". De acuerdo con el monitoreo que hizo la Defensoría en 39 hospitales públicos y de la seguridad social, se constató que en 30 nosocomios, los servicios de Emergencias no fueron reforzados para atender a los enfermos, tal como anunciaron los galenos antes de iniciar sus protestas, y seis no acataron la medida de protesta.

#### 4.2.1.3 Intervención defensorial y resultados

La Defensoría del Pueblo interpuso una acción popular que en primera instancia fue favorable, impidiendo los paros en salud, bajo los argumentos expuestos por la Organización Internacional del Trabajo que señala que el derecho a la huelga está supeditado a los derechos esenciales, como la salud. El fallo en revisión fue revocado, sin ingresar al fondo.

### **4.2.2. Conflicto: Achacachi**

#### 4.2.2.1 Origen del Conflicto

El conflicto comenzó el 14 de febrero con enfrentamientos entre vecinos del municipio de Achacachi a la cabeza de la FEJUVE, quienes demandaban la rendición de cuentas al alcalde, lo que derivó en enfrentamientos entre partidarios de la FEJUVE y personal de la Alcaldía, teniendo como saldo la quema de viviendas y un vehículo de propiedad del Alcalde Municipal. El 15 de febrero ingresaron los Ponchos Rojos en marcha a Achacachi, causando destrozos, generando violencia; el conflicto se extendió con el paro cívico y el bloqueo de la carretera La Paz-Copacabana.

El conflicto terminó el 17 de septiembre con una intervención policial de desbloqueo, dejando un saldo de más de 45 arrestados, de los que 19 fueron detenidos.

#### 4.2.2.2 Derechos vulnerados

De acuerdo a informes recabados por la Defensoría del Pueblo, se pudo determinar que a nivel nacional, entre 2.000 y 3.000 pacientes por día fueron afectados por la huelga indefinida de los galenos. Las personas que requerían atención médica fueron restringidas en su derecho a la salud.

Un monitoreo que hizo la institución en 39 hospitales públicos y de la seguridad social, constató que en 30 nosocomios los servicios de emergencias no fueron reforzados para atender a los enfermos, tal como anunciaron los galenos antes de iniciar sus protestas; mientras que seis no acataron la medida de protesta.

#### 4.2.2.3 Intervención defensorial y resultados

La Defensoría del Pueblo buscó el diálogo y la pacificación en este conflicto, lográndola en una primera etapa. En una segunda evitó un enfrentamiento. Tras la aprehensión de un dirigente de las juntas vecinales, el sector cívico radicalizó sus medidas y tras varios días de bloqueo, la Policía Boliviana intervino el lugar y no se reactivaron las medidas de presión.

## **CAPÍTULO V SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO (SSP)**

### **5.1 ACCIONES EN EL MARCO DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO**

Se realizó un ajuste a los siguientes documentos: Guía de Emisión de Requerimientos de Información Escrita (RIEs) y Emisión de Resoluciones Defensoriales. Se tiene la guía de líneas de atención a personas con discapacidad. Se cuenta con un nuevo clasificador de instituciones y de derechos humanos, ajustado aprobado y vigente para la gestión 2018. Se trazaron lineamientos referidos a “Salir al Encuentro con el Pueblo” para ser aplicados en un plan piloto en la gestión 2018, a través de las oficinas defensoriales identificadas.

### **5.2 SEGUIMIENTO A DETERMINACIONES DEFENSORIALES**

Se promovió el cumplimiento parcial de determinaciones emergentes del Informe Defensorial sobre la Verificación a la Zafra de la Caña de Azúcar en el Municipio de Bermejo - Tarija (2016) y se logró la restitución de derechos humanos relacionados con el acullico de coca, que de manera arbitraria fue restringido en la Comandancia de la Policía Rural y Fronteriza del Beni, conforme el Informe DP-ADCDH-UANA-INF 001/2017.

### **5.3 INFORMES Y RESOLUCIONES DEFENSORIALES**

En la gestión 2017 se emitieron los siguientes Informes Defensoriales:

- a) Informe Defensorial sobre Trabajo Sexual en Bolivia que refleja la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra este grupo, evidenciándose las condiciones inadecuadas y deficiencias físicas de higiene y salubridad en las cuales se ejerce el trabajo sexual, documento que fue puesto a conocimiento de las autoridades competentes para la adopción de acciones.
- b) Informe Defensorial Resultados de la Verificación a la Empresa “Railway Construction Corporation (International) Limited (Sucursal Bolivia)” (Construcción de la Carretera Rurrenabaque - Riberalta), documento que devela la vulneración de derechos laborales de los trabajadores.

- c) Informe Defensorial que refleja las acciones de vigilancia respecto a la atención en los hospitales públicos y de la seguridad social a nivel nacional.
- d) Informe Defensorial “Acceso a la Salud de las Personas con Discapacidad en el marco de la Ley 475”, cuyos resultados han evidenciado que actualmente existen barreras físicas, de información y comunicación que dificultan el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de salud; asimismo, la exigencia de formalismos como el carnet de discapacidad o las boletas de referencia y contrarreferencias, como condicionantes para acceder a esos servicios, limitan el goce de los mismos.
- e) Informe Defensorial “Situación de las Niñas, Niños y Adolescentes en Centros de Acogimiento en Bolivia”, documento que devela entre los hallazgos encontrados, la ausencia de normativa en los departamentos sobre la acreditación de los centros de acogida; no existen estándares sobre la contratación y aptitudes del personal ni sobre las condiciones de acogida y la gestión y recursos financieros de estos centros; asimismo, se evidenció la necesidad de mejorar las condiciones físicas de los centros de acogimiento, en el mantenimiento de la infraestructura y la dotación de los servicios básicos.
- f) Informe Defensorial sobre Animales Domésticos en Situación de Calle o Abandono y Salud Pública, aprobado mediante Resolución Defensorial N° DP/ADCDH/10/2017.

## **5.4 RESOLUCIONES DEFENSORIALES**

### **5.4.1 Riberalta: caso: DP/SSP/RIB/206/2016. Resolución Defensorial: N° DP/RD/RIB/1/2017, 30 de noviembre de 2017 - Vulneraciones al acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes, omisión de protección al NNA, derecho al acceso a la justicia de NNA'S**

La niña L.K.Y., de 10 años de edad, estuvo internada desde el 30 de mayo de 2016 en el Centro de Acogimiento Provisional “Angélica”, dependiente del Gobierno Autónomo Departamental del Beni, ubicado en la ciudad de Riberalta, debido a que la niña presuntamente sería víctima de violación y maltrato en su hogar. En fecha 28 de septiembre de 2016, la niña fugó del centro y se refugió en la casa de su madre; a los dos días presentó fiebre y vómitos y estuvo en esa condición durante 4 días, al cabo de los cuales fue llevada por su madre al

Hospital Materno Infantil Reidom Roine de Riberalta, donde falleció en cuestión de horas.

Producto de la intervención de la Defensoría del Pueblo se evidenció que la Defensoría de la Niñez del Municipio de Riberalta no atendió adecuadamente el caso, omitiendo la realización de actos investigativos sobre lo denunciado por la niña. En consecuencia, la Defensoría del Pueblo recomendó al Alcalde Municipal de Riberalta se inicien las acciones legales correspondientes en contra de los servidores públicos de la Defensoría de la Niñez y de la Directora de Género y Generacional.

**5.4.2 La Paz: caso: DP/SSP/LPZ/2278/2016. Resolución Defensorial N° DP/RD/LPZ/4/2017 - Acoso laboral, dignidad de los servidores públicos, libre desarrollo de la personalidad y el derecho a la imagen**

El servidor público J.S.Q.R. denunció acoso laboral contra L.A.C., ex Directora Ejecutiva del Servicio Nacional de Registro y Control de la Comercialización de Minerales (SENARECOM). Indicó que desde el 04.02.2014, tras haber vencido una convocatoria pública fue designado como Responsable de la Unidad de Auditoría Interna del SENARECOM; sin embargo, desde inicios de la gestión de 2016, la ex Directora Ejecutiva fue realizando una serie de actos de acoso laboral contra su persona, traducidos en abuso de autoridad, malos tratos y llamadas de atención injustificadas.

