

## PRESENTACIÓN

---

Los artículos 130 de la Constitución Política del Estado y 33 y 34 de la Ley 1818 del Defensor del Pueblo de 22 de diciembre de 1997 establecen que el titular de la Institución dará cuenta de sus actos al Congreso Nacional en un Informe Anual que deberá ser publicado. Desde su creación, la Institución ha cumplido infaliblemente con esta obligación. El presente es el VII Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional.

Este documento presenta información sobre las actividades que la Institución llevó adelante a lo largo de 2004. Como en los años anteriores, el Informe no sólo está dirigido al Congreso Nacional, en observancia de las normas que así lo establecen, sino a las otras instancias públicas y a la sociedad en su conjunto con la intención que conozcan el trabajo desarrollado, los avances logrados y las dificultades enfrentadas.

Siguiendo la práctica institucional, este documento se presenta en tres versiones. La primera, en formato de libro, que, además de entregarse al Congreso, se publica y distribuye en centros académicos, organizaciones sociales, instituciones del Estado y organismos internacionales relacionados con el trabajo en derechos humanos y Ombudsman. La segunda es el resumen ejecutivo, publicación que sintetiza la información más importante y se distribuye a autoridades, organizaciones de derechos humanos, líderes de opinión y medios de comunicación. Y la tercera es la separata de prensa, versión que condensa los aspectos sobresalientes de la acción institucional.

Con relación a los seis anteriores, el presente Informe ha sufrido varios cambios en su enfoque y estructura. Esto se debe a que la Institución ha querido transmitir, de la mejor forma posible, a través de un documento menos voluminoso y más ágil, toda la información relevante de su quehacer en un año de labores. En este sentido, se resaltan con mayor énfasis los logros, los impactos y los avances conseguidos (al igual que los retrocesos advertidos), en detrimento de la mera descripción de actividades que, por ser parte de procesos muchas veces largos no siempre dan una idea cabal de las acciones defensoriales en su verdadera dimensión.

Para lograr este cambio en el diseño, la Institución realizó consultas previas, internas y externas, en búsqueda de sugerencias, aportaciones y críticas que le permitan elaborar un mejor producto, perfectible por supuesto, pero cimiento para las futuras ediciones.

El Capítulo I del VII Informe al Congreso se refiere a las bases legales, a la misión institucional, a la estructura organizativa y a las funciones asignadas a cada área sustantiva de los niveles central y desconcentrado. Con esto, el lector podrá tener una mejor comprensión del trabajo

que desarrolla la Institución, así como de los mecanismos que emplea cotidianamente para realizar sus labores en favor de los derechos humanos.

En el Capítulo II se hace referencia al escenario de los derechos humanos en el que le tocó actuar al Defensor del Pueblo en 2004, año trascendental para la historia de un país que, luego de los sucesos ocurridos en 2003, modificó su Constitución Política, dio paso al ejercicio de la democracia directa y vivió el tránsito intenso y convulsivo de un Estado y una sociedad en plena transformación. El capítulo también presenta un balance general que resume los principales logros promovidos por la Institución en cumplimiento de su amplio mandato.

El Capítulo III da cuenta del trabajo realizado por el Defensor del Pueblo en una de sus dos principales tareas: proteger los derechos humanos. En él se revisan, por un lado, los resultados de varias actuaciones urgentes y, por otro, los datos del Sistema de Atención de Quejas, componente fundamental del trabajo institucional porque a través suyo se pueden extraer conclusiones valiosas sobre avances y retrocesos en la vigencia de los derechos humanos y sobre el comportamiento de las entidades del Estado responsables de respetarlos y garantizarlos.

Este capítulo también hace un recuento de otros hechos relevantes en materia de derechos humanos respecto a los cuales la Institución no tuvo, necesariamente, una participación o intervención directa, pero dada su trascendencia es inevitable aludirlos.

El Capítulo IV, también consagrado a la protección de los derechos humanos, reporta la actividad defensorial realizada en otras esferas. En este sentido, se hace un repaso de los recursos judiciales tramitados por la defensoría, de las peticiones internacionales presentadas ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, de las propuestas normativas apoyadas o sugeridas por el Defensor y de los trámites de aprobación de tratados internacionales impulsados por la Institución.

En el Capítulo V el Defensor del Pueblo da cuenta del trabajo realizado, de los logros obtenidos y de los avances o retrocesos sufridos respecto a los derechos humanos de las mujeres, niños/as y adolescentes, adultos/as mayores, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, campesinos e indígenas, y usuarios de servicios públicos básicos, siete colectivos cuyos derechos son materia de especial atención y protección.

El Capítulo VI está dedicado al trabajo defensorial llevado a cabo en el marco de sus actuaciones como pacificador y facilitador del diálogo en contextos de conflicto social. La acción defensorial en este marco de su competencia se realizó para promover acuerdos entre partes enfrentadas y para prevenir la generación o el desborde de la violencia que comprometa los derechos a la vida y a la integridad y seguridad personales, fundamentalmente.

El Capítulo VII ya no aborda las acciones de protección, se aboca, más bien, a informar sobre las tareas realizadas en la otra gran dimensión del trabajo defensorial, la promoción de los derechos humanos. Esta parte del Informe está relacionada con las actividades de difusión, divulgación y educación en derechos humanos orientadas a promover e inculcar en la Administración y en la sociedad una cultura de respeto a los derechos humanos y de cumplimiento de los deberes ciudadanos.

El Capítulo VIII brinda información sobre las relaciones interinstitucionales, entabladas o fortalecidas por el Defensor del Pueblo en 2004, que contribuyeron a que las actuaciones de la Institución logaran mejores resultados y mayores impactos. Este capítulo contiene las listas de “servidores públicos colaboradores” y de “servidores públicos no colaboradores”, presentes en todos los Informes Anuales, que consignan los nombres, cargos e instituciones a las que pertenecen o representan decenas de servidores públicos que facilitaron o entorpecieron la acción defensorial. Un último acápite describe la dinámica de las relaciones entre el Defensor del Pueblo y otras entidades regionales e internacionales análogas con las que trabaja, coordina o mantiene vínculos de asistencia recíproca.

El Capítulo IX presenta, como todos los años, información descriptiva de carácter organizacional, administrativa y financiera como una expresión de transparencia de la gestión institucional.

En el Capítulo X, el Defensor del Pueblo transmite sus reflexiones finales sobre el periodo reportado en perspectiva del futuro inmediato, y formula, en esa línea, una serie de recomendaciones dirigidas no sólo al Congreso, sino a los otros poderes e instituciones públicas que deben contribuir a la realización de los derechos humanos.

Por último, el Capítulo XI expone gráfica y estadísticamente las principales cifras que resumen el trabajo realizado por el Defensor del Pueblo en 2004.





CAPÍTULO  
BASES JURÍDICA, ORGANIZATIVA Y  
FUNCIONAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO





## BASES JURÍDICA, ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

---

### 1. MARCO NORMATIVO

El Defensor del Pueblo es la institución creada constitucionalmente (1995) para velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas en relación a la actividad administrativa de todo el sector público y, asimismo, por la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos. Es una institución independiente que no recibe instrucciones de los poderes públicos. Su ámbito de competencia nacional comprende la Administración pública centralizada, descentralizada, entidades autónomas, desconcentradas, gobiernos municipales y todo organismo del Estado, cualquiera fuera su naturaleza jurídica. Esta competencia se extiende a las cooperativas e instituciones privadas que prestan servicios públicos.

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

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

La Ley 1818 desarrolla las normas constitucionales en 37 artículos y cinco disposiciones transitorias. En dicha ley, el artículo 11 señala que las atribuciones institucionales son:

- 1) Interponer, conforme establece la Constitución Política del Estado en su Artículo 129, Recursos de inconstitucionalidad, Directo de Nulidad, de Amparo y Habeas Corpus, sin necesidad de mandato.
- 2) Investigar y denunciar, de oficio o como consecuencia de una queja, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano.

- 3) Solicitar a las autoridades y servidores públicos información relativa al objeto de sus investigaciones sin que éstas puedan oponer reserva alguna.
- 4) Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de correctivos y medidas a todos los órganos de la administración pública, al Consejo de la Judicatura o la Fiscalía General de la Nación cuando los hechos se relacionen a la administración de justicia o constituyan delito.
- 5) Proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, relativas a los derechos humanos.
- 6) El Defensor del Pueblo deberá vigilar la situación de las personas privadas de libertad, para velar por el respeto de los límites de la detención. Para este efecto, y para fines de registro el Defensor del Pueblo deberá ser informado por escrito de todo arresto, apresamiento o detención que se realiza en el territorio nacional.
- 7) Recomendar al Poder Ejecutivo la suscripción de tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos y su aprobación al Poder Legislativo.
- 8) Tener libre acceso a los centros de detención, reclusión, internamiento y confinamiento sin que pueda oponérsele objeción alguna
- 9) Velar por el respeto de la naturaleza multiétnica y pluricultural del Estado boliviano y promover la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas y originarios del país.
- 10) Promover y recomendar en sus actuaciones la observancia a las Convenciones y Tratados Internacionales relativos a los Derechos Humanos de la Mujer.
- 11) Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aún en caso de declaratoria de estado de sitio.
- 12) Solicitar a cualquier dependencia de la administración pública la declaratoria en comisión de funcionarios técnicos, cuyos servicios, específicos y temporales, sean requeridos por el Defensor del Pueblo.
- 13) Diseñar, elaborar, ejecutar y supervisar programas para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, así como establecer mecanismos de coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para estos efectos.
- 14) Velar por los derechos y deberes fundamentales de las personas en el ámbito militar y policial.
- 15) Gestionar convenios de cooperación técnica o financiera con organizaciones nacionales e internacionales.
- 16) Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Igualmente, la Ley del Defensor del Pueblo contiene otras disposiciones fundamentales para el trabajo institucional como son aquellas que detallan el procedimiento de investigación de quejas y de oficio (18-32); las que imponen a los servidores públicos el deber de coadyuvar al trabajo del Defensor del Pueblo (25-28); y las que crean las bases de su estructura interna (14-17, 35-37).

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

Otras disposiciones también otorgan una serie de atribuciones a la defensoría. La Ley 1970 (Código de Procedimiento Penal) señala en su artículo 422 que la institución está facultada para interponer el recurso de revisión de sentencia condenatoria ejecutoriada.

La Ley 2640 de Resarcimiento a Víctimas de la Violencia Política establece en su artículo 17 que el Defensor del Pueblo está legitimado para solicitar los beneficios previstos en esa norma en favor de las personas cuyos derechos humanos fueron violados durante las dictaduras militares.

El DS 27329/2004 para Procurar la Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental establece en el artículo 4 que, en caso de restricciones al derecho a la información, los afectados podrán presentar una queja ante el Defensor del Pueblo.

## 2. VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En 2004 se redefinieron la misión y visión de la Institución del Defensor del Pueblo. La misión institucional es “contribuir a la construcción de una cultura de respeto a los Derechos Humanos a través de su protección, defensa y promoción”.

La visión es ser “una Institución reconocida por su independencia, solidaridad y honestidad, que trabaja por el respeto de los Derechos Humanos”.

## 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONES

### 3.1. ORGANIZACIÓN CENTRAL

La Ley 1818 señala que el titular del Defensor del Pueblo estará asistido en el desempeño de sus funciones por tres Delegados Adjuntos de igual jerarquía en los que podrá delegar funciones, y que la Institución contará con un Secretario General y personal técnico y administrativo para el desenvolvimiento de sus labores. Asimismo, señala que la sede principal se establecerá en la ciudad de La Paz (Oficina Central), pudiendo establecer oficinas en cualquier lugar del país.

Con base en estas previsiones legales y para cumplir a cabalidad con su mandato constitucional, la estructura organizativa de la institución comprende cinco áreas funcionales, con sus respectivas unidades, cuyas principales funciones son las siguientes:

**DESPACHO:** Es dirigido por el Defensor del Pueblo Waldo Albarracín Sánchez, quien tiene a su cargo la conducción y representación institucional y las más altas funciones ejecutivas. El Despacho del Defensor está integrado por la Coordinación de Gestión Institucional, dos Asesorías, la Jefatura de Gabinete y las unidades jurídica y de auditoría interna.

La **Coordinación de Gestión Institucional** tiene dos funciones centrales. Por un lado, sirve de nexo entre el titular del Defensor del Pueblo y sus representantes en las 15 oficinas del país. Por otro lado, es responsable de los procesos de programación y planificación institucional consistentes, entre otros, en la formulación de la Programación Operativa Anual (POA), su seguimiento y evaluación, y en el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Quinquenal.

La **Asesoría de Asuntos Legislativos y Constitucionales** se ocupa, básicamente, de proponer al Defensor del Pueblo reformas normativas en materia de derechos humanos; elaborar

recursos constitucionales (directo de nulidad, directo de inconstitucionalidad, amparo y habeas corpus); tramitar los recursos de revisión de sentencia condenatoria en materia penal; y canalizar las solicitudes de beneficios en el marco de la Ley 2640.

La **Asesoría en Derechos Humanos** es responsable de la tramitación de los asuntos planteados ante los órganos internacionales de derechos humanos; de la elaboración del Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional y de otros informes especiales y documentos sobre derechos humanos, de circulación interna y externa; y de la capacitación del personal de la Institución en temas de derechos humanos.

Ambas Asesorías son consultadas regularmente por el Defensor del Pueblo y demás personal de la Institución en temas constitucionales y de derechos humanos

La **Jefatura de Gabinete**, de la que dependen la Responsable de Prensa y Relaciones Públicas y el personal administrativo del Despacho, tiene a su cargo coordinar, interna y externamente, la agenda del Defensor.

Por último, las unidades de **Auditoría Interna** y de **Asuntos Jurídicos** cumplen las funciones administrativas propias de estas unidades en cualquier otra entidad pública.

**ADJUNTORÍA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (AC):** Esta Adjuntoría, dirigida por la Delegada Adjunta de Atención a la Ciudadanía Dra. Rielma Mencias, tiene a su cargo el Sistema de Atención de Quejas (SAQ), componente medular del trabajo del Defensor del Pueblo a través del cual la Institución cumple su atribución de investigar las quejas presentadas por la ciudadanía de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley 1818 y en los reglamentos internos de la defensoría.

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

Dependen de esta Adjuntoría la Dirección Nacional de Quejas y la Dirección Departamental de Quejas de La Paz.

La **Dirección Nacional de Quejas** se ocupa de coordinar y uniformar el tratamiento de la investigación de quejas a nivel nacional, brindando orientaciones a los funcionarios sobre cómo proceder en casos particulares. Asimismo, se encarga de todos los procesos de revisión y actualización del SAQ para que sea una herramienta adecuada a las necesidades de la Institución.

La **Dirección Departamental de Quejas de La Paz** es la encargada de tramitar las denuncias presentadas por la ciudadanía contra instituciones públicas y privadas operadoras de servicios públicos en el departamento de La Paz y, en algunos casos, contra autoridades públicas con jurisdicción nacional.

Esta dirección tiene bajo su dependencia a la Unidad de Gestión Directa de La Paz que se encarga de promover soluciones inmediatas a las quejas presentadas a través de contactos telefónicos, visitas y verificaciones en las dependencias estatales. Su principal objetivo es obtener una respuesta pronta y satisfactoria en favor de los peticionarios. Los asuntos que no se resuelven por este canal son remitidos a la fase de investigación especializada, también a cargo de la Dirección Departamental de Quejas, donde manteniendo en la medida de lo posible el informalismo en la tramitación de cada expediente, se busca solucionar las quejas dentro de un término razonable a través de un Proveído de Archivo o, eventualmente, de una Resolución Defensorial.

**ADJUNTORÍA DE PROGRAMAS Y ACTUACIONES ESPECIALES (APAE):** La dirección de esta Adjuntoría está a cargo de la Delegada Adjunta de Programas y Actuaciones Especiales Dra. Gabriela Justiniano. Tiene bajo su dependencia a las unidades de Programas Especiales y de Actuaciones Urgentes.

La **Unidad de Programas Especiales** está integrada por seis programas específicos abocados a los derechos humanos de las mujeres, niñez y adolescencia, adultos mayores, personas privadas de libertad, personas con discapacidad e indígenas y campesinos. Su trabajo combina los elementos de la misión institucional a través de acciones de protección y promoción de los derechos humanos de las poblaciones indicadas. Al mismo tiempo, tiende un puente permanente de coordinación con las instituciones del sector público y de alianzas estratégicas con las organizaciones de la sociedad civil. La finalidad, en ambos casos, es la vigilancia (social) sostenida al cumplimiento de las políticas públicas y responsabilidades estatales. De esta manera, también se fomenta la participación activa de los grupos poblacionales involucrados, se fortalece a sus organizaciones y se las incluye en las discusiones con las respectivas entidades estatales.

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

El trabajo de los programas especiales se complementa con la generación y apoyo consensuado a propuestas normativas; con la divulgación, promoción y educación en materia de derechos humanos dirigida a estos seis grupos priorizados y a las instituciones que trabajan con los mismos; y con actuaciones urgentes, coordinadas con la unidad responsable, tendientes

a evitar o buscar la subsanación inmediata a vulneraciones a los derechos de las personas que forman parte de estos grupos y poblaciones priorizadas.

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

La **Unidad de Actuaciones Urgentes** está conformada en la Oficina Central por funcionarios cuyo trabajo principal es intervenir en situaciones de inminente vulneración a los derechos humanos. La labor de estos servidores es apoyada por otras unidades de la defensoría. La acción institucional a través de una actuación urgente se da toda vez que es necesaria una intervención inmediata en el lugar donde se están desarrollando los hechos vulneratorios. La finalidad es evitar su consumación o lograr su reversión. Con este tipo de intervenciones se ha logrado, en muchos casos, prevenir consecuencias irreparables a los derechos de los ciudadanos.

Esta misma unidad se encarga de intervenir en conflictos sociales, a petición de partes o de oficio, cuando esas situaciones pueden generar escenarios de violencia en los que se comprometa la vigencia de los derechos humanos, especialmente la vida y la integridad y seguridad personales, en el contexto social, económico y político. En este accionar, la Institución emplea distintas herramientas dirigidas a la facilitación del diálogo y a la mediación entre las partes antagónicas, a la pacificación de escenarios de violencia y a la atención humanitaria, ésta última en coordinación con entidades de atención a la salud.

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

**ADJUNTORÍA DE PROMOCIÓN Y ANÁLISIS (APA):** La dirección de esta Adjuntoría está a cargo de la Delegada Adjunta de Promoción y Análisis Lic. Leonor Arauco L., quien, además, asume la representación institucional como Defensora del Pueblo en suplencia legal en caso de ausencia del titular del Defensor del Pueblo.

De manera general, la Adjuntoría de Promoción y Análisis tiene como tarea principal la laboriosa misión de lograr avances en la construcción de una cultura de derechos humanos a través de actividades de difusión, promoción, educación y capacitación. En tal sentido, su trabajo se enmarca en la ejecución de una serie de líneas de acción, estrategias y políticas de comunicación puestas en práctica con el fin de desarrollar procesos con resultados de corto, mediano y largo plazo.

Las estrategias desarrolladas por el Defensor del Pueblo en este ámbito son siete: prensa, editorial, difusión educativa, distribución de materiales, espacios interactivos, educación en derechos humanos y contacto directo, ésta última a través del Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo y las actividades de los espacios interactivos.

Por su parte, las líneas de acción de la APA consisten básicamente en construir alianzas con los medios masivos de comunicación social que permitan influir en la opinión pública, contribuir a que la población se involucre en la comprensión y ejercicio de los derechos humanos e introducir diversas temáticas en la agenda pública. También consisten en formar redes de relacionamiento con la sociedad civil que sirvan como amplios y privilegiados canales de vinculación con diversos sectores de la población, favoreciendo la fluida difusión de información educativa en derechos humanos. Por último, otra línea de acción ha sido combinar lo grupal y lo masivo, lo que ha permitido conjugar una visión nacional al integrar aspectos generales de la acción defensorial a las perspectivas locales. La estrategia combinada de comunicación masiva y grupal ha permitido, por otra parte, asumir de manera adecuada el manejo de los tres puntos centrales de inflexión del proceso comunicacional: producción, difusión y recepción de los mensajes. De este modo, la población conoce el discurso de promoción y defensa de los derechos humanos y, al mismo tiempo, reconoce los resultados de la práctica defensorial.

El trabajo de la Adjuntoría de Promoción y Análisis, que se coordina con las demás áreas funcionales de la institución, se reparte en las actividades asignadas a las cuatro unidades que la conforman.

La **Unidad de Promoción y Difusión** trabaja en procesos dirigidos a sensibilizar e inducir a la población al ejercicio y exigibilidad de sus derechos y al respeto de los derechos de los demás. Esto lo hace a través de una serie de eventos interactivos, produciendo material audiovisual e impreso y lanzando campañas masivas de comunicación e información.

La **Unidad de Capacitación y Educación** se encarga de capacitar en derechos humanos a los servidores públicos en general, a los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional y a todos los sectores de la sociedad boliviana que deseen participar en las actividades educativas impartidas por la Institución. Desde finales de 2000, la defensoría despliega esfuerzos, a través de esta unidad, para introducir a la Reforma Educativa contenidos sobre derechos humanos.

La **Unidad de Diagnóstico y Análisis** proporciona insumos que sirven de base para la identificación y definición de temas y situaciones particulares que ameritan especial atención de parte de la defensoría. Esta unidad también se encarga de supervisar la elaboración de otros diagnósticos y estudios especializados encargados a terceras personas.

Por último, la cuarta unidad, denominada **Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo (CID-DP)**, se encarga fundamentalmente de atender las demandas externas e internas sobre información en derechos humanos, Ombudsman y otros temas jurídicos y sociales. Adicionalmente, alimenta y actualiza el portal de internet del Defensor del Pueblo.

**SECRETARÍA GENERAL:** Los aspectos financieros y administrativos de la Institución son de responsabilidad de Secretaría General, área funcional que tiene a su cargo cuatro unidades: Financiera, Administrativa, Recursos Humanos e Informática. Las funciones de cada una de éstas son las propias de las unidades correspondientes en otras instituciones del Estado. También depende de esta área funcional Cooperación Internacional, encargada de la relación con los gobiernos y agencias de cooperación que apoyan financieramente al Defensor del Pueblo.

### 3.2. ORGANIZACIÓN DESCONCENTRADA

A nivel desconcentrado, el Defensor del Pueblo funciona a través de ocho Representaciones Departamentales: Beni, Cochabamba, Chuquisaca, Oruro, Pando, Potosí, Santa Cruz y Tarija (la excepción es La Paz); dos Representaciones Especiales: El Alto y Chapare; y cinco Mesas Defensoriales: Llallagua (y San Pedro de Buena Vista), Puerto Suárez, Riberalta, Yacuiba y Yungas.

Las **Representaciones Defensoriales Departamentales**, en lo que corresponde, tienen una estructura organizacional prácticamente similar a la de la Oficina Central, lo que les permite ocuparse de la investigación de quejas; de las investigaciones de oficio, en coordinación con la APAE; de la intervención en actuaciones urgentes y conflictos sociales; de la protección y promoción de los derechos humanos de las poblaciones y grupos priorizados en los seis programas especiales; y de la difusión, divulgación y educación en derechos humanos. Estas dependencias están a cargo de un Representante Departamental designado directamente por el Defensor del Pueblo. En La Paz no se creó una Representación Departamental en razón de que la Oficina Central se ocupa también de los asuntos departamentales. Sin embargo, se tiene previsto para la gestión 2005 crear la Representación Departamental de La Paz.

Si bien los Representantes responden directamente al Defensor del Pueblo, en lo estrictamente funcional las Representaciones siguen las líneas y directrices establecidas por cada una de las tres Adjutorías. De esta manera, la programación definida en la Oficina Central se ejecuta en todo el territorio nacional, sin perjuicio de que cada Representación pueda priorizar ciertos aspectos o actuar en temas particulares que obedecen a las necesidades propias de cada región.

Las **Representaciones Especiales** de El Alto y Chapare, cuya dirección está a cargo de sendos Representantes de designación privativa del Defensor del Pueblo, fueron creadas en noviembre de 1998 para atender, en el primer caso, a la enorme población alteña, al masivo número de inmigrantes a esa ciudad y a los pobladores de localidades y municipios aledaños (Achocalla, Viacha, Guaqui, Puerto Pérez, Pucarani, etc.). En el segundo caso, la Representación Especial del Chapare, con su oficina en Villa Tunari, fue puesta en funcionamiento para prestar servicios a los habitantes del trópico cochabambino, zona que en las últimas décadas ha sido y es escenario de un permanente clima de tensión social por las tareas de erradicación de coca excedentaria y lucha contra el narcotráfico, a raíz de las cuales la vigencia de los derechos humanos se ve siempre comprometida.