La Defensoría del Pueblo determinó iniciar las acciones administrativas correspondientes en contra de la ex directora del SENARECOM, además de brindar protección y estabilidad al servidor público.

**5.4.3 Cochabamba: Caso DP/SSP/CBA/308/2017. Resolución Defensorial N° DP/RD/CBA/2/2017 - Derecho de acceso a la justicia y a vivir sin violencia, derecho a la dignidad, privacidad, intimidad e imagen de su hija N.M.M.F.**

La peticionaria, víctima de violencia psicológica por el padre de su hija, huyó a la ciudad de Cochabamba en busca de ayuda. En fecha 18 de enero de 2017 interpuso una denuncia por violencia familiar, recibiendo como única respuesta que solo le brindarían apoyo psicológico, apoyo al que dejó de asistir porque no tenía donde dejar a su hija, situación que era de conocimiento de las

servidoras públicas de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM); tampoco recibió apoyo integral que aborde e investigue los problemas que le motivaron a mudarse hasta Cochabamba.

El 20.05.17 su hija N.M.M.F. murió víctima de infanticidio, habiendo intervenido la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, que no le habrían permitido estar en el entierro de su hija.

La Defensoría del Pueblo recomendó al Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, a la Secretaría de Desarrollo Humano, a la Dirección de Género y Generacional y a la Jefatura del Departamento de los SLIM emitir instructivos internos para los servidores públicos de los SLIM, para que apliquen el “Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucionales para la Atención y Protección a Víctimas”, el seguimiento y supervisión de los casos de violencia, que se evite la revictimización, la obligación de identificar si existen NNAs víctimas de estos hechos para realizar una intervención integral. Finalmente, se remitió el caso a conocimiento del Ministerio Público para la investigación del actuar de los servidores públicos en la atención a la peticionaria.

#### **5.4.4 La Paz: Caso: Centro de acogida para personas con discapacidad en el municipio de Yanacachi – Sud Yungas. Resolución Defensorial N° DP/ADCDH/8/2017, La Paz, 13 de noviembre de 2017 - Omisión de la obligación del Estado a la protección de la persona con discapacidad**

La Defensoría del Pueblo, a través de su Coordinación Regional de Yungas, en fecha 06.06.2016, registró el caso DP/SSP/YUN/161/2016 presentado por el Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), dependiente del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, entidad que denunció amenazas de avasallamiento al Centro de Acogida para Personas con Discapacidad en situación de abandono, ubicado en el municipio de Yanacachi, por parte del Alcalde Municipal.

Posteriormente, se hizo conocer a la Defensoría del Pueblo que en fecha 03.02.2017, *“tras una visita al Centro de Acogida por parte del Alcalde Municipal de Yanacachi y una Comisión de Asambleístas Departamentales, dos volquetas y un auto se quedaron bloqueando la puerta de ingreso de dicho Centro por instrucciones del Alcalde, dificultando el ingreso y salida del lugar, vulnerando de esta forma los derechos de las personas que viven en el centro”*.

Producto de esta nueva denuncia del SEDEGES, la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo programó una verificación en el Centro de Acogida.

Se recomendó al Alcalde Municipal de Yanacachi que evite la realización de todo tipo de actos que perturben o atenten la integridad física y psicológica de las personas con discapacidad de ese municipio, así como diseñar políticas públicas inclusivas.

Asimismo, se recomendó al Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, realizar mejoras en el establecimiento a fin de que existan las condiciones de habitabilidad para las personas con discapacidad.

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

El sistema de Servicio al Pueblo es una forma de trabajo que implementó la institución desde la gestión 2016 a nivel nacional, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la población que acude a las oficinas de la Defensoría del Pueblo en el país. A continuación se describen los datos más relevantes:

### **5.5.1 Cantidad de casos por oficina defensorial**

Tal como se evidencia en la tabla anterior, se tiene que durante la gestión 2017 la Defensoría del Pueblo registró un total de 10.180 denuncias a nivel nacional, siendo las oficinas de La Paz y El Alto las que más casos atendieron.

### 5.5.2 Relación de casos por procedimiento 2017

Oficina	Admitidos	Gestionados	Orientados	Rechazados	Total
La Paz	1.679	919	737	9	3.345
El Alto	580	1.729	249	2	2.560
Santa Cruz	455	262	125		842
Cochabamba	561	112	36		709
Tarija	263	107	127	16	513
Oruro	294	91	20	2	407
Chuquisaca	174	145	30		349
Beni	171	80	12	1	264
Riberalta	115	62	12	14	203
Potosí	44	106	29	1	180
Chapare	54	69	24		147
Yacuiba	97	27	4		128
Pando	75	43	5		123
Llallagua	57	55	9		121
Monteagudo	51	41	17	2	111
Yungas	22	55	24		101
Puerto Suárez	39	16			55
Bolivianos en el exterior	2	20			22
<b>Total general</b>	<b>4.733</b>	<b>3.939</b>	<b>1.460</b>	<b>47</b>	<b>10.180</b>

### 5.5.3 Relación de casos 2017 por derecho más denunciado

Derecho denunciado - Total nacional	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y Acceso a la justicia	1069	828	1897
Derechos laborales	827	338	1165
Petición	734	194	928
Integridad personal	417	479	896
Propiedad y patrimonio	158	584	742
Derecho a la identidad	167	282	449
Vejez digna, trato preferente	63	305	368
Educación	294	54	348
Salud	245	92	337
Protección de y en la familia	43	273	316
Exigir responsabilidad por la función pública	280	31	311
Seguridad Social	103	47	150
Derecho a la comunicación e información	52	96	148
Hábitat y vivienda	48	84	132
Igualdad - no discriminación	70	39	109
Dignidad	69	33	102
Acceso a la información pública	65	28	93
Protección para el desarrollo integral - NNA	51	40	91
Agua	33	41	74
Acceso a los servicios básicos	49	19	68

Conforme la tabla anterior, se tiene que a nivel nacional el derecho más denunciado fue el derecho a las garantías del debido proceso y acceso a la justicia con 1.020 denuncias que fueron admitidas y 812 tramitadas por medio del procedimiento de gestión defensorial, sumando un total de 1.832 casos.

En segundo lugar se tienen las denuncias referidas a los derechos laborales que sumaron 1.165, de las cuales 827 fueron admitidas y 338 fueron tramitadas mediante gestión defensorial.