Estas dos Representaciones, especialmente la de El Alto están organizadas en gran medida, como la Oficina Central, por lo tanto, operativamente las tareas que cumplen son semejantes

a las de aquélla. En lo funcional, la Representación Especial del Chapare depende de la Representación Departamental de Cochabamba y la de El Alto de la Oficina Central.

Por último están las **Mesas Defensoriales**, creadas con la intención de que la defensoría llegue con sus servicios a un mayor número de gente, especialmente del área rural y de las zonas fronterizas del país. La definición de la sede de cada una de estas Mesas se adoptó en función a un análisis minucioso sobre las necesidades más imperativas de establecer presencia institucional, más visible y permanente, en localidades con características particulares, algo parecido al proceso que se siguió para definir la instalación de las Representaciones Especiales.

En Llallagua, el establecimiento de la Mesa obedeció fundamentalmente a sentar presencia institucional en el Norte Potosí, una de las regiones del país más deprimidas económicamente, que, además, fue reciente escenario de hechos de violencia interétnica revividos en el marco de pugnas históricas y territoriales. Por tanto, la presencia institucional estuvo dirigida también a contribuir a la pacificación de la región. Años más tarde, se puso en funcionamiento una oficina gemela en la localidad de San Pedro de Buena Vista.

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

En Puerto Suárez y Yacuiba la instalación de las respectivas Mesas Defensoriales fue fruto de la necesidad de fijar un punto de atención a la ciudadanía en dos importantes localidades fronterizas con Brasil y Argentina, respectivamente, de gran actividad industrial y comercial, y de cercanía geográfica a varias comunidades y pueblos indígenas del oriente y sur del país.

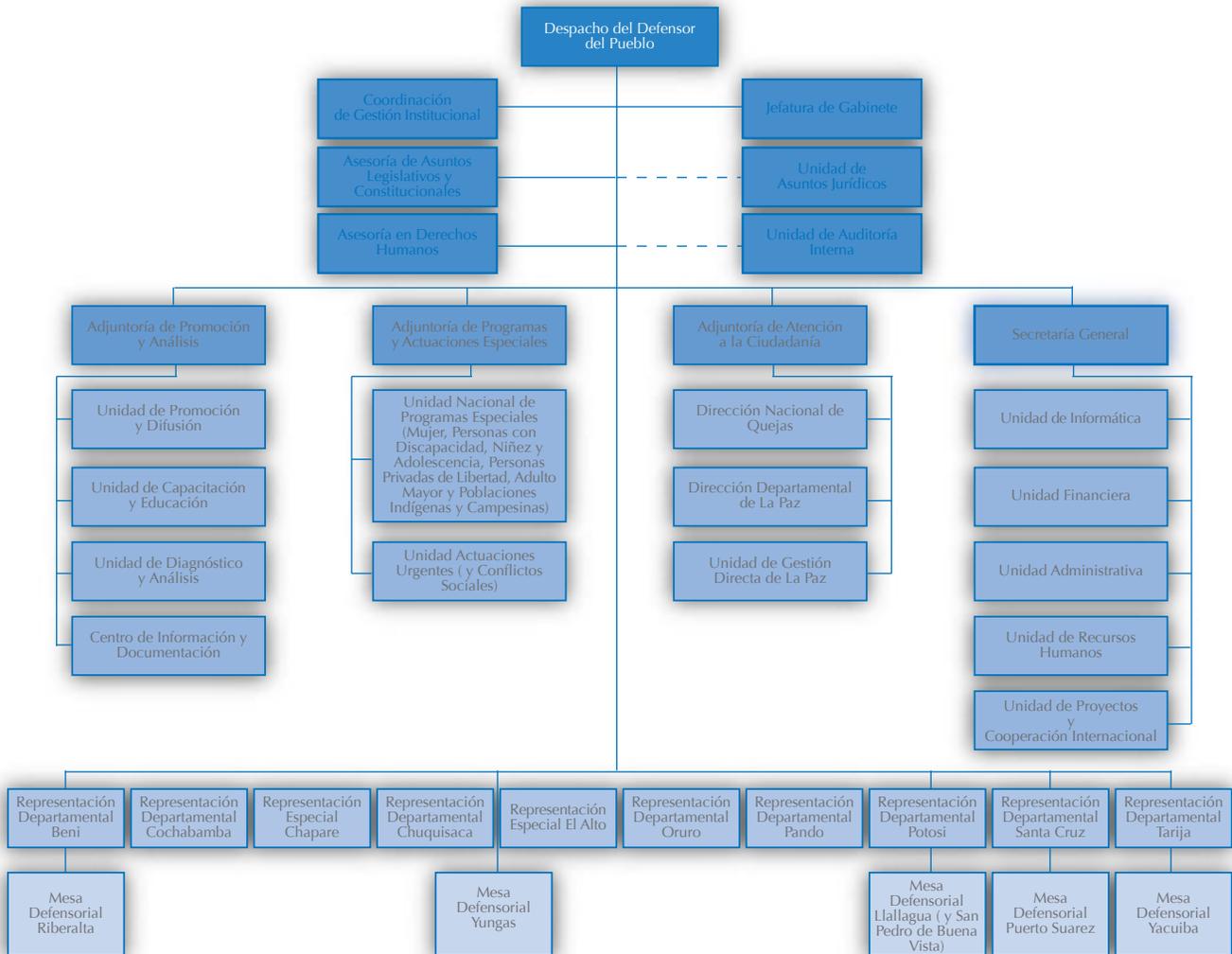
Por último, la Mesa Defensorial de Yungas fue creada en atención a diversos factores que afectan a su población, muchos de ellos vinculados con la distribución de la tierra, la marginación de las comunidades negras y la creciente expansión de los cultivos de coca que, como en el caso del Chapare, ha abierto nuevos escenarios de violencia.

Si bien los Responsables de las Mesas Defensoriales son designados y responden directamente al Defensor del Pueblo, en lo funcional cada mesa depende de la respectiva Representación Departamental, con excepción de la de Yungas que, al igual que la Representación Especial de El Alto, depende de la Oficina Central.

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

El siguiente organigrama sintetiza gráficamente la organización del Defensor del Pueblo.

**Gráfico No. 1**  
**Organigrama del Defensor del Pueblo**





CAPÍTULO II  
ESCENARIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y  
BALANCE DEL TRABAJO DEFENSORIAL EN 2004





## ESCENARIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y BALANCE DEL TRABAJO DEFENSORIAL EN 2004

### 1. EL ESCENARIO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Sin pretender ser un repaso exhaustivo, el presente acápite aborda los aspectos centrales que contribuyeron o entorpecieron la vigencia de los derechos humanos en 2004. Algunos de estos temas y otros no referidos en esta parte inicial del VII Informe Anual son desarrollados con mayor amplitud en los capítulos posteriores que, en su conjunto, hacen una revisión más global del desarrollo de estos derechos en el último año.

En el mes de febrero se modificó la Constitución Política del Estado para dar paso a los instrumentos de la democracia participativa: referéndum, iniciativa legislativa ciudadana y Asamblea Constituyente. También se eliminó el privilegio exclusivo de los partidos políticos como únicos actores de las contiendas electorales, ampliando esta posibilidad a las agrupaciones ciudadanas y a los pueblos indígenas.

La reforma constitucional incorporó la importante garantía judicial del habeas data para proteger los derechos a la intimidad, privacidad honra y reputación. Asimismo, corrigió la situación de discriminación contra la mujer respecto al derecho a la nacionalidad, estableciendo un tratamiento igual con relación a los hombres.

A pesar de estos avances, especialmente en materia de derechos políticos y participación ciudadana, en general las 15 modificaciones a la Constitución no contemplaron otros relacionados directamente con los derechos humanos. No obstante, la base de la reforma fue la Ley 2410/2002 de Necesidad de Reformas de la Constitución Política del Estado, norma que sí contemplaba varias modificaciones y adelantos importantes en esta materia. En todo caso, la tarea queda pendiente para la Asamblea Constituyente.

El referéndum sobre la política hidrocarburífera del país o “referéndum del gas”, primer punto de la agenda de octubre a la que se comprometió dar cumplimiento el Presidente Mesa, fue otro acontecimiento central en 2004. Este mecanismo de democracia directa, utilizado por segunda vez en la historia republicana, generó en los procesos previo y posterior a su celebración una serie de desavenencias entre los bolivianos. Más allá del contenido y complejidad de las cinco preguntas formuladas, los ciudadanos bolivianos ejercieron de la manera más directa posible su derecho a la participación en los asuntos públicos, hecho que no puede dejarse de realzar. El Defensor del Pueblo apoyó la realización de este evento democrático a través de pronunciamientos públicos y por medio de acciones de carácter informativo llevadas adelante en sus oficinas de todo el país con el fin de promover la mayor participación posible de la ciudadanía.

El segundo punto de la agenda, la elaboración de la nueva Ley de Hidrocarburos que debía emerger de los lineamientos expresados como respuesta a la consulta ciudadana, complicó el escenario político y social. Hasta finales de 2004 el proyecto, o más bien los proyectos de ley se seguían debatiendo en el Parlamento y discutiendo en medio de las relaciones fracturadas entre el Poder Ejecutivo y el Legislativo y de las posiciones encontradas entre occidente y oriente.

El tercer punto de la agenda del Presidente Mesa, como el segundo, tampoco se cumplió en 2004. Sin embargo, el proceso preconstituyente se inició con las acciones gubernamentales que derivaron en la creación de la Unidad de Coordinación para la Asamblea Constituyente, encargada de coordinar e impulsar su realización a través de diferentes campañas de información y otras actividades, y con la celebración de múltiples eventos organizados por la sociedad civil con el propósito de promover la reflexión y el debate sobre los principales temas de la reforma constitucional, así como sobre las mejores fórmulas para garantizar la participación plural y representativa de todos los sectores de la población en tan importante acontecimiento. El propio Defensor del Pueblo llevó adelante una serie de encuentros ciudadanos en todo el país para recoger aportes con miras a la elaboración de su propia propuesta de reforma en los temas relacionados a los derechos humanos, principalmente.

Lamentablemente, la Asamblea Constituyente fue otro de los temas que generó división política y social entre quienes creen que éste es el espacio en que se deben discutir y decidir los grandes temas nacionales y quienes piensan que esos cambios no son necesarios o que deben buscarse en otros escenarios o por otros medios.

A partir del mes de junio cobró mayor fuerza un nuevo tema que luego sería incluido en la agenda gubernamental: la demanda de autonomías departamentales, especialmente enarbolada por Santa Cruz. En aquel mes diversos sectores de la población cruceña liderados por su comité cívico se congregaron en una multitudinaria concentración pública en la capital cruceña para demandar a los poderes del Estado autonomías departamentales, elección popular de prefectos, manejo de recursos y toma de decisiones político administrativas en el marco de un Estado unitario.

A las manifestaciones y protestas sociales escenificadas en torno al referéndum, a la Constituyente y a las autonomías, se sumó una multiplicidad de protestas por temas nuevos o recurrentes que crearon un clima permanente de tensión y agitación social. Las medidas de presión asumidas por los maestros, los rentistas y aspirantes a rentas, los indígenas, los movimientos de desocupados, los sin tierra, los sindicatos, los cívicos y otros sectores y movimientos sociales, la mayoría con demandas legítimas, pudieron ser el escenario más propicio para la represión estatal. Sin embargo, fue ponderable que, en ese contexto, el gobierno hubiera optado por una política de diálogo y no de fuerza. A diferencia de su inmediato predecesor, el gobierno del Presidente Mesa agotó siempre todas las posibilidades de concertar con los grupos de protesta; y, aún agotado el diálogo, respetó el derecho a la vida e integridad de las personas como se lo propuso al asumir su mandato.

No obstante la actitud gubernamental, criticada en varias oportunidades por su extremada tolerancia, fue aprovechada por diversos sectores de la población que en muchas oportunidades abusaron del ejercicio de sus derechos a la petición y a la protesta cometiendo excesos en perjuicio de otros ciudadanos no identificados con sus demandas.

El enfrentamiento entre conciudadanos se dio con mayor intensidad que en otros años, situación generada por la inacción y desatención de larga data de las entidades del Estado; por la corrupción judicial y policial, a las que todavía no se ha puesto freno pese a los importantes recursos económicos invertidos en reformas abortadas a mitad del camino o que todavía no revelan sus frutos; y al abandono o ausencia estatal en innumerables regiones y localidades del país donde se fue perdiendo todo sentido de institucionalidad. Estos factores incitaron a las personas a arreglar sus diferencias aplicando la justicia por mano propia, invadiendo predios ajenos, expulsando violentamente a los usurpadores, tomando rehenes, linchando a ladronzuelos, colgando a violadores y prendiendo fuego a las autoridades. Frente a todo esto el Estado mostró cierta indolencia y poca capacidad de reacción.

La desatención estatal a los grandes problemas de la población también se manifestó con expresiones jamás vistas en Bolivia. El caso paradigmático fue la inmolación del minero Eustaquio Picachuri, quien ante la impotencia por no obtener una renta de jubilación se quitó la vida y quitó la vida a dos policías en el edificio del Congreso luego de hacer estallar una carga de dinamita que llevaba atada al cuerpo. Este hecho, por demás perturbador, generó en el gobierno ciertas respuestas en favor de los rentistas y prejubilados. La emisión del decreto supremo que niveló las rentas debajo de un techo de Bs 8.000, de otro que institucionalizó el pago anticipado de rentas para aliviar las dificultades económicas de quienes enfrentan el vía crucis de tramitar una pensión y la intervención del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) fueron medidas atinadas a juicio del Defensor del Pueblo.

Acciones como éstas adoptadas en el marco de la seguridad social deben seguir siendo implementadas porque existe un gran colectivo social involucrado y porque, según lo constatado por la defensoría, las grandes falencias del SENASIR empiezan a replicarse en la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y en las administradoras de fondos de pensiones. Estas entidades, junto al SENASIR, fueron el segundo grupo de instituciones más denunciadas ante la defensoría por vulnerar los derechos humanos. Por su parte, el derecho a la seguridad social fue uno de los cinco primeros derechos cuya violación se reclamó con mayor frecuencia.

Otro tema que causó la preocupación general de la población boliviana fue la crisis de la seguridad pública, asunto que no encuentra solución pese a las numerosas reformas realizadas en la Policía en los últimos años. Precisamente, la Policía Nacional, con todos sus comandos departamentales, direcciones, unidades y demás dependencias, fue nuevamente la Institución más denunciada ante la defensoría.

Si bien se conformaron los Consejos de Seguridad Ciudadana en los nueve departamentos, en líneas generales los niveles de inseguridad fueron altos en diferentes partes del país. En Santa Cruz la violencia delincriminal cobró varias vidas y tuvo su mayor expresión en el brutal atentado con bomba que cobró la vida de la Fiscal Von Borries. Este hecho tuvo como antecedente inmediato la evasión de Marco Marino Diodato de la custodia policial en un hospital cruceño. Según las propias hipótesis policiales, Diodato fue uno de los autores del asesinato de la fiscal.

Otras ciudades donde la inseguridad ciudadana produjo constante preocupación social, pero no la debida atención de las autoridades públicas fueron El Alto y Ribalta. En la

primera la delincuencia aumentó no sólo por los factores sociales, sino por la deficiente labor policial producto de las paupérrimas condiciones en las que trabaja y por la desconfianza generada en los propios vecinos debido a la participación de varios miembros de esta entidad en actividades ilícitas y en otras de abuso a ciudadanos.

En Riberalta la crisis se manifestó en el constante robo de motocicletas, uno de los principales medios de transporte en esa localidad. Estos hechos generaron protestas y movilizaciones de taxistas que amenazaron a las autoridades judiciales a las que demandaron un mejor trabajo en contra de la delincuencia. Asimismo, con la venia del subprefecto de la provincia Vaca Díez, se conformaron brigadas armadas de seguridad barrial que realizaron rondas nocturnas y, en varios casos, detuvieron a ciudadanos. La oposición del Defensor del Pueblo a estas medidas y a participar de un comité de seguridad ocasionaron que se tilde a la Institución de protectora de delincuentes.

En este contexto, en 2004 volvieron a cuestionarse las garantías introducidas por el Código de Procedimiento Penal, en algunas ciudades se incorporó a las Fuerzas Armadas en tareas propias de la policía y se exigieron penas más duras para los delincuentes. Por su parte, el gobierno no adoptó medidas preventivas apropiadas que contribuyan a disminuir la criminalidad, principalmente atacando las causas sociales que la originan.

Muy relacionada con la actividad policial está la de la justicia que en 2004 volvió a ser cuestionada por la opinión pública, el mundo litigante y los peticionarios que acudieron a la defensoría para denunciar, sobre todas las cosas, retardación en los procesos judiciales. Este mal endémico no pudo ser erradicado hasta ahora pese a que durante 2004 el Poder Ejecutivo llenó las acefalías y nombró a los titulares de los principales cargos jerárquicos del Poder Judicial y del Ministerio Público. Estas designaciones, luego declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional, motivaron a que el Poder Legislativo tome la responsabilidad por tanto tiempo no asumida de nombrar definitivamente a los Ministros de la Corte Suprema, Consejeros de la Judicatura, Fiscal General del República y fiscales de distrito. Dichos cargos habían estado vacantes hasta por casi diez años merced a la falta de voluntad y consenso político de los parlamentarios. Pese a la polémica generada por la designación presidencial y luego congresal y el consiguiente nuevo distanciamiento entre ambos poderes, el resultado final implica un avance en el campo de la justicia.

Otro avance, en función igualmente al resultado final obtenido, fue la determinación del Tribunal Constitucional de ordenar el procesamiento de los cuatro militares sindicados de violar los derechos humanos a la vida e integridad personal de la enfermera y la médica baleadas en los sucesos de febrero de 2003. En primera instancia, los cuatro oficiales fueron absueltos por el tribunal castrense que los procesaba y por la Corte Superior de Justicia de La Paz que revisó esa determinación. Sin embargo, esas desatinadas decisiones fueron revocadas por la corte constitucional con fundamentos concordantes con los derechos fundamentales.

No obstante, los acertados fallos constitucionales tuvieron efectos infaustos. Primero, la actitud impertinente de las Fuerzas Armadas que manifestaron abiertamente su oposición a las decisiones constitucionales; segundo, la actitud tímida del Poder Ejecutivo ante tal indisciplina; y, tercero, la actuación desacertada de los senadores de varias tendencias políticas de aprobar un proyecto de ley interpretativa de la Constitución para favorecer el juzgamiento

de militares violadores de derechos humanos en la justicia castrense y no en la ordinaria. Igual de deplorable fue el accionar de muchos parlamentarios del ex bloque oficialista y de los funcionarios del Ministerio Público que, a su turno, hicieron los menores esfuerzos para conducir con celeridad e idoneidad el proceso de investigación contra el ex Presidente Gonzalo Sánchez de Lozada y sus inmediatos colaboradores. A un año de la masacre de octubre, gracias fundamentalmente a la presión social, el Congreso autorizó el juzgamiento de estas personas. No obstante, ambas investigaciones, la de febrero y la de octubre, tienen un desarrollo muy lento y es latente la posibilidad de sumarse a los registros de la impunidad.

El problema de la tierra, asociado a los derechos de indígenas y campesinos, a la explotación laboral y al poder empresarial de terratenientes, madereros, barraqueros y ganaderos en el oriente y sur del país, fue otra constante del escenario de amenaza y vulneración a los derechos humanos en 2004. A esto se sumaron los enfrentamientos entre el MST y los propietarios, detentadores de predios rurales e indígenas, especialmente en Santa Cruz, Beni y Tarija, los avasallamientos de predios privados por campesinos y comunarios, las denuncias contra el Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA) por retraso e irregularidades en el saneamiento de tierras y las dilaciones del Poder Ejecutivo en la firma de títulos y resoluciones, entre otros. Muchos de estos episodios en los que intervino el Defensor del Pueblo se reportan en los capítulos V y VI del presente Informe Anual.

Una de las denuncias más alarmantes en este campo fue la que hizo pública la Asamblea del Pueblo Guaraní (APG) respecto a la condición análoga a la servidumbre de 1.000 familias indígenas guaraníes que habitan en las provincias Hernando Siles y Luis Calvo de Chuquisaca y en la zona de Parapetí de Santa Cruz. Los integrantes de estas “comunidades cautivas” vienen siendo sometidos a un régimen feudal de explotación laboral, situación que motivó la intervención del Defensor del Pueblo a través de sus Representaciones en Chuquisaca y Santa Cruz.

Un problema semejante, aunque más atenuado por sus características, fue el de los zafreros de la castaña en la Amazonía boliviana. Como todos los años, estas familias trabajadoras enfrentaron el problema del pago de salarios y saldos sin que el Estado haya tomado acciones para evitar estas violaciones.

Por otra parte, las consecuencias de la emisión de resoluciones y decretos supremos vinculados al saneamiento y a la titulación de Tierras Comunitarias de Origen (TCO) en favor de empresarios, en unos casos, y de poblaciones indígenas o miembros del Movimiento sin Tierra (MST), en otros, provocaron enfrentamientos y reacciones contra el INRA que derivaron en la toma de sus oficinas y la sustracción de la documentación tramitada en ellas.

Los conflictos también se dieron en el occidente del país. En los Yungas hubo toma de predios privados que, según sus ocupantes, no cumplían ninguna función económica social y estaban en total abandono. Muchos de los ocupantes fueron los vecinos de las comunidades que demandaron la tenencia de los predios para beneficio colectivo. Otros fueron campesinos del Altiplano que migraron a los Yungas para dedicarse a la actividad agrícola causando, como en el caso beniano, el malestar de la población local.

Por otra parte, en el altiplano siguieron las tomas de propiedades privadas aledañas a las comunidades campesinas y las pugnas limítrofes entre grupos étnicos que protagonizaron

incidentes de agresión recíproca, bloqueos camineros, retención de personas y robo de ganado.

Otro aspecto importante que marcó la dinámica de la problemática indígena campesina en este último año fue la constante pugna de poder y consiguiente división dentro de sus organizaciones sociales. Las divisiones se dieron en el seno del Consejo Nacional de Ayllus y Markas del Qullasuyu (CONAMAQ), de la federación de campesinos de La Paz, en el Territorio Indígena y Parque Nacional Isiboro Secure (TIPNIS), etc., y tuvieron, aunque no en todos los casos, derivaciones violentas.

Una de estas pugnas de liderazgo la vivió el sector del campesinado sindicalizado de Beni, cuyas dos federaciones, primero, se enfrentaron en Trinidad y, luego, bloquearon la vía caminera en localidad de Puente San Pablo, única conexión terrestre entre los departamentos de Beni y Santa Cruz. Los manifestantes demandaban, además, la renuncia del prefecto por no atender sus pliegos petitorios. El desenlace de las medidas de protesta fue la intervención policial y militar y la muerte de dos campesinos y un efectivo del Ejército, además de 18 heridos de bala en circunstancias no esclarecidas.

Un tema vinculado al campesinado, pero con dimensiones muy particulares, es el de la erradicación de la coca en el Chapare. En el primer semestre de 2004, gracias a acuerdos entre el gobierno y el Movimiento al Socialismo (MAS), la situación en el trópico cochabambino estuvo relativamente tranquila. Sin embargo, en el segundo semestre y a consecuencia de la presión norteamericana para que se cumplan los cupos preestablecidos de erradicación volvió el clima de conflicto desencadenado por las medidas de presión tomadas por las bases cocaleras que determinaron expulsar los campamentos de la Fuerza de Tarea Conjunta (FTC).

En septiembre se generó la mayor tensión, pese a que la FTC había decidido levantar algunos de sus campamentos para evitar la confrontación. Sin embargo, la exigencia campesina demandó el retiro total, lo que produjo la determinación militar de recurrir al uso de la fuerza en las zonas de Aroma Independiente, Pocoata, San Pedro, Icoya y Bustillos. En ese escenario de enfrentamiento los agentes del Estado utilizaron armamento de fuego y efectuaron detenciones, varias arbitrarias.

El saldo de los enfrentamientos del 28 de septiembre en Icoya y San Pedro fue de varios campesinos heridos, algunos de gravedad, y un muerto. En razón de que los propios cocaleros bloquearon las vías terrestres no pudieron trasladar a los heridos a los hospitales de la zona. Por este motivo, solicitaron al Defensor del Pueblo interceder ante el Comandante de la FTC para la evacuación aérea de los heridos. Gracias a las gestiones realizadas con el Ministerio de Gobierno y el Viceministerio de Justicia se concretó el traslado de los heridos en helicóptero a centros donde recibieron atención médica.

Según la FTC, el número de campesinos fallecidos en 2004 fue de dos, el número de heridos fue de 36 y el de detenidos de 13. En cuanto a los efectivos de la FTC, no se registraron bajas pero sí cinco casos de lesiones de diferente magnitud.