#### 5.5.4 Relación de derechos por Delegación/Coordinación Regional

Respecto a los derechos más denunciados por Delegación o Coordinación regional se tiene la siguiente relación:

##### 5.5.4.1 Delegación Departamental del Beni

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Derechos laborales	38	10	48
Integridad personal	24	15	39
Petición	33	5	38
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	21	6	27
Derecho a la identidad	4	12	16
Exigir responsabilidad por la función pública	14		14
Propiedad y patrimonio	2	12	14
Salud	10	3	13
Protección de y en la familia	2	6	8
Alimentación adecuada	4	3	7

##### 5.5.4.1.1 Coordinación Regional de Riberalta

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	51	17	68
Derechos laborales	16	7	23
Dignidad	13	3	16
Protección de y en la familia	5	5	10
Integridad personal	4	4	8
Vejez digna, trato preferente	5	3	8
Salud	4	3	7
Educación	5	1	6
Derecho a la identidad	2	3	5
Derecho a la reparación	4	1	5

#### 5.5.4.2 Delegación Departamental de Chuquisaca

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Derechos laborales	47	22	69
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	18	25	43
Propiedad y patrimonio	15	23	38
Integridad personal	14	22	36
Petición	29	7	36
Vejez digna, trato preferente	1	21	22
Salud	14	4	18
Educación	12	5	17
Seguridad social	6	3	9
Exigir responsabilidad por la función pública	8		8

#### 5.5.4.2.1 Coordinación Regional de Monteagudo

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Derechos laborales	15	4	19
Derecho a la identidad	7	3	10
Propiedad y patrimonio	2	7	9
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	2	5	7
Acceso a los servicios básicos	3	2	5
Exigir responsabilidad por la función pública	4	1	5
Hábitat y vivienda	4	1	5
Derecho a un nivel de vida adecuado	2	2	4
Seguridad social	3	1	4
Vejez digna, trato preferente	1	3	4

### 5.5.4.3 Delegación Departamental de Cochabamba

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	126	40	166
Petición	138	4	142
Integridad personal	77	9	86
Derechos laborales	68	10	78
Exigir responsabilidad por la función pública	67	2	69
Salud	50	4	54
Educación	27	9	36
Vejez digna, trato preferente	11	12	23
Seguridad social	17	2	19
Propiedad y patrimonio	6	7	13

#### 5.5.4.3.1 Coordinación Regional de Chapare

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	19	5	24
Propiedad y patrimonio	6	16	22
Igualdad - no discriminación	9	8	17
Derechos laborales	5	5	10
Integridad personal	4	6	10
Protección de y en la familia	1	7	8
Vejez digna, trato preferente		6	6
Exigir responsabilidad por la función pública	5		5
Acceso a los servicios básicos	2	2	4
Agua		4	4

#### 5.5.4.4 Delegación Departamental de La Paz

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	385	256	641
Derechos laborales	340	70	410
Petición	318	71	389
Integridad personal	99	104	203
Propiedad y patrimonio	53	83	136
Educación	95	7	102
Exigir responsabilidad por la función pública	84	7	91
Vejez digna, trato preferente	17	71	88
Salud	62	22	84
Derecho a la identidad	39	44	83

#### 5.5.4.4.1 Coordinación Regional de El Alto

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	128	359	487
Propiedad y patrimonio	28	323	351
Integridad personal	61	226	287
Derecho a la identidad	58	189	247
Derechos laborales	101	100	201
Protección de y en la familia	8	175	183
Petición	71	78	149
Vejez digna, trato preferente	3	110	113
Derecho a la comunicación e información	19	83	102
Educación	41	10	51

#### 5.5.4.4.2 Coordinación Regional de Yungas

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	8	13	21
Derecho a un nivel de vida adecuado	1	7	8
Derechos laborales	2	6	8
Acceso a la información pública	1	4	5
Derecho a la comunicación e información	3	2	5
Propiedad y patrimonio	1	4	5
Derecho al desarrollo		3	3
Libertad de pensamiento, espiritualidad, religión y culto	1	2	3
Agua	2		2
Hábitat y vivienda		2	2

#### 5.5.4.5 Delegación Departamental de Oruro

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Derechos laborales	61	15	76
Educación	59	3	62
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	43	10	53
Integridad personal	31	20	51
Petición	31	2	33
Salud	30	2	32
Propiedad y patrimonio	9	18	27
Seguridad social	10	1	11
Exigir responsabilidad por la función pública	10		10
Protección de y en la familia		10	10

#### 5.5.4.6 Delegación Departamental de Pando

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	30	9	39
Integridad personal	19	7	26
Derechos laborales	14	11	25
Petición	4	2	6
Alimentación adecuada	3	1	4
Derecho a la identidad	4		4
Salud		4	4
Igualdad - no discriminación	2	1	3
Privacidad, intimidad, honra, honor y propia imagen	2	1	3
Propiedad y patrimonio		3	3

#### 5.5.4.7 Delegación Departamental de Potosí

Derechos denunciados	admitidos	gestionados	total
Derechos laborales	12	18	30
Integridad personal	8	18	26
Petición	5	9	14
Vejez digna, trato preferente	1	13	14
Educación	2	9	11
Propiedad y patrimonio		10	10
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	6	3	9
Protección de y en la familia		5	5
Acceso a los servicios básicos	3	1	4
Exigir responsabilidad por la función pública	2	2	4

#### 5.5.4.7.1 Coordinación Regional de Llalagua

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Propiedad y patrimonio	6	11	17
Dignidad	6	7	13
Protección de y en la familia	5	8	13
Derechos laborales	6	5	11
Integridad personal	6	4	10
Educación	7	2	9
Vejez digna, trato preferente	1	8	9
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	7	1	8
Salud	3	4	7
Exigir responsabilidad por la función pública	5		5

#### 5.5.4.8 Delegación Departamental de Santa Cruz

Derechos Denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	160	64	224
Petición	73	11	84
Derechos laborales	51	28	79
Propiedad y patrimonio	19	47	66
Exigir responsabilidad por la función pública	50	5	55
Integridad personal	19	17	36
Salud	19	9	28
Derecho a la identidad	13	14	27
Vejez digna, trato preferente	2	19	21
Educación	17	2	19

#### 5.5.4.8.1 Coordinación Regional de Puerto Suárez

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Integridad personal	5	7	12
Derecho a la identidad	7	1	8
Petición	7		7
Derechos laborales	4		4
Exigir responsabilidad por la función pública	4		4
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	3	1	4
Vejez digna, trato preferente		4	4
Dignidad	3		3
Propiedad y patrimonio	2	1	3
Dignidad	2		2

#### 5.5.4.9 Delegación Departamental de Tarija

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Derechos laborales	31	20	51
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	48	2	50
Integridad personal	31	10	41
Vejez digna, trato preferente	9	19	28
Salud	22	4	26
Dignidad	17	4	21
Agua	6	13	19
Igualdad - no discriminación	17	2	19
Propiedad y patrimonio	6	13	19
Educación	11	3	14

#### 5.5.4.9.1 Coordinación Regional de Yacuiba

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Derechos laborales	15	7	22
Integridad personal	15	5	20
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	13	2	15
Vejez digna, trato preferente	9	5	14
Salud	8	1	9
Derecho a la identidad	6	1	7
Dignidad	5	2	7
Igualdad - no discriminación	4	1	5
Educación	4		4
Petición	3	1	4

#### 5.5.5 Bolivianas y bolivianos en el exterior

Derechos denunciados	Admitidos	Gestionados	Total
Garantías del debido proceso y acceso a la justicia	1	8	9
Derecho a la identidad	1	3	4
Acceso a la información pública		2	2
Libertad de residencia, permanencia y circulación		2	2
Petición		2	2
Igualdad - no discriminación		1	1
No ser sometida a trata ni tráfico de personas		1	1
Propiedad y patrimonio		1	1
Protección de y en la familia		1	1
Vida		1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>24</b>

### 5.5.6 Relación de casos por institución más denunciada en 2017

Respecto a la entidad del Estado que mereció más denuncias en la gestión 2017, se tiene en primer lugar a la Policía Boliviana con 450 denuncias a nivel nacional, seguido por el Órgano Judicial 447 y Ministerio Público con 349 casos.