Por otra parte, las elecciones municipales de diciembre de 2004 también fueron escenario de importantes hechos relacionados con los derechos ciudadanos. Esta fue la primera contienda electoral en que participaron, junto a los partidos, las agrupaciones ciudadanas

y los pueblos indígenas como organizaciones de representación política. En los resultados las agrupaciones tuvieron más éxito que los pueblos indígenas.

También en esta elección las concejales compitieron en igualdad formal de condiciones (paridad y alternancia) con los concejales, sin embargo, en los hechos, aquellas que fueron electas por la voluntad popular fueron objeto de la discriminación y el hostigamiento de sus colegas hombres.

Contrariamente a los avances logrados en esta elección, el proceso preelectoral paralizó el trabajo de muchos servicios municipales y, por ende, ocasionó serios perjuicios en el desarrollo de trámites y en la ejecución de actividades, principalmente en los municipios de los departamentos de La Paz y Santa Cruz.

Además, este proceso previo, iniciado muchos meses antes, condujo a lamentables hechos de violencia ocasionados por las disputas políticas de los diferentes partidos y agrupaciones que iban a pugnar por la preferencia de los votantes. Varios Alcaldes fueron reemplazados por la fuerza y abundaron las denuncias de corrupción. Pero el caso más atroz fue el asesinato del Alcalde de Ayo Ayo Benjamín Altamirano que, luego de ser secuestrado en la ciudad de La Paz y trasladado a su municipio, fue golpeado hasta la muerte y quemado por la muchedumbre. El grave incidente tuvo como origen, en otras cosas, una serie de denuncias por mala gestión municipal que no fueron debidamente atendidas por las autoridades competentes.

Otros temas de preocupación en diferentes lugares del país tuvieron que ver con dos derechos estrechamente interrelacionados: salud y medio ambiente sano. Dos problemas que se arrastran desde hace varios años son la contaminación del río Pilcomayo en el sur del país y la generada por el botadero de K'ara K'ara en Cochabamba.

En el primer caso, pese a la denuncia pública, al estudio elaborado por el Defensor del Pueblo en 2002 y a las recomendaciones formuladas en ese informe especial, el Estado todavía no respondió con las medidas urgentes para detener la contaminación del río Pilcomayo portador de desechos tóxicos vertidos por los ingenios mineros ubicados en Potosí. El problema social producto de este daño ambiental afecta a la economía de los habitantes de las riberas por la baja producción agrícola, pero fundamentalmente afecta a su salud y a la de las personas que consumen los productos cosechados en la zona.

El otro gran problema es el del botadero de K'ara K'ara que afecta a los habitantes de la ciudad de Cochabamba, pero en particular a los pobladores de Pampa San Miguel, K'ara K'ara, Arruman y Alto K'ara K'ara. Desde hace diez años los vecinos de la zona reclaman a la Alcaldía y a otras autoridades del departamento por los problemas ambientales y a la salud que ocasiona este relleno de basura que es causante de contaminación atmosférica y de aguas subterráneas. En este botadero se deposita basura común y desechos industriales y hospitalarios; el lixiviado que produce tiene el mismo olor que el agua que se extrae de los pozos cercanos (no existen conexiones de agua potable en las inmediaciones); el sistema de control del lixiviados y gases es deficiente pues sólo cubre un sector del relleno que, además, no tiene sistema de captación ni de drenaje de las aguas subterráneas.

Pese a las gestiones realizadas por los vecinos del lugar, instituciones ambientalistas y el propio Defensor del Pueblo desde 1999, todavía las autoridades locales no trasladaron el botadero ni adoptaron otras medidas eficaces. Pero, por supuesto, las autoridades concernidas firmaron varios acuerdos con los principales afectados, fijaron plazos (todos vencidos) y emitieron disposiciones normativas en las que, declarando situación de emergencia y peligro de desastre inminente para la salud pública y el medio ambiente, se comprometieron a cerrar el depósito de basura. Los compromisos no se han cumplido, lo que hace pronosticar que los afectados tomarán medidas de hecho para que esto ocurra.

Otros reclamos por contaminación ambiental y daños a la salud pública fueron presentados por los pobladores de la Gran Chiquitanía (donde opera la mina Don Mario), de Cachuela Esperanza, norte de Beni (donde operaban seis dragas brasileras sin licencia ambiental), de las provincias Saucarí, Cercado y Poopo de Oruro (por las actividades de la mina Kori Kollo) y de la localidad de Cairoma, provincia Loayza de La Paz (donde opera la mina Rosario de Araca).

También con relación al derecho a la salud, fue alarmante en Santa Cruz de la Sierra la muerte de una decena de bebés en el Servicio de Neonatología de la maternidad Percy Boland debido a una contaminación intrahospitalaria que no fue atendida diligente ni oportunamente. Este hecho develó las falencias de ese centro médico en aspectos de infraestructura, equipamiento, suministros, higiene y cumplimiento de protocolos, principalmente. Las investigaciones realizadas contra siete de sus profesionales en salud provocaron un paro médico en el que tuvo que intervenir el Ministerio de Salud y Deportes.

Fueron muchos más que los descritos anteriormente los hechos que conformaron el escenario de los derechos humanos en 2004, a algunos se hace alusión más adelante en este mismo capítulo y en los capítulos III-VI del presente Informe.

Por último, cabe mencionar que institucionalmente el Poder Ejecutivo dio un paso importante al aprobar el 26 de marzo de 2004 el DS 27420 mediante el cual se impuso la obligación de formular una política pública en materia de derechos humanos e institucionalizar dos instancias importantes para este cometido: el Consejo Interinstitucional y la Comisión Interministerial de Derechos Humanos.

Una de las responsabilidades del Poder Ejecutivo conforme a este decreto es incluir a las Programaciones Operativas Anuales de las diferentes entidades de la Administración pública las recomendaciones formuladas por los diferentes comités internacionales que supervisan el cumplimiento de los derechos humanos en Bolivia. Lamentablemente esta tarea, que es parte sustantiva de la política pública anunciada, no se materializó en 2004.

Las instancias creadas por el decreto tampoco cumplieron la labor de preparar y coordinar los informes que el Estado boliviano debe presentar periódicamente a los señalados comités, con excepción del informe referido a los derechos de la niñez elaborado por el Viceministerio de Juventud, Niñez y Tercera Edad (VIJUNTE). En algunos casos, el retraso boliviano es de diez años.

Estas dos muestras hacen presumir, una vez más, que el gobierno ha emitido una norma cuyo valor es ante todo formal.

## **2. BALANCE GENERAL DEL TRABAJO DEFENSORIAL**

En el escenario descrito, el Defensor del Pueblo cumplió su mandato constitucional consiguiendo y promoviendo avances importantes en varias esferas. En otras, los resultados de sus acciones no produjeron (aún) los frutos esperados.

Sin embargo, el balance general del trabajo defensorial en este terreno de los derechos humanos, donde los logros se consiguen a través de procesos largos y acciones sostenidas de persuasión, denuncia pública y coordinación con los actores involucrados y las entidades públicas, fue positivo. A continuación, se resumen algunos de los hitos más importantes.

### **2.1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

En cuanto a la actividad de protección de los derechos humanos, el Sistema de Atención de Quejas de la Institución registró 11.988 peticiones, el mayor número en su historia; 297 más que en 2003 y 6.989 más que en el primer año de trabajo. De las 11.988, 4.145 fueron quejas admitidas para investigación y 7.742 fueron asuntos atendidos a través del servicio de orientación ciudadana. La demanda por este servicio es considerable, pese a que existen otras entidades gubernamentales y servicios privados gratuitos creados para informar y dar orientación jurídica de la ciudadanía.

Los diez derechos más denunciados por su violación en las quejas admitidas por el Defensor fueron: derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, derecho a la petición, derecho a la justicia (acceso a la justicia y las garantías procesales), derecho a la seguridad social, derecho a la integridad personal, derecho a la dignidad, derecho al salario justo, derecho al trabajo, derecho a la seguridad y derecho a la educación. Agrupada la totalidad de los derechos en las categorías clásicas, los derechos civiles fueron los que concentraron el mayor número de quejas admitidas, seguidos de los Derechos Económicos Sociales y Culturales (DESC), de los derechos políticos y de los colectivos.

La Institución emitió 88 Resoluciones Defensoriales conforme al artículo 30 de la Ley 1818, es decir en los casos en que se constató una efectiva violación a los derechos que no fue debida ni oportunamente subsanada por los servidores públicos ni por las autoridades jerárquicas de sus entidades. Por su lado, el número de investigaciones concluidas extraordinariamente (o quejas archivadas) en este último año alcanzó a 3.952, la mayoría porque se promovió con éxito la subsanación de los hechos denunciados. La diferencia entre quejas admitidas y quejas archivadas fue de 193.

Los peticionarios que acudieron al Defensor del Pueblo denunciaron a un total de 305 entidades públicas y operadores privados de servicios públicos (estos últimos en menor cantidad). Las instituciones más denunciadas fueron la Policía Nacional, el SENASIR (junto a las Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, las dos Aseguradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y las cajas de seguro social), los servicios prefecturales, los gobiernos municipales, los ministerios, las superintendencias, las fiscalías, los juzgados y cortes de justicia, y las direcciones de establecimientos penitenciarios.

La Institución continuó siendo un mecanismo de tutela para hombres y mujeres por igual, pero particularmente para las personas entre 26 y 55 años (57%) y para las mayores de 56

(25%); para las personas que sólo culminaron la educación primaria (33%) o secundaria (28%); también para las que trabajan por cuenta propia (28%), servidores públicos (12%), desocupados (9%) y campesinos (9%).

Al margen de las peticiones que se tramitaron a través del SAQ, el Defensor del Pueblo utilizó el mecanismo de las actuaciones urgentes en 312 oportunidades, en todas aquellas en que fue necesaria una intervención inmediata para evitar la consumación de una vulneración inminente a los derechos humanos.

La defensoría, por otra parte, atendió 95 solicitudes de interposición de amparo constitucional, de las cuales desestimó 64 por carecer de fundamentos y admitió 31. De estas 31 solicitudes, logró la subsanación de los hechos denunciados antes de interponer el recurso de amparo en 22 ocasiones. El recurso fue efectivamente planteado en seis casos y en todos ellos los fallos de la justicia constitucional fueron favorables.

En el plano del derecho internacional, al caso del objetor de conciencia Alfredo Díaz Bustos, presentado por el Defensor del Pueblo a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a finales de 2003, se sumaron dos nuevas peticiones. La Comisión Interamericana decidió declarar admisible el asunto Díaz Bustos y dar trámite a las otras dos comunicaciones (Zavala y Pacheco, y Renato Ticona Estrada).

En cuanto a las propuestas normativas a iniciativa institucional o en apoyo de otras iniciativas públicas o privadas, el Defensor impulsó el trámite de una treintena de proyectos de decreto supremo, anteproyectos y proyectos de ley ante diferentes comisiones parlamentarias, plenos camarales y autoridades del Poder Ejecutivo. Se lograron desarrollos importantes con relación a los anteproyectos y proyectos de ley del Adulto Mayor, del trabajo asalariado del beneficiado de la castaña, de modificación a la Ley de Ejecución Penal y Supervisión y de la Ley de Hidrocarburos, en el tema de los derechos ambientales y de los pueblos indígenas. Pero más importante aún fue la aprobación definitiva de otras normas impulsadas por la Institución, entre ellas el DS 27477 de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad.

En este mismo ámbito, la Institución concentró sus mayores esfuerzos en la organización de una consulta ciudadana, nacional, amplia y participativa sobre la futura Asamblea Constituyente. En los diferentes eventos realizados se recogió insumos de todos los departamentos para elaborar, por un lado, recomendaciones en torno al contenido de la Ley Especial de Convocatoria a la Asamblea Constituyente y, por otro, un documento de propuestas de modificación a la Constitución Política del Estado en temas de derechos humanos y conexos. Las consultas ciudadanas congregaron a cientos de personas representantes de los más diversos sectores sociales, sindicales, institucionales, cívicos y otros, además de ciudadanos independientes que tuvieron la oportunidad de debatir, intercambiar posiciones y sugerir propuestas en las temáticas más importantes que serán objeto del trabajo de la Constituyente.

Por otra parte, la defensoría promovió la adhesión y ratificación de tratados internacionales de derechos humanos, entre los que se destaca el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados aprobado por el Congreso Nacional mediante Ley 2827/2004.

Asimismo, en el marco de la vigencia del Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, la defensoría elaboró la propuesta de adecuación de la normativa nacional al referido tratado y, de otra parte, se opuso tajante y públicamente a la ratificación del convenio de inmunidad para ciudadanos estadounidenses suscrito entre Bolivia y los Estados Unidos durante el segundo gobierno del Presidente Sánchez de Lozada. El convenio de inmunidades fue aprobado por la Cámara de Senadores, mas no por la de Diputados.