### 5.5.7 Instituciones más denunciadas a nivel nacional en 2017

Institución denunciada	Cantidad
Policía Boliviana	450
Órgano Judicial	447
Ministerio Público	349
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	178
Dirección Departamental de Educación - La Paz	177
Gobierno Autónomo Municipal de El Alto de La Paz	148
Ministerio de Educación	138
Caja Nacional de Salud (CNS)	130
Servicio de Registro Cívico (SERECI)	112
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba	90
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	77
Dirección Departamental de Educación - Oruro	75
Fuerzas Armadas	74
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	68
Gobierno Autónomo Departamental de La Paz	67
Servicio Departamental de Salud de Cochabamba. (SEDES)	61
Ministerio de Salud	60
Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA)	59
Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra	57
Gobierno Autónomo Municipal de Oruro	50
Servicio Departamental de Salud de La Paz. (SEDES)	50
Gobierno Autónomo Municipal de Tarija	48
Dirección General de Régimen Penitenciario	47
Ministerio de Gobierno	45
Gobierno Autónomo Municipal de Sucre	45

### 5.5.8 Relación de institución por Delegación Departamental/Coordinación Regional

Respecto a la institución más denunciada por Delegación o Coordinación Regional se tiene la siguiente relación

#### 5.5.8.1 Delegación Departamental de Beni

<b>Institución Denunciada</b>	<b>Cantidad</b>
Policía Boliviana	28
Gobierno Autónomo Departamental de Beni	21
Dirección Departamental de Educación - Beni	19
Ministerio Público	13
Gobierno Autónomo Municipal de Trinidad	13
Servicio Departamental de Salud de Beni. (SEDES)	10
Caja Nacional de Salud CNS	6
Ministerio de Educación	5
Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)	4
Órgano Judicial	4

#### 5.5.8.1.1 Coordinación Regional Riberalta

<b>Institución denunciada</b>	<b>Cantidad</b>
Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta	35
Policía Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones y Seguros (APS)	28
Ministerio Público	16
Órgano Judicial	16
Gobierno Autónomo Departamental de Beni	6
Ministerio de Educación	5
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	4
Fuerzas Armadas	3
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	2
Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Guayaramerín	2

### 5.5.8.2 DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA

Institución denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de Sucre	45
Dirección Departamental de Educación - Chuquisaca	19
Policía Boliviana	19
Universidad Mayor de San Francisco Xavier (UMSFX)	9
Caja Nacional de Salud (CNS)	7
Servicio Departamental de Salud de Chuquisaca. (SEDES)	6
Ministerio de Educación	5
Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional	5
Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca	5
Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado Sucre (ELAPAS)	4
Ministerio Público	4

### 5.5.8.2.2 Coordinación Regional de Monteagudo

Institución denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de Monteagudo Gobierno	16
Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)	5
Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca	5
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	4
Dirección Departamental de Educación - Chuquisaca	3
Policía Boliviana	2
Caja Nacional de Salud CNS	2
Ministerio Público	1
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra ABT	1
Dirección Departamental de Educación - Santa Cruz	1

### 5.5.8.3 Delegación Departamental de Cochabamba

Institución Denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba	90
Servicio Departamental de Salud de Cochabamba. (SEDES)	61
Policía Boliviana	47
Dirección Departamental de Educación - Cochabamba	45
Órgano Judicial	32
Ministerio Público	29
Caja Nacional de Salud (CNS)	27
Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba	25
Universidad Mayor de San Simón (UMSS)	18
Dirección General de Régimen Penitenciario	14

### 5.5.8.3.1 Coordinación Regional de Chapare

Institución Denunciada	Cantidad
Policía Boliviana	17
Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel	10
Órgano Judicial	6
Gobierno Autónomo Municipal de Chimoré	3
Fuerzas Armadas	3
Empresa de Transporte Terrestre	2
Gobierno Autónomo Municipal de Shinahota	2
Universidad Indígena Boliviana Comunitaria Intercultural Productiva Casimiro Huanca UNIBOL-CH	2
Dirección General de la Hoja de Coca e Industrialización (DIGCOIN)	1
Gobierno Autónomo Municipal de Villa Tunari	1

#### 5.5.8.4 Delegación Departamental de La Paz

Institución denunciada	Cantidad
Órgano Judicial	201
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	175
Ministerio Público	142
Dirección Departamental de Educación - La Paz	114
Policía Boliviana	101
Ministerio de Educación	83
Gobierno Autónomo Departamental de La Paz	60
Caja Nacional de Salud (CNS)	44
Ministerio de Salud	44
Servicio Departamental de Salud de La Paz. (SEDES)	40

#### 5.5.8.4.1 Coordinación Regional de El Alto

Institución denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de El Alto de La Paz	136
Dirección Departamental de Educación - La Paz	63
Órgano Judicial	58
Ministerio Público	46
Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)	35
Policía Boliviana	33
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	21
Universidad Pública de El Alto (UPEA)	17
Ministerio de Educación	11
Servicio Departamental de Salud de La Paz. (SEDES)	10

#### 5.5.8.4.2 Coordinación Regional de Yungas

Institución denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de Caranavi	3
Órgano Judicial	3
Ministerio de Educación	2
Policía Boliviana	2
Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras	1
Ministerio de Minería y Metalurgia	1
Autoridad Indígena Originaria Campesina	1
Gobierno Autónomo Departamental de La Paz	1
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)	1
Gobierno Autónomo Municipal de Coroico	1

#### 5.5.8.5 Delegación Departamental de Oruro

Institución denunciada	Cantidad
Dirección Departamental de Educación - Oruro	75
Gobierno Autónomo Municipal de Oruro	50
Servicio Departamental de Salud de Oruro. (SEDES)	27
Policía Boliviana	17
Caja Nacional de Salud (CNS)	15
Órgano Judicial	13
Universidad Técnica de Oruro (UTO)	12
Ministerio de Educación	10
Ministerio Público	8
Gobierno Autónomo Municipal de Challapata	7

### 5.5.8.6 Delegación Departamental de Pando

Institución denunciada	Cantidad
Policía Boliviana	22
Gobierno Autónomo Municipal de Cobija	10
Ministerio Público	9
Órgano Judicial	7
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	3
Gobierno Autónomo Departamental de Pando	3
Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)	3
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	2
Dirección Departamental de Educación - Pando	2
Asamblea Legislativa Departamental de Pando	2

### 5.5.8.7 Delegación Departamental de Potosí

Institución denunciada	Cantidad
Policía Boliviana	7
Dirección Departamental de Educación - Potosí	7
Universidad Autónoma Tomás Frías (UATF)	4
Gobierno Autónomo Municipal de Potosí	3
Administración Autónoma para Obras Sanitarias Potosí (AAPOS)	3
Órgano Judicial	2
Servicio Departamental de Salud de Potosí. (SEDES)	2
Órgano Electoral	1
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda	1
Gobierno Autónomo Municipal de Colquechaca	1

### 5.5.8.7.1 Coordinación Regional de Llalagua

Institución denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de Llalagua	15
Policía Boliviana	8
Universidad Nacional Siglo XX (UNSXX)	4
Dirección Departamental de Educación - Potosí	2
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	2
Dirección General de Régimen Penitenciario	2
Órgano Judicial	2
Ministerio de Planificación del Desarrollo	1
Órgano Electoral	1
Ministerio de Salud	1

### 5.5.8.8 Delegación Departamental de Santa Cruz

Institución denunciada	Cantidad
Órgano Judicial	76
Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra	57
Ministerio Público	57
Policía Boliviana	54
Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)	19
Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz	19
Dirección Departamental de Educación - Santa Cruz	18
Aduana Nacional de Bolivia	10
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	9
Caja Nacional de Salud (CNS)	9

#### 5.5.8.8.1 Coordinación Regional de Puerto Suárez

Institución denunciada	Cantidad
Policía Boliviana	7
Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)	6
Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Suárez	5
Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Quijarro	4
Gobierno Autónomo Municipal de El Carmen Rivero Tórrez	3
Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)	3
Fuerzas Armadas	3
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones y Seguros (APS)	2
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	2
Derechos Reales - Santa Cruz	1

#### 5.5.8.9 Delegación Departamental de Tarija

Institución denunciada	Cantidad
Policía Boliviana	50
Gobierno Autónomo Municipal de Tarija	31
Gobierno Autónomo Departamental de Tarija	28
Dirección Departamental de Educación - Tarija	23
Órgano Judicial	19
Ministerio Público	18
Caja Nacional de Salud (CNS)	11
Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)	8
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	7
Servicio Departamental de Salud de Tarija. (SEDES)	7

#### 5.5.8.9.1 Coordinación Regional de Yacuiba

Institución denunciada	Cantidad
Gobierno Autónomo Municipal de Tarija	17
Policía Boliviana	14
Gobierno Autónomo Municipal de Yacuiba	12
Gobierno Autónomo Departamental de Tarija	12
Órgano Judicial	8
Servicio Departamental de Salud de Tarija. (SEDES)	6
Dirección Departamental de Educación - Tarija	5
Ministerio Público	5
Dirección General de Régimen Penitenciario	3
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra (ABT)	2

#### 5.5.9 Relación de casos por pertenencia a grupo vulnerable en 2017

En 2017, el grupo vulnerable que en más oportunidades acudió a presentar denuncia ante la Defensoría del Pueblo, es el de grupo de Mujeres con 3.034 casos, seguido por adultos, adultas mayores con 2.404 casos. Se tiene la relación siguiente:

PERTENENCIA A GRUPO VULNERABLE	TOTAL
Mujeres	3034
Adulto mayor o adulta mayor	2404
Caso sin relación con grupo vulnerable	3.034
Mujeres	2.404
Niños, niñas y adolescentes	2.072
Jóvenes	1.328
Personas privadas de libertad	1.063
Personas con discapacidad	565
NPIOC	474
Militares o policías	357
Migrantes	128
Sin grupo	85
Personas con diferente orientación sexual o identidad de género.	68
Personas que viven con VIH	68
Activistas de Derechos Humanos	30
Personas en situación de calle o indigencia	13
Personas con dependencia química	10
Caso sin relación con grupo vulnerable / Caso sin relación con grupo vulnerable	10
Niños, niñas y adolescentes / Niños, niñas, adolescentes	4
Adulto Mayor / Jubilados o rentistas	2
Migrantes / Emigrantes en Bolivia	2
Personas con discapacidad / Persona con discapacidad intelectual	1
Personas privadas de libertad / Detenidos con sentencia	1
<b>TOTAL</b>	<b>11.721</b>

### 5.5.10 Relación de casos por grupo etario

Respecto al grupo etario al que pertenecieron los peticionarios que acudieron a la Defensoría del Pueblo, se debe establecer que el grupo poblacional perteneciente a 31-59 años fue el que en más oportunidades presentó denuncia, tal es así que se atendieron a 4.771 personas; siendo la Delegación Departamental de La Paz la oficina que más casos recibió:

Oficina	18 - 30	31 - 59	60 ó más	Hasta 17	No señala	Total
Beni	33	171	29	9	32	274
Bolivianos en el exterior	1	13	1	1	6	22
Chapare	31	71	29	10	6	147
Chuquisaca	54	179	69	26	23	351
Cochabamba	106	359	117	69	145	796
El Alto	370	1.090	768	277	72	2.577
La Paz	396	1548	830	124	491	3.389
Llallagua	31	61	22	4	6	124
Monteagudo	16	51	22	6	22	117
Oruro	56	171	65	90	33	415
Pando	24	68	17	2	12	123
Potosí	21	75	62	15	8	181
Puerto Suárez	12	23	14	2	5	56
Riberalta	40	66	35	48	16	205
Santa Cruz	117	439	160	45	91	852
Tarija	78	276	106	25	35	520
Yacuiba	21	53	31	9	25	139
Yungas	14	57	26		4	101
<b>Total general</b>	<b>1.421</b>	<b>4.771</b>	<b>2.403</b>	<b>762</b>	<b>1.032</b>	<b>10.389</b>

### 5.5.11 Relación de casos por área de residencia de los peticionarios

Respecto al área de residencia de los peticionarios, se tiene que 7.057 casos corresponden a personas que radican en el área urbana, 1.480 en el área rural y 938 en la periurbana. Este dato no pudo ser consignado en 860 peticionarios.

AREA DE RESIDENCIA	TOTAL
Urbano	7.057
Rural	1.480
Peri-Urbano	938
No consigna	860
<b>Total general</b>	<b>10.335</b>

### **5.5.12 Migrantes, bolivianas y bolivianos en el exterior (relaciones internacionales)**

En la gestión 2017 se elaboró el Plan de Acción “Movilidad Humana con Derechos”, que tiene el propósito efectivizar la protección y promoción de los derechos humanos de bolivianas y bolivianos en el exterior e inmigrantes en Bolivia, con especial atención a personas desplazadas involuntariamente (refugiados, migrantes climáticos); así como también el de verificar las acciones que los Órganos del Estado realizaron en cuanto a la vigencia de sus derechos fundamentales.

### **5.5.13 Relación de casos por sexo e identidad sexual**

Respecto al sexo o identidad de género de los peticionarios que acudieron ante la Defensoría del Pueblo, se tiene que 5.004 casos corresponden a personas del sexo femenino, 4.912 al sexo masculino, 22 personas se identificaron con identidad de sexo distinto. Respecto a los casos en los que no consigna, se debe establecer que corresponde a casos presentados por organizaciones, agrupaciones o personas jurídicas:

<b>Sexo/identidad sexual</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Femenino</b>	5.004
<b>Masculino</b>	4.912
<b>No consigna</b>	517
<b>TLGB</b>	22
<b>Total general</b>	<b>10.455</b>

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

### **7.1 ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN GESTIÓN 2017**

#### **7.1.1 Diplomado en derechos humanos para la prevención del racismo y discriminación**

En coordinación con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, el Viceministerio de Descolonización, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Bolivia y la Defensoría del Pueblo, se desarrolló exitosamente el Diplomado “Derechos Humanos para la Prevención del Racismo y Discriminación”, que contó con 41 participantes, entre maestros de unidades educativas y servidores públicos de la Gobernación y Alcaldías del Departamento de Santa Cruz.

#### **7.1.2 Programa de promotores en Derechos Humanos**

En 2017 se capacitó y formó a 391 voluntarias y voluntarios en derechos humanos, que participaron permanentemente en 16 grupos formados en todo el país. Como parte de su formación, apoyaron en 315 eventos de capacitación en unidades educativas y en 160 eventos de movilización pública en todo el país; además de organizar 25 actividades por iniciativa propia. Se desarrollaron, asimismo, acciones con la comunidad educativa, profesores, estudiantes y padres de familia, incluyendo actividades comunitarias entre: ferias, talleres, teatro, música, arte y otros.

<b>Promotores en derechos humanos</b>	
<b>La Paz</b>	56
<b>Cochabamba</b>	34
<b>Potosí</b>	12
<b>Sucre</b>	77
<b>Tarija</b>	7
<b>Oruro</b>	106
<b>Beni</b>	32
<b>Santa Cruz</b>	35
<b>El Alto</b>	32
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>

### **7.1.3 Elaboración y gestión de convenios estratégicos interinstitucionales**

Como parte de las acciones de promoción y educación, se consideraron importantes las alianzas estratégicas con diferentes instituciones educativas del país, que permitieron generar procesos tanto de intercambio de conocimientos como espacios comunes para la formación, capacitación y promoción de los derechos humanos. En ese sentido, en la gestión 2017 se generaron nueve convenios interinstitucionales con universidades y entidades del Estado a fin de cumplir con estos objetivos.