## **2.2. DERECHOS DE POBLACIONES Y GRUPOS PRIORIZADOS**

Haciendo un recuento apretado del trabajo realizado con relación a los grupos poblacionales priorizados por la acción defensorial, se puede dar cuenta en este balance de ciertos progresos que fueron fruto del esfuerzo institucional, pero también de la acción de las organizaciones de la sociedad civil y del propio Estado.

En el ámbito de los derechos humanos de las mujeres, el Defensor del Pueblo promovió un acuerdo para que los funcionarios de las Inspectorías del Trabajo protejan de mejor manera los derechos de las trabajadoras del hogar y eliminen las trabas burocráticas y económicas que supone la derivación de un caso de la instancia conciliatoria administrativa a la judicial. Los compromisos de las inspectorías se resumen en que sus funcionarios ya no someterán a conciliación los beneficios sociales pecuniarios de las trabajadoras ni les solicitarán ningún tipo de memorial como requisito para remitir los asuntos no resueltos por ellos a la jurisdicción laboral.

No obstante el avance logrado en esta línea, un aspecto negativo en torno a la aplicación efectiva de la Ley de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar fue que, pese a las gestiones defensoriales realizadas en 2004 (y antes también) para que se resuelva el tema pendiente de la afiliación de las trabajadoras a la seguridad social, continuaron los pretextos financieros de la Caja Nacional de Salud y la evasiva del Poder Ejecutivo para emitir la reglamentación de la Ley 2450/2003 en este tema puntual.

Con relación a las trabajadoras sexuales se consiguió un primer avance en el objetivo último de conseguir la eliminación de sus datos personales de un registro policial semejante al que consigna información sobre delincuentes. Esos datos son utilizados inescrupulosamente contra las trabajadoras sexuales por los policías y otras personas que pueden acceder a ellos. El avance consistió en promover la devolución de las fichas personales a las mujeres que dejaron la actividad de la prostitución. Otro desarrollo significativo fue el acuerdo impulsado desde la defensoría para que las entidades de salud y las trabajadoras sexuales convengan en las características de la ficha social de salud que utilizan para sus controles periódicos. El Defensor del Pueblo constató que la nueva ficha fue elaborada de acuerdo a lo convenido y que la atención a las trabajadoras sexuales era gratuita en siete de las nueve capitales de departamentales, y luego en todas en atención a un reclamo formulado por la Institución.

En lo que respecta a la violencia intrafamiliar, fueron fundamentales los acuerdos conseguidos para reformar la Ley 1674 en las mesas de trabajo instaladas por el defensor y en otros espacios. La propuesta final de modificaciones a esta norma fue presentada al Viceministerio de la Mujer que se comprometió a incorporarla en su plan de política pública. En este

mismo marco, también fueron trascendentales los compromisos logrados entre la defensoría y varias autoridades originarias que se comprometieron a aplicar sanciones a los autores de violencia doméstica en las comunidades campesinas e indígenas en concordancia con sus usos y costumbres y la normativa nacional e internacional de los derechos humanos.

En cuanto a los derechos políticos, fue importante la actuación, junto a otras organizaciones de la sociedad civil y de mujeres dedicadas a la actividad política, en las tareas de cabildeo dirigidas a la adopción de normas para garantizar la paridad y alternancia de las candidaturas femeninas a los principales cargos de elección popular. En este proceso destaca la aprobación de la Ley de Agrupaciones Ciudadanas y Pueblos Indígenas que recogió las recomendaciones de la defensoría.

Fue importante, de otra parte, la polémica generada en torno a la Ley 810 de Derechos Sexuales y Reproductivos, aprobada por el Poder Legislativo sin un previo y amplio proceso de discusión y vetada, luego, por el Presidente de la República. Con relación a esta norma, el Defensor del Pueblo manifestó a lo largo del último año que es importante que nuestra legislación regule los temas que hacen a su contenido, pero que igual de importante es que, con carácter previo a su aprobación, la sociedad en su conjunto discuta los alcances de la norma.

Sin duda, dos de los temas más preocupantes en 2004 fueron, por un lado, los despidos a mujeres embarazadas y madres de niños/as menores de un año de edad y, por otro, la intención de muchos directores de establecimientos escolares, profesores y padres de familia de expulsar o no dejar ingresar a las aulas a estudiantes embarazadas. En ambos frentes y en la mayoría de los casos atendidos, el Defensor del Pueblo logró evitar la consumación o, en su caso, la reparación de estas vulneraciones a los derechos de las mujeres. Sin embargo, la recurrencia de estas arbitrariedades impone que desde el Estado se adopten medidas ejemplares contra quienes cometen estos actos de discriminación.

En materia de derechos humanos de la niñez y adolescencia, el largo proceso de concientización y de recomendación de adopción de normas y políticas en torno al derecho a la identidad y entrega gratuita de certificados de nacimiento a niños/as y adolescente tuvo, en 2004, otro resultado palpable. Según datos de la Corte Nacional Electoral, el Registro Civil inscribió gratuitamente a aproximadamente 160.000 niños y niñas y a 30.000 adolescentes.

Por otra parte, en la labor de promover y vigilar el cumplimiento del Código del Niño, Niña y Adolescente, las gestiones defensoriales dieron como fruto en este último año la conformación de la Comisión de la Niñez y Adolescencia en cada prefectura, salvo en Santa Cruz. Esta comisión es responsable de elaborar propuestas y fiscalizar las políticas y servicios de atención a la niñez y adolescencia a nivel departamental.

En el campo de los derechos humanos de los adultos mayores fue alarmante el número de casos en los que los beneficiarios del Bono Solidario (BONOSOL) se vieron impedidos de cobrar el beneficio debido a errores que nunca se corrigen en sus documentos de identificación o en las bases de datos de las entidades responsables del pago. Mediante a una acción impulsada por la Institución se promovió un acuerdo entre la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y la Dirección Nacional de Identificación Personal de la Policía gracias

al cual se agilizaron considerablemente las revisiones a los documentos observados a los adultos mayores. Por tanto, muchos pudieron cobrar el BONOSOL.

Hubo otros problemas que impidieron a los beneficiarios acceder a este bono. Uno de los principales fue la ausencia de puntos de pago autorizados en las localidades rurales. Esto provocó que muchos ancianos tengan que trasladarse cientos de kilómetros para hacer efectivo el beneficio. Ante esto, el Defensor del Pueblo promovió acuerdos entre dependencias estatales y cooperativas de ahorro locales para que estas últimas puedan instalar agencias de pago en algunos municipios alejados de las capitales departamentales.

En el plano legislativo, un avance importante promovido desde el Defensor del Pueblo fue el consenso logrado entre organizaciones de la sociedad civil e instancias legislativas con miras a la aprobación de la Ley del Adulto Mayor. No obstante, todavía preocupan al Defensor del Pueblo las dilaciones en la consideración parlamentaria del proyecto y el desinterés de los legisladores, aunque muchos se mostraron favorables a la adopción de la norma.

En cuanto al derecho a la salud de los adultos mayores, la Institución continuó las tareas de seguimiento a la prestación del Seguro Médico Gratuito de Vejez, especialmente en 50 municipios pequeños y ciudades intermedias. Lamentablemente los resultados de las verificaciones realizadas demuestran que la prestación de este seguro sigue siendo deficiente en líneas generales. Factores que determinan esta debilidad son, entre otros, la falta de centros de salud en los municipios de las provincias y la actitud de la Caja Nacional de Salud de ver a este seguro como una enorme carga financiera, motivo por el cual no siempre está dispuesta a suscribir convenios con las alcaldías para afiliar a más beneficiarios.

Con relación a los derechos de las personas con discapacidad, pese a los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo en 2004 para que tengan relevancia en la agenda pública, la falta de voluntad política y la indolencia generalizada de la sociedad hacen improbable que esto suceda en el corto plazo.

Respecto a los derechos de esta población, fueron importantes las tareas conjuntas realizadas por la defensoría, el Comité Nacional de las Personas con Discapacidad (CONALPEDIS) y los Comités Departamentales de las Personas con Discapacidad (CODEPEDIS), especialmente en el “Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad”. Justamente en este marco conmemorativo y como contribución institucional, el Defensor del Pueblo promovió el Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades que fue presentado al Poder Ejecutivo y que nació de la demanda de las organizaciones de y para las personas con discapacidad.

De otro lado, las acciones defensoriales dirigidas a la creación del CODEPEDIS de Pando dieron frutos este año con la institucionalización de este comité. Hoy las personas con discapacidad de los nueve departamentos del país cuentan con un CODEPEDIS. Por otro lado, la defensoría coadyuvó a la creación de las unidades municipales de las personas con discapacidad en 13 municipios del departamento de La Paz, dos de Beni y uno de Tarija.

Un hito importante en 2004 fue la realización de la investigación de oficio “Educación especial y derechos humanos” realizada a nivel nacional en 31 centros de educación para

personas con discapacidad. A través de esta investigación y de la Resolución Defensorial que emergió de ella se pudo establecer una serie de falencias en el funcionamiento de estas escuelas, aunque también algunos aspectos positivos.

En líneas generales, se puede concluir que la educación especial en Bolivia es desatendida por el Estado en prácticamente todas las áreas de intervención y esferas: recursos humanos, materiales, financieros, planes de estudio, subvención, etc. Otro aspecto a resaltar es el poco éxito que hasta ahora han tenido los procesos de integración de estudiantes con discapacidad a la educación de la modalidad regular.

Otro avance importante promovido desde la defensoría desde hace años y cristalizado en 2004 fue la emisión del DS 27477/2004, norma que regula la inserción de las personas con discapacidad al mercado laboral. Con esta norma, imbuida de los principios de preferencia, integración social, estabilidad laboral, normalización y calificación, las entidades del Poder Ejecutivo, superintendencias, empresas públicas, gobiernos municipales, universidades públicas e instituciones y cooperativas privadas que prestan servicios públicos están obligadas incorporar a personas con discapacidad en un porcentaje no menor al 4% del total de su personal.

Por último, debe indicarse que la mayoría de los municipios del país hizo poco o nada para eliminar o disminuir las barreras arquitectónicas que crean mayores obstáculos para el desplazamiento de las personas con discapacidad. Sin embargo, se obtuvo el compromiso del Viceministerio de Urbanismo y Vivienda para elaborar una norma técnica que regule las adecuaciones y la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas. Igual compromiso se obtuvo del Viceministerio de Transporte que actualmente está elaborando el Reglamento de Transporte Interdepartamental e Interprovincial, instrumento que incluirá disposiciones en favor de las personas con discapacidad.

En torno a los derechos de las personas privadas de libertad, ha sido importante el impulso dado por el Defensor del Pueblo a la implementación de dos centros de rehabilitación para jóvenes imputables menores de 21 años, uno en La Paz y otro en Santa Cruz.

Todavía quedan tareas por realizar para que ambos centros funcionen, pero los avances en 2004 fueron significativos. Lo lamentable es que en el resto de los distritos judiciales, es decir en los otros siete departamentos del país, todavía las autoridades gubernamentales no hicieron nada para crear los indicados recintos. Según la Ley 2298, para 2005 deben estar funcionando estos centros en cada uno de los distritos judiciales. Con relación a los derechos del campesinado y los pueblos indígenas, la Institución trabajó denodadamente en la prevención de conflictos y en la facilitación del diálogo entre estos sectores y el Estado. En el marco de la prevención, una de las principales gestiones se hizo a principios de año cuando se convocó a la dirigencia de las principales organizaciones de indígenas y campesinas a expresar sus inquietudes y demandas a fin de ser canalizadas a la atención de las autoridades gubernamentales competentes.

Aunque los conflictos protagonizados por estos actores sociales de todas maneras ocurrieron a lo largo del año, la acción defensorial contribuyó a que sean menos y a que se puedan adelantar puntos de acuerdo para su resolución.

Un importante avance conseguido por el Defensor del Pueblo fue el compromiso del Ministerio de Desarrollo Sostenible para consensuar proyectos normativos con las organizaciones sociales campesinas e indígenas. Esto también contribuyó a evitar mayores conflictos.

En otro orden de cosas, un hecho importante sucedido a consecuencia, entre otros, del Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento elaborado en 2003 por el Defensor del Pueblo, fue la determinación gubernamental de crear la Oficina del Delegado Presidencial para la Administración de Tierras como una señal del Poder Ejecutivo de reconducir el proceso agrario en el país. Otras recomendaciones del Informe Especial cumplidas por el gobierno fueron la mayor celeridad y transparencia en la tramitación de varios títulos de propiedad, la iniciación de algunas investigaciones sobre irregularidades, la convocatoria inicial para el funcionamiento de la Comisión Agraria Nacional y de las Comisiones Agrarias Departamentales.