- Convenio interinstitucional con la Universidad Nacional Siglo XX
- Convenio interinstitucional con la Universidad Técnica de Oruro
- Convenio interinstitucional con la Universidad del Valle
- Convenio interinstitucional con la Universidad Tecnológica Boliviana
- Convenio Interinstitucional con la Universidad Privada San Francisco de Asís
- Convenio interinstitucional con la Universidad Privada Domingo Savio – Tarija
- Convenio interinstitucional con la Universidad Mayor de San Andrés
- Convenio interinstitucional con la Universidad Mayor de San Simón
- Convenio interinstitucional con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional

### **7.1.4 Biblioteca**

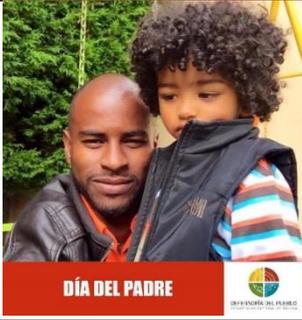
Como parte de incentivo a la gestión documental para fines educativos como de investigación, se inició el proceso de organización de la biblioteca especializada en derechos humanos, con la verificación del sistema de registro a través de la cuantificación de los textos que se encuentran en biblioteca. Los mismos que fueron enumerados y quedando pendiente la codificación respectiva.

### **7.1.5 Procesos Educativos**

Se realizaron ciclos de formación y capacitación en derechos humanos, logrando en La Paz la capacitación de 100 servidoras públicas de la Policía Boliviana, entre oficiales y suboficiales y sargentos.

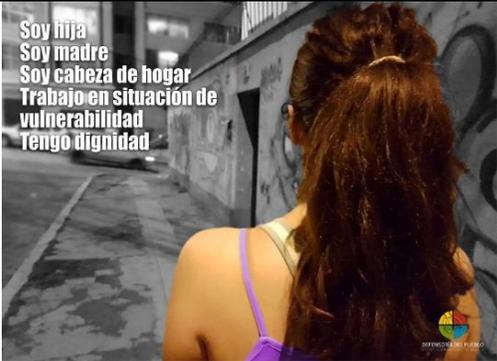
### 7.1.6 Procesos de Difusión

Se difundieron 34 campañas y productos comunicacionales en la promoción y sensibilización de los derechos humanos:

<p>Campaña en redes sociales: Carnaval con derechos “Vive la alegría con responsabilidad” 7 banners virtuales para redes sociales. Objetivo: Generar conciencia sobre la responsabilidad durante las fiestas de carnaval Se alcanzó a 7.380 personas en Facebook 20 al 27 de febrero.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 1 de Marzo Día Internacional Contra la Discriminación. Banner virtual en redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre la lucha contra la discriminación en el mundo. Mensaje: Un mundo con todo, para todas y todos.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer. Banner virtual en redes sociales. Objetivo: Reivindicar el aporte de la mujer boliviana. Mensaje: Feliz día a todas las mujeres valerosas e inquebrantables de Bolivia y el mundo.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 19 de marzo, Día del Padre. Banner virtual en redes sociales. Objetivo: Destacar que más allá de la acción de engendrar un hijo, está el honrar y cumplir los roles y responsabilidades en una familia para hacerse merecedor del tan importante denominativo de ser Padre.</p>	

<p>Calendario de los Derechos Humanos: 21 de marzo, Día Internacional para la eliminación de la Discriminación Racial. Banner virtual en redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre la lucha por la eliminación de la discriminación racial.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 22 de Marzo, día Mundial del Agua. Banner virtual en redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre el derecho al agua y que el vital elemento llegue a todos.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 23 de Marzo, Día de la Reivindicación Marítima #MarParaBolivia 3 banners virtuales para redes sociales. Objetivo: Apoyar las acciones del Estado Boliviano en torno a la reivindicación marítima.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 30 de marzo, Día Nacional de la Trabajadora y el Trabajador Asalariado del Hogar Banner virtual para redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre el respeto y cumplimiento de los derechos de los y las trabajadoras del hogar.</p>	

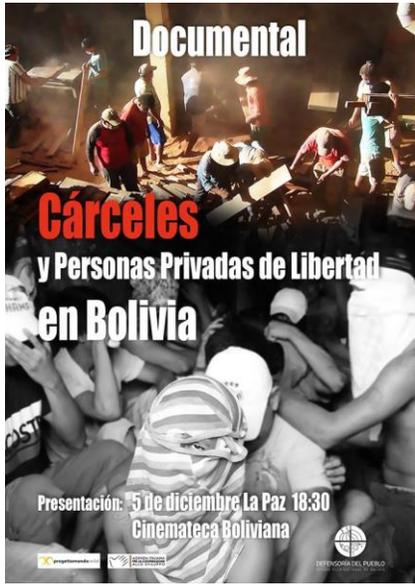
<p>Calendario de los Derechos Humanos. 12 de abril, Día del Niño y Niña. Banner virtual para redes sociales. Objetivo: Sensibilizador sobre el buen trata a la niñez.</p>	
<p>Campaña en redes sociales y medios de comunicación: "#LiberenALos9". 4 al 24 de mayo Afiche virtual, videos testimoniales, notas informativas, conferencias de prensa, gestión de entrevistas en medios masivos, acciones en espacios públicos y festival cultural. Objetivo: Sensibilizar a la población sobre la situación de los 9 bolivianos detenidos en Chile. Varios medios se sumaron a la campaña difundiendo en su programación el <b>hashtag "LiberenALos9"</b>. En redes sociales se llegó a 80.000 personas.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 24 de mayo, Día Nacional contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación. Spot para redes sociales: "Pollera: identidad con dignidad" Objetivo: Sensibilizar contra acciones racistas hacia las mujeres de pollera y afrobolivianas. 25.000 reproducciones del spot en Facebook. Link spot: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=FoQYhUa-FH">https://www.youtube.com/watch?v=FoQYhUa-FH</a></p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos. 27 de mayo, Día de la Madre. Banner virtual y spot para redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre el rol de la madre. Se llegó a 1.182 personas en Facebook. Link spot: <a href="https://bit.ly/2EzGo1F">https://bit.ly/2EzGo1F</a></p>	

<p>Campaña: “Soy hija, soy madre, soy cabeza de hogar, trabajo en situación de vulnerabilidad, tengo dignidad”. 1 de junio          Afiche virtual, spot, material impreso y gestión informativa en medios en comunicación masiva)          Objetivo: Promoción y sensibilización sobre los derechos de las trabajadoras sexuales.          Spot fue difundido en ATB, Bolivia TV, PAT y RTP.          En Facebook se llegó a 6.027 personas con el arte virtual y el spot.          Se imprimieron 5.000 afiches que fueron difundidos para la sensibilización en la temática en medios de comunicación y en instituciones a nivel nacional.          Link spot: <a href="https://bit.ly/2UZ84ml">https://bit.ly/2UZ84ml</a></p>	
<p>Campaña: “Tengo VIH, tengo derechos” de junio.          2 Afiches virtuales para redes sociales.          Objetivo: Sensibilizar contra la discriminación hacia personas portadoras del VIH.          Se llegó a 2.714 personas en Facebook</p>	
<p>Campaña: “Las niñas y los niños tienen derecho a ser tratados con amor” en el marco del 4 junio, Día Internacional de los Niños Víctimas Inocentes de la Agresión. Afiche virtual, material impreso, gestión informativa en medios de comunicación. Objetivo: Sensibilizar contra la violencia y el maltrato a niñas y niños. Se llegó a 6.056 personas en Facebook. Cobertura periódica. Se imprimieron 5.000 afiches que fueron difundidos para la sensibilización en la temática en medios de comunicación y en instituciones a nivel nacional.</p>	
<p>Campaña: “Imprime anverso y reverso” por el 5 de junio, Día Mundial del Medio Ambiente. Afiche virtual, material impreso, gestión informativa en medios de comunicación. Objetivo: Concienciar sobre el uso responsable del papel en el marco del respeto a la Madre Tierra. Se llegó a 57.930 personas en Facebook. Se imprimieron 5.000 afiches que fueron difundidos para la sensibilización en la temática en medios de comunicación y en instituciones a nivel nacional.</p>	