Otras, sin embargo, no fueron atendidas, como la reinstitucionalización del INRA, el establecimiento de un proceso de auditoría técnica para aclarar innumerables denuncias de irregularidades en el proceso de saneamiento, la asignación de los recursos necesarios para definir el mejor derecho propietario sobre la tierra y la declaración del saneamiento de tierras como prioridad nacional.

Por otra parte, la Institución constató mayor hermetismo de ciertas instancias del poder público que fueron renuentes de informar sobre el avance de las investigaciones dirigidas a esclarecer las irregularidades denunciadas en los casos TCO Guarayos, BOLIBRAS, Petricevic-Valdez y auditoría técnico legal al INRA.

### **2.3. PRESERVACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS CON LA FACILITACIÓN DEL DIÁLOGO**

En 2004, el Defensor del Pueblo cumplió sus actividades en medio de permanentes conflictos sociales y políticos que concitaron la preocupación institucional y, por tanto, su intervención en el afán de pacificar escenarios de violencia, promover soluciones dialogadas y prevenir la violación de los derechos a la vida e integridad y seguridad personales.

La defensoría participó como mediadora, de oficio o a solicitud expresa del gobierno, del Ministerio Público o de los sectores sociales en más de 50 conflictos desatados en todo el territorio nacional.

En casi la totalidad de los conflictos en que actuó el defensor se lograron acuerdos transitorios o definitivos, con lo que al mismo tiempo se levantaron las medidas de protesta. Muchos de los conflictos no se hubieran producido si el Estado hubiera honrado compromisos acordados anteriormente; respetado derechos sociales de decenas de trabajadores; conducido con mayor transparencia y eficacia trámites y procedimientos, especialmente vinculados con el saneamiento de tierras y la calificación de rentas en el sistema de reparto.

Una buena parte de los conflictos en los que intervino el Defensor del Pueblo no tuvo al gobierno como actor confrontado; las partes antagónicas fueron conciudadanos que se enfrentaron violentamente para resolver diferendos de diversa índole. En ese contexto,

como se señaló antes, aumentaron las invasiones a propiedades privadas, las retenciones de personas y los linchamientos y otro tipo de ajusticiamientos, muchos de ellos expresiones auténticas o disfrazadas de “justicia comunitaria”; en cualquier caso repudiables.

## **2.4. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

En materia de promoción de los derechos humanos, el Defensor del Pueblo concluyó en 2004 la tercera campaña masiva de comunicación iniciada en 2003, y lanzó la cuarta campaña nacional multimedia “El Defensor del Pueblo, por nuestros Derechos y Obligaciones”, que se difundió a través de 190 emisoras de radio y 75 de televisión.

Con esta última campaña se dieron importantes pasos hacia dos metas centrales. Por un lado, reforzar en el colectivo nacional la idea de asociar los derechos con los deberes y obligaciones en el marco del respeto, la tolerancia y la concertación; y, por otro, fortalecer el posicionamiento institucional.

De otra parte, la interacción de los funcionarios del Defensor del Pueblo fue permanente con la población boliviana a través de nueve programas y espacios radiofónicos emitidos desde La Paz y desde otros puntos del país donde operan las oficinas defensoriales. A través de la radio se contribuyó a la difusión de los derechos humanos y se atendieron consultas específicas del público.

De igual forma, la Institución se acercó a la ciudadanía a través de una serie de eventos especialmente diseñados para concitar la atención de públicos específicos. Por un lado, se realizaron actividades cinematográficas, seguidas de debates, en La Paz, Cochabamba, Puerto Suárez, Santa Cruz y Tarija, y conciertos musicales en El Alto, Santa Cruz y Cochabamba para congregar a la juventud y despertar en ella el compromiso por los derechos humanos. Por otro, se realizaron eventos en diversos colegios del país en el marco de la actividad “El Defensor en tu escuela”, oportunidad en la que la defensoría compartió información y difundió a la comunidad educativa mensajes alusivos a los derechos humanos. Asimismo, en el resto de los espacios interactivos conducidos por la Institución en escenarios urbanos y rurales, se brindó orientación legal y se registraron quejas de centenares de personas que no tienen la posibilidad de acudir a las oficinas defensoriales.

En lo que se refiere a la producción impresa (bípticos, afiches, rotafolios, volantes, boletines, cuadernos, libros y otros), la Institución reimprimió 27 materiales y elaboró y distribuyó otros nuevos en igual número. La mayoría de estos materiales fue dirigida a los seis grupos y poblaciones priorizadas en la acción defensorial.

Por otro lado, la Institución dio continuidad a sus procesos de capacitación en derechos humanos con la sociedad civil, la comunidad educativa, los servidores públicos en general y los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. En estos procesos formales de capacitación, la defensoría tuvo cerca de 15 mil participantes.

En este marco, se lograron avances muy importantes. Con relación a las FFAA, se firmó con ellas y con el Ministerio de Defensa Nacional el segundo convenio de cooperación institucional orientado, fundamentalmente, a consolidar la Currícula Unificada de Derechos Humanos para los Centros de Formación Militar. También debe destacarse la emisión de

una directiva del Comando en Jefe de las FFAA que instruye a todos los centros de formación militar implementar, a partir de 2005, la materia de derechos humanos basada en la currícula unificada trabajada por la defensoría.

Con relación a la Policía, debe sobresaltarse la resolución emitida por el Comando General, a impulso de la Institución, mediante la cual se incorpora oficialmente a la Dirección de Derechos Humanos a la estructura y organigrama de la Policía Nacional.

Respecto al sistema educativo, hay que realzar la distribución que hizo el Defensor del Pueblo a la comunidad educativa de todo el país de los materiales producidos sobre derechos humanos en el ámbito escolar. Esto constituye un hito importante dado que es la primera vez que tales contenidos se diseminan dentro del sistema de educación pública, siendo éste, además, un paso importante para la propia Reforma Educativa en cuanto a la ejecución de materias transversales.





CAPÍTULO  
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS I  
(investigación de quejas y actuaciones urgentes)







## PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS I (investigación de quejas y actuaciones urgentes)

### 1. MECANISMOS UTILIZADOS

#### 1.1. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

La investigación de quejas se instrumentaliza a través del Sistema de Atención de Quejas (SAQ), diseñado a partir del procedimiento regulado en los artículos 18 y siguientes de la Ley 1818. En líneas generales, este procedimiento se desarrolla de la siguiente manera:

Las quejas o denuncias pueden ser presentadas por cualquier persona natural o jurídica sin limitación alguna, siempre que se refieran a hechos que hubieran sido cometidos antes de cumplirse un año hasta la presentación de la denuncia. Las quejas deben alegar vulneraciones originadas por actos o procedimientos administrativos arbitrarios o violaciones de derechos humanos y deben identificar al servidor, autoridad o institución pública que hubiera cometido la referida vulneración. Las denuncias también pueden estar dirigidas contra cooperativas e instituciones privadas operadoras de servicios públicos básicos.

Una vez presentada la queja, se hace un análisis preliminar para determinar si reúne los presupuestos mínimos para su consideración, referidos, básicamente, a la calidad de la persona o institución denunciada y al plazo de la presentación de la denuncia. Si satisface estos presupuestos, es admitida y tramitada en la fase de gestión directa en la que la Institución intenta resolver el asunto planteado de una manera ágil y sin mayores formalismos (contactos telefónicos, visitas a los servidores públicos denunciados, etc.).

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

Varias de las denuncias que son presentadas al Defensor del Pueblo no reúnen, además de los presupuestos personales y temporales, otros enumerados en el artículo 24 de la Ley 1818. En ese caso, la institución, si es que antes no ha dado una respuesta inmediata de no admisión de la queja a través del servicio de orientación ciudadana (muchas veces esto no es posible porque varias quejas llegan por correo), emite una *Resolución de Rechazo*.

En caso de que las quejas atendidas por gestión directa no sean resueltas a ese nivel, se inicia una siguiente fase en el procedimiento a cargo del equipo de investigación especializada.

En *investigación especializada* se sigue un procedimiento, hasta cierto punto, quasi judicial, en la medida en que se recaba información del denunciante y del denunciado y se hace conocer dicha información a ambos; se valoran los elementos de prueba presentados por las dos “partes”; se practican verificaciones en las entidades públicas y en otros espacios dependiendo de cada caso; y, eventualmente, se culmina la investigación con una Resolución Defensorial que contiene una relación de todo lo actuado, las conclusiones producto de la confrontación de posiciones y de la aplicación de la normativa legal, nacional e internacional, y la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo.

Las *Resoluciones Defensoriales*, de acuerdo a lo señalado por el artículo 30 de la Ley 1818, pueden ser de dos tipos: Recomendatorias y Recordatorias de Deberes Legales. Las primeras se emiten cuando se trata de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación y la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso; cuando se trata de la iniciación de acciones legales; o cuando se trata de la rectificación de una norma, cuya aplicación provoca situaciones injustas y perjuicios. Las segundas se emiten cuando la conducta de la autoridad o servidor público constituye infracción o falta, por acción, omisión o exceso en el ejercicio de sus atribuciones.

De acuerdo a la práctica institucional, se han venido dictando Resoluciones Defensoriales mixtas, vale decir que contienen recomendaciones y recordatorios al mismo tiempo, debido a que muchas veces las circunstancias para emitir unas u otros confluyen en un mismo caso. Como sea, las Resoluciones Defensoriales se emiten cuando el Defensor del Pueblo ha comprobado la veracidad de la denuncia a través del procedimiento de investigación.

Ahora bien, cuando no se ha comprobado la veracidad de los hechos denunciados, la Institución emite un *Proveído de Archivo*. También se emiten estos proveídos cuando, entre otras cosas, la denuncia es retirada o cuando la alegada vulneración es subsanada por el servidor público denunciado en cualquier momento del trámite de investigación, antes, por supuesto, de que se emita una Resolución Defensorial.

Cuando la investigación culmina con la emisión de una Resolución Defensorial, ésta es notificada al servidor, autoridad o institución denunciada para que dentro de los 30 días siguientes se la cumpla. En caso que no se dé cumplimiento a las recomendaciones defensoriales en ese plazo, el Defensor del Pueblo notifica a la autoridad jerárquica superior para que en el término de diez días adopte las medidas adecuadas para lograr su cumplimiento. Transcurrido ese plazo, y si la vulneración de derechos subiste o no ha sido reparada, el Defensor del Pueblo remite la resolución y los antecedentes de la investigación al Congreso Nacional para que sea ese órgano el que se encargue de lograr su observancia.

## **1.2. ACTUACIONES URGENTES**

Las personas que sufren violaciones a sus derechos humanos esperan del Defensor del Pueblo celeridad en la respuesta e inmediatez en la subsanación de la vulneración. Muchas veces esto se logra a través de la atención de quejas mediante el SAQ, especialmente con las gestiones directas. Sin embargo, hay situaciones en las que por más rápida que sea la

acción defensorial, la solución no siempre puede alcanzarse con esa misma prontitud. En esas circunstancias, cuando la complejidad del caso y la poca voluntad de un servidor público impiden soluciones expeditas, las quejas son transferidas a investigación especializada.

Sin embargo, existen otros casos que no se atienden a través del SAQ, sino mediante el mecanismo de actuaciones urgentes, que como en el caso de las gestiones directas promovidas desde el SAQ, se caracterizan por un trámite ágil y desprovisto de mayores formalismos a fin de lograr que la subsanación de un derecho sea efectiva en el menor tiempo posible.

Las diferencias básicas entre la gestión directa del SAQ y la actuación urgente radican, primero, en que a la gestión directa se someten todas las quejas planteadas al Defensor del Pueblo que denuncian hechos que ya se han cometido o consumado; en cambio las actuaciones urgentes están vinculadas, por lo general, a hechos actuales, que se están perpetrando en el momento en que el Defensor del Pueblo toma conocimiento de ellos. Segundo, la gestión directa del SAQ es una fase del procedimiento de investigación que se aplica a todas las quejas, más allá de las circunstancias y características de los hechos que se denuncian; por su parte, las actuaciones urgentes están más relacionadas con hechos que afectan, especialmente, a los derechos de los grupos poblacionales priorizados en la acción defensorial, es decir mujeres, niñez, adultos mayores, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, indígenas y campesinos. Tercero, las gestiones directas siempre se accionan a raíz de una queja, es decir a partir de la denuncia que realiza un ciudadano o un grupo de ciudadanos; en cambio las actuaciones de oficio pueden originarse de esta manera, pero sobre todo de oficio, apenas el Defensor del Pueblo toma conocimiento de un hecho vulnerador a través de terceras personas, de los medios de comunicación o de sus propios funcionarios.