<p>Campaña: “Las niñas y los niños trabajadores necesitamos condiciones dignas” por el 12 de junio, Día Mundial contra el Trabajo Infantil. Afiche virtual para redes sociales; material impreso y gestión informativa en medios de comunicación. Objetivo: Sensibilización sobre el trabajo infantil en el Día Mundial contra el Trabajo Infantil. Se llegó a 4.142 personas en Facebook. Se imprimieron 5.000 afiches que fueron difundidos para la sensibilización en la temática en medios de comunicación y en instituciones a nivel nacional.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 15 de junio, Día Mundial de la Toma de Conciencia Contra el Maltrato y Abuso en la Vejez. “Envejecimiento con dignidad y calidez” Afiche virtual para redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre el buen trato a las personas adultas mayores. Se llegó a 8.250 personas en Facebook</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 20 de junio, Día Mundial de los Refugiados. “Permanencia inclusiva a las personas refugiadas” Afiche virtual para redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre las personas refugiadas. Se llegó a 855 personas en Facebook.</p>	
<p>Campaña: “La orientación sexual y la Identidad de Género son diversas” por el 28 de junio, Día Internacional de las Diversidades Sexuales y Genéricas. Afiche virtual, spots en redes sociales, materiales impresos, gestión informativa en medios de comunicación y movilización. Objetivo: Promoción y sensibilización sobre los derechos de las personas con diversa orientación sexual e identidad de género. Se llegó a 6.602 en Facebook con el afiche, díptico y spot. Se imprimieron 20.000 dípticos y 5.000 afiches que fueron distribuidos a medios de comunicación a instituciones y en la movilización de las personas LGBT a nivel nacional. Links spots: <a href="https://bit.ly/2QJVQPU">https://bit.ly/2QJVQPU</a> <a href="https://bit.ly/2R8WxSt">https://bit.ly/2R8WxSt</a></p>	

<p>Calendario de los Derechos Humanos: 25 de julio, “Día internacional de la Mujer Afrolatina, Afrocaribeña y de la Diáspora”. Afiche virtual para redes sociales. Objetivo: Promoción de los derechos de la mujer afrolatina. Se llegó a más de 14.978 personas en Facebook</p>	
<p>Campaña: “Seducción/ Trabajo+Trampa= Trata y Tráfico ¡Cuídate!. Afiche virtual y spot para redes sociales, materiales impresos, gestión informativa en medios de comunicación y movilización a nivel nacional. Cobertura en medios de comunicación, el spot fue difundido en medios de comunicación. Se imprimieron y difundieron 5.000 afiches, 20.000 dípticos a nivel nacional. El spot y el afiche llegaron a 226.123 personas en Facebook. Movilización en terminales de buses a nivel nacional con la distribución de material informativo.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: “Lactancia, derecho de la infancia a la salud y la alimentación”, 1 al 7 de agosto, Semana Mundial de la Lactancia Materna. “Lactancia, derecho de la infancia a la salud y alimentación”. Afiche y spot para redes sociales. Se llegó a 25.695 personas en Facebook. Link video: <a href="https://bit.ly/2AiTFIU">https://bit.ly/2AiTFIU</a></p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: “Donde existe solidaridad hay esperanza”, 9 de agosto, Día Internacional de Solidaridad con la Víctima de Violencia Sexual.” Construyamos una cadena de solidaridad, apoyo y justicia para las víctimas de violencia sexual”. Afiche y spot para redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre la solidaridad con las víctimas de violencia sexual. El afiche y el spot producidos llegaron a 45.874 personas en Facebook. Link video: <a href="https://bit.ly/2AiTFIU">https://bit.ly/2AiTFIU</a></p>	

<p>Calendario de los Derechos Humanos: 23 de septiembre, "Día Nacional del Pueblo y la Cultura Afroboliviana". "Construyamos una cadena de solidaridad, apoyo y justicia para las víctimas de violencia sexual". Producción de un spot para redes sociales. Objetivo: Promocionar el aporte del Pueblo Afroboliviano a la construcción del país. Se llegó a 8.318 personas en Facebook. El spot fue difundido en medios televisivos con el apoyo del Ministerio de Comunicación. Link video: <a href="https://bit.ly/2CCem4b">https://bit.ly/2CCem4b</a></p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: "El trabajo en centro penitenciarios es reinserción", 24 de septiembre, Día Nacional e Internacional de la Persona Privada de Libertad. Afiches virtuales para redes sociales. Objetivo: Sensibilizar sobre la reinserción social de las personas privadas de libertad. Se llegó a 4.560 personas en Facebook.</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: 10 de octubre Día de la Democracia. Afiches virtual para redes sociales. Objetivo: Conmemorar los 35 años de la recuperación de la democracia en Bolivia. Se llegó a 15.843 personas en Facebook</p>	
<p>Calendario de los Derechos Humanos: "Valor, lucha, trabajo, construyendo Bolivia", 11 de octubre, Día de la Mujer Boliviana. Afiche virtual para redes sociales. Objetivo: Destacar el valor de la mujer boliviana. Se llegó a 11.248 personas en Facebook</p>	

<p>Calendario de los Derechos Humanos: “Construyendo Bolivia con discapacidad. Trabajando, luchando, aportando”, 15 de octubre, Día de las Personas con Discapacidad. Afiche virtual para redes sociales y gestión informativa en medios de comunicación. Objetivo: Promoción de la inserción laboral de personas con discapacidad. Se llegó a 7.462 personas en Facebook.</p>	
<p>Campaña: “Cárceles y personas privadas de libertad en Bolivia” del 5 al 19 de diciembre. Producción de documental, afiches virtuales, material de visibilización, gestión informativa en medios de comunicación, difusión masiva en salas de cine y otras a nivel nacional. Objetivo: Sensibilizar y mostrar la realidad de las personas que viven en 53 centros penitenciarios del país. Difusión en redes sociales, medios de comunicación y presentación del documental en salas de cine a nivel nacional. En la primera presentación en la Cinemateca de La Paz se llegó a 190 personas; en el interior del país, las presentaciones en salas de cine llegaron a al menos 493 personas. En redes sociales el tráiler del documental llegó a 3.294 personas y el afiche a 8.798 personas. Para la segunda presentación en el Multicine de La Paz, se tuvo la asistencia de cerca de 200 personas. En Facebook se llegó a 31.442 personas.</p>	
<p>Campaña: “Festival por los derechos humanos “promoviendo una cultura de paz”, en el marco del 10 de diciembre Día Internacional de los Derecho Humanos. El Festival se desarrolló en la plaza San Francisco y se promocionó una afiche por redes sociales. Objetivo: Promocionar los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos en el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos.</p>	

### 7.1.7 Página web y redes sociales

En la gestión 2017 se tuvo un sostenido crecimiento en las visitas al portal web de la institución, [www.defensoria.gob.bo](http://www.defensoria.gob.bo), las mismas que aumentaron según datos comparables en el informe de Control Social de 2015.

En la cuenta institucional de Facebook, se registró un crecimiento del 100% en el número de seguidores. En Twitter el crecimiento fue menos sustancial.

Plataforma	2012	2013	2014	2015	2017 a febrero	2017 a 20 diciembre
Portal web (visitas)	16.938	20.000	215.733	353.521		827.217
Facebook (seguidores)	167	1.182	1.999	2.448	4.804*	8.183
Twitter (seguidores)	351	1.271	1.447	2.418		3.831

## **CAPÍTULO VII**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

La Defensoría del Pueblo, con la visión de aporte a la agenda 2025, promoviendo la consolidación del Estado Plurinacional inclusivo, descolonizado y sin discriminación, desarrolló sus actividades promoviendo por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, en beneficio de las poblaciones más vulnerables como son las niñas, niños y adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas privadas de libertad, personas con discapacidad, naciones y pueblos indígena originario campesinos, migrantes, personas que viven con VIH y población LGTB.