Una última característica de la actuación urgente es su cierta semejanza con otro de los mecanismos de actuación del Defensor del Pueblo, la intervención en conflictos sociales. La diferencia entre ambas reside en que en la segunda, la acción defensorial, que utiliza las herramientas de la mediación y facilitación del diálogo entre partes encontradas, está dirigida a buscar soluciones a temas muy áridos, complejos y de potencial o real confrontación violenta y, por lo tanto, puede prolongarse en el tiempo. En la primera, que también utiliza mecanismos de persuasión y concertación, se busca en cambio una solución inmediata al tema que motiva la intervención.

De otro lado, la intervención en conflictos sociales tiene como fin esencial la prevención, en cambio las actuaciones urgentes se dan en el marco correctivo, es decir que persiguen la subsanación de la vulneración a un derecho.

En el periodo 2004, a través de la APAE el Defensor del Pueblo realizó 312 actuaciones urgentes, 86 más que en 2003.

## **2. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL SAQ**

### **2.1. QUEJAS, INSTITUCIONES Y PETICIONARIOS**

Durante el periodo 2004 se recibieron 11.988 denuncias, 297 más que en 2003 y 2.422 más que en 2002. De las 16 oficinas defensoriales, las que más quejas recibieron fueron

la Oficina Central (Dirección Departamental de Quejas de La Paz), 34%, y la Representación Especial de El Alto, 17%. En otras palabras, la mitad de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo en 2004 fueron atendidas en el departamento de La Paz. Otras Representaciones con importante concentración de quejas fueron las de Cochabamba (8%), Santa Cruz (7%) y Potosí (6%). Por el contrario, la Representación y la Mesa Defensorial con el menor número de quejas registradas fueron las de Chapare y Llallagua, respectivamente, aunque en términos absolutos cada una recibió más de 150 denuncias, cifra significativa en relación con la densidad poblacional de esas localidades.

De las 11.988 peticiones, 4.145 fueron quejas admitidas para la investigación y 7.742 fueron asuntos atendidos a través del servicio de orientación ciudadana.

En las quejas admitidas se denunció a 305 instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios públicos, seis menos que en 2003. Las diez entidades, en forma independiente, más denunciadas fueron el SENASIR, el Comando Departamental de la Policía de La Paz, la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, el Servicio Departamental de Educación (SEDUCA) de La Paz, el Ministerio de Educación, el Gobierno Municipal de La Paz, el Comando Departamental de la Policía de Cochabamba, la Fiscalía de Distrito de La Paz, el Comando Departamental de la Policía de Santa Cruz y el Gobierno Municipal de El Alto.

No se advierten grandes cambios con relación a las instituciones más denunciadas en 2003, al margen del ingreso a la lista de diez de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, que en el anterior periodo estaba lejos de figurar en ella.

Agrupadas estas entidades bajo denominaciones generales como “prefecturas”, “gobiernos municipales”, “ministerios”, etc., las instituciones más denunciadas por violar derechos humanos fueron en 2004: la Policía Nacional, los entes gestores de la seguridad social (de corto y largo plazo), las prefecturas, los gobiernos municipales, los ministerios, las superintendencias, las fiscalías, las cortes de justicia, los establecimientos penitenciarios y las Fuerzas Armadas.

De todas las quejas recibidas, 57% fueron presentadas por hombres y 43% por mujeres. Por estrato de edad, las personas que más acudieron a la defensoría en demanda de protección a sus derechos, o a los derechos de un familiar, fueron aquellas entre 26 y 55 años (57%). Las personas de más de 56 años presentaron el 25% de las quejas y las menores de 26 el 10%<sup>1</sup>.

Por nivel de escolaridad, los peticionarios que más quejas presentaron fueron los que sólo culminaron el ciclo primario (33%), luego los que sólo culminaron la educación secundaria (28%) y los que cuentan con un diploma de educación superior (10%). Por tipo de ocupación, los trabajadores por cuenta propia presentaron el 28% de las quejas, las mujeres ocupadas en labores de casa el 16%, los servidores públicos el 12% y las personas desocupadas el 9%, igual que las dedicadas a actividades del agro (sobre todo campesinos). En menor proporción, los empleados del sector privado concentraron el 6% de las quejas, lo mismo que los estudiantes.

---

<sup>1</sup> El 8% de los peticionarios no quiso revelar su edad.

De acuerdo a la lengua en que aprendieron a hablar, los peticionarios que lo hicieron en una lengua originaria fueron el 29% y los que lo hicieron en español el 71%. Estos datos revelan una misma tendencia mantenida en los últimos tres años.

Cruzando las variables entre ellas y con otra información generada en el trabajo defensorial, se pueden sacar las siguientes conclusiones. Primero, si bien las personas que acudieron a la institución fueron sobre todo los hombres, las mujeres también lo hicieron con mucha frecuencia, sea para reclamar por un problema personal o bien por un problema que afecta a su familia. Esto demuestra que el Defensor del Pueblo es una institución que despierta igual confianza a hombres y mujeres. Segundo, la gran demanda de los servicios defensoriales se concentró en las personas en edad productiva, aunque también un número importante de quejas provino de personas mayores, la mayoría reclamó por el derecho a la seguridad social. Tercero, la Institución es un mecanismo utilizado principalmente por los sectores sociales que sufren mayor exclusión, lo que se revela en el alto índice de quejas presentadas por personas que sólo concluyeron el ciclo primario de educación (1 de cada 3 peticionarios), contrario a la relación de peticionarios profesionales (1 de cada 10). Esta misma conclusión puede extraerse si se toma en cuenta el número de quejas presentado por personas con postgrado (0.38%), trabajadores dependientes del sector privado (6%) y profesionales independientes (1%). Cuarto, sigue siendo importante, en términos relativos, el número de quejas presentado por personas desocupadas, campesinos y servidores públicos. Quinto, si bien la mayoría de los peticionarios son personas que aprendieron a hablar en español, casi 1/3 peticionarios es de origen indígena. Probablemente sean muchos más, pero varios, principalmente en las ciudades, prefirieron no revelar ese origen.

## 2.2. RESOLUCIONES DEFENSORIALES

En 2004, en cumplimiento del artículo 30 de la Ley 1818, el Defensor del Pueblo emitió 88 Resoluciones Defensoriales en los casos en que, habiendo constatado la vulneración de derechos humanos, la autoridad denunciada no rectificó su actitud durante el proceso de investigación.

Del total de Resoluciones Defensoriales emitidas, 76 (86%) corresponden a la Oficina Central; de ese número, 75 se dictaron a la culminación de investigaciones motivadas por quejas y una como efecto de una investigación de oficio referida a educación especial. Las restantes fueron dictadas por la Representaciones Departamentales de Cochabamba (seis), Tarija (dos), Santa Cruz, Pando, Beni y la Representación Especial de El Alto (una cada una).

Los derechos más vulnerados a partir de los casos que merecieron una Resolución Defensorial fueron: derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, 29; derecho a vacaciones pagadas, 15; derecho al debido proceso o garantías procesales, 14; derecho a la seguridad social, 13; y derecho a una remuneración justa, 12. Otros derechos violados fueron integridad personal, petición y trabajo.

Las Resoluciones Defensoriales emitidas en 2004 pueden ser consultadas en la página web del Defensor del Pueblo () o en el Centro de Información y Documentación de la Institución.

## 2.3. SEGUIMIENTO A LAS RESOLUCIONES DEFENSORIALES

Una vez emitidas las Resoluciones Defensoriales, la Institución realiza el seguimiento correspondiente a efecto de comprobar y, en su caso, impulsar su cumplimiento por las autoridades e instancias señaladas en el artículo 31 de la Ley 1818. En 2004 se hizo el seguimiento a 204 Resoluciones Defensoriales activas, unas emitidas en el periodo y otras en años anteriores. De las 204 Resoluciones, se verificó el cumplimiento de 103 (51%). Las restantes, es decir 101 (49%), no fueron observadas, por lo que continuarán en fase de seguimiento hasta su cumplimiento.

En total, 104 de las recomendaciones contenidas en las 103 Resoluciones Defensoriales fueron cumplidas por los mismos servidores públicos contra quienes se presentó la queja, y un número menor por las autoridades jerárquicas de las instituciones denunciadas.

De las 101 Resoluciones Defensoriales que continúan en seguimiento, 40 corresponden a casos remitidos al Congreso Nacional. En esa instancia, como en años anteriores, se han promovido acciones ante las diferentes comisiones camarales para que insten a las autoridades concernidas a observar las recomendaciones.

De las 40 Resoluciones Defensoriales radicadas en el Parlamento, 33 fueron derivadas a la Cámara de Diputados de acuerdo al siguiente detalle: 11 a la Comisión de Trabajo y Régimen Laboral; nueve a la Comisión de Desarrollo Humano; cinco a la Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial; dos a las Comisiones de Descentralización y Participación Popular, y Hacienda; una a las Comisiones de Gobierno, Derechos Humanos, Política Internacional y Desarrollo Sostenible.

Otras siete Resoluciones Defensoriales fueron derivadas a la Cámara de Senadores: cinco a la Comisión de Participación Popular, Gobiernos Locales y Descentralización y dos a la Comisión de Trabajo, Asuntos de Género y Generacionales.

En el VI y anteriores Informes Anuales del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional se concluyó que era evidente la ausencia de una contraparte en el Poder Legislativo para que se encargue de tramitar los asuntos remitidos por la Institución; y, como consecuencia, dicho poder no asumía un rol efectivo para promover la subsanación de violaciones a los derechos humanos comprobadas por el Defensor del Pueblo. A raíz de ello, en 2004 la defensoría tomó la iniciativa de reunirse con los presidentes de las Comisiones de ambas cámaras legislativas para abordar esta preocupación; adicionalmente, realizó un evento con los oficiales técnicos.

En ambas oportunidades se analizaron mecanismos de relación que permitan un trabajo coordinado y efectivo ante las instituciones públicas que no observan las recomendaciones defensoriales. Este acercamiento sirvió, por un lado, para dar mayor fuerza y continuidad a las reuniones de análisis de casos que se tienen entre el personal técnico del Defensor del Pueblo y del Congreso y, por otro, para impulsar a algunas Comisiones a ejercer sus potestades fiscalizadoras. Gracias a esto, se ha advertido, en este contexto, una mayor actividad parlamentaria durante el primer trimestre de 2005; varias autoridades ya dieron cumplimiento a las recomendaciones de siete Resoluciones que, por tal motivo, fueron archivadas. El mayor interés de coadyuvar en esta tarea que incumbe, por igual al Defensor

del Pueblo y al Congreso Nacional, fue demostrado por las Comisiones de Desarrollo Humano y de Trabajo y Régimen Laboral de la Cámara de Diputados.

El siguiente cuadro permite conocer cuales fueron las entidades e instancias de los poderes públicos que en 2004 observaron las recomendaciones y recordatorios de deberes legales contenidos en las 103 Resoluciones Defensoriales cumplidas.

**Gráfico No. 2**  
**Instituciones que cumplieron las recomendaciones contenidas en las Resoluciones Defensoriales en el periodo 2004**

INSTITUCIONES	ÁMBITO GEOGRÁFICO AL QUE CORRESPONDE LA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL										TOTAL
	LPZ	CBA	SCZ	PTS	CHU	TJA	BEN	EAL	OF.CEN		
Prefectura del Departamento	7	1									8
SENASIR	36									8	44
Gobierno Municipal	7	1						3	4		15
SEDES	9							1			10
Fiscalía de Distrito	6		1			1	1				9
Comando General de la Policía Nacional									2		2
Comando Departamental de la Policía	7		1				1	1	3		13
Corte Superior de Justicia	1										1
Servicio Nacional de Administración Pública (SNAP)	1										1
Caja Nacional de Salud									2		2
Ministerio de Asuntos Campesinos, Indígenas y Pueblos Originarios	1										1
Ministerio de Educación									2		2
Caja de Salud CORDES	1										1
SEDUCA	5							2			7
Servicio Nacional de Impuestos Internos									1		1
Ministerio de Salud									1		1
Fondo de vivienda Social (FONVIS)								1			1
Ministerio de Gobierno									3		3
Ministerio de la Presidencia									1		1
Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación	2