#### **8.1 EJECUCIÓN FÍSICA – FINANCIERA GESTIÓN 2017**

El siguiente cuadro muestra los programas vigentes durante la gestión 2017, su nivel de ejecución y los principales logros alcanzados.

#	PROGRAMA	EJEC. FÍSICA	EJECUCIÓN FINANCIERA		
			Programado	Ejecutado	Obs.
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	91,06%	13.450.292,15	13.273.146,08	

<b>2</b>	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 de diálogo y paz	92,14%	10.087.719,11	9.954.859,56	
<b>3</b>	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	88,66%	10.087.719,11	9.954.859,56	
<b>TOTAL EJECUCIÓN</b>		<b>90,66%</b>	<b>33.625.730,37</b>	<b>33.182.865,21</b>	<b>98,68%</b>

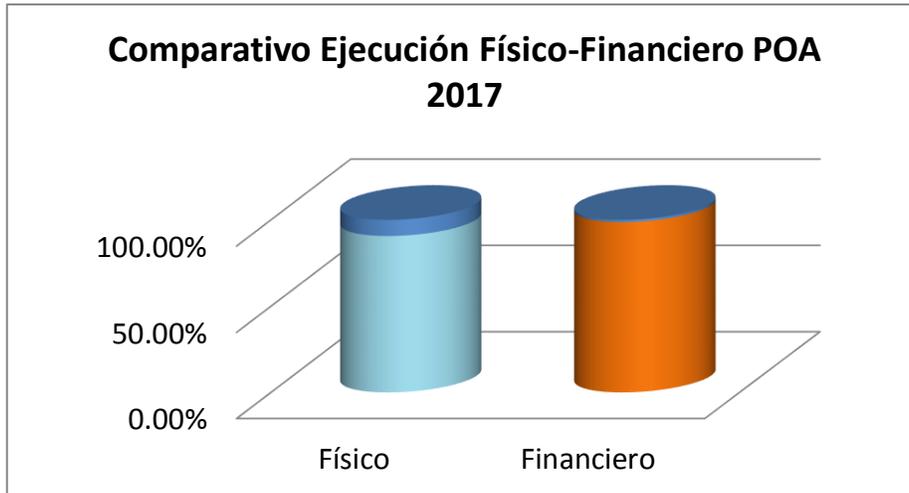
## 8.2 SITUACIÓN FINANCIERA

### Presupuesto y ejecución presupuestaria gestión 2017 (en Bs)

Fuente	Presupuesto	Ejecutado	%	Saldo
41	27.360.556,00	27.058.579,22	98,90	301.976,78
80	6.265.174,37	6.124.285,99	97,75	140.888,38
<b>TOTAL</b>	<b>33.625.730,37</b>	<b>33.182.865,21</b>	<b>98,68</b>	<b>442.865,16</b>

Según el Sistema de Gestión Pública - SIGEP y el siguiente cuadro resumen, se evidencia que el presupuesto de la Defensoría del Pueblo en la gestión 2017 fue de Bs. 33.625.730,37 (Treinta y tres millones seiscientos veinticinco mil setecientos treinta 37/100 Bolivianos) de los cuales se ejecutaron Bs. 33.182.865,21 (Treinta y tres millones ciento ochenta y dos mil ochocientos sesenta y cinco 21/100 Bolivianos) equivalente al 98.68%.

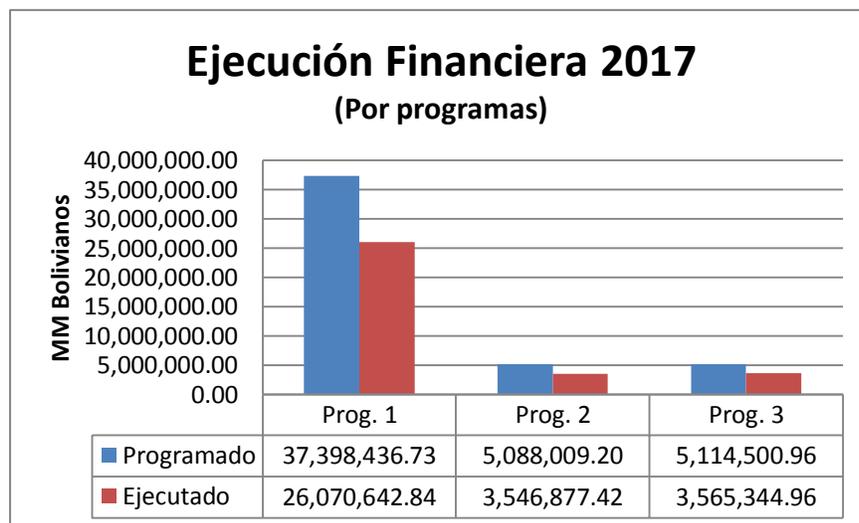
Luego de la evaluación realizada a la ejecución físico-financiera del Plan Operativo Anual 2017, los resultados fueron comparativamente los siguientes:



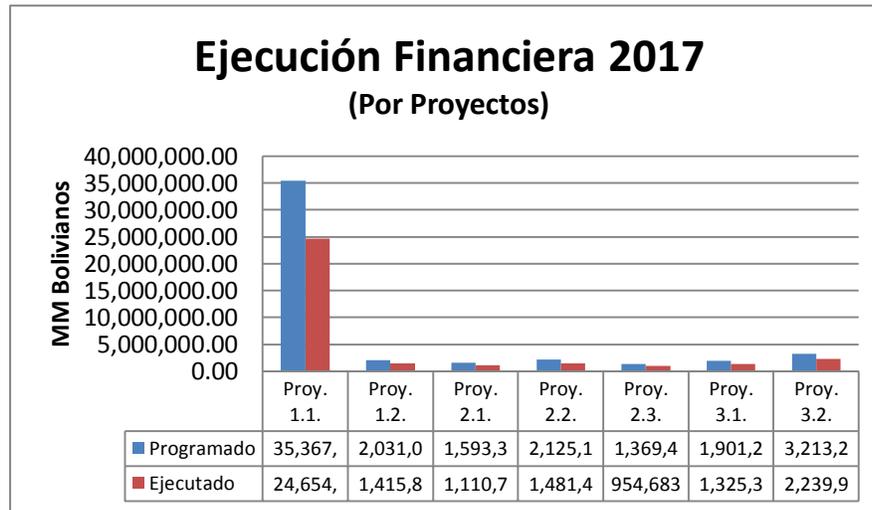
Durante la gestión 2017, no existieron recursos de cooperación internacional en el presupuesto de la Defensoría del Pueblo.

#### 8.2.1 Ejecución Financiera por Programas

Los programas inscritos en el POA 2017 mostraron la siguiente ejecución financiera:



## 8.2.2 Ejecución Financiera por Proyectos



Esta relación de la programación de gasto muestra que lo programado guarda una relación con lo ejecutado tanto a nivel de programas como para cada uno de los siete proyectos.

## 8.3 PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (PLANTA Y CONSULTORES)

### Personal de la Defensoría del Pueblo (diciembre 2017)

139	Servidores públicos
13	Consultores de línea

### 8.3.1 Capacitación del Personal de la Defensoría del Pueblo

#	Jornada	Auspiciador	Beneficiarios
1	Aimara básico	Escuela de Gestión Pública	31

<b>2</b>	Taller sobre "Usos de los sistemas informáticos de la defensoría del pueblo"	Defensoría del Pueblo	30
<b>3</b>	Información básica para la jubilación	Defensoría del Pueblo	17
<b>4</b>	Taller informativo "Aplicación de formulario 110 y 610 y sus disposiciones normativas"	Defensoría del Pueblo	18
<b>5</b>	Declaración jurada de bienes y rentas y sus disposiciones normativas	Defensoría del Pueblo	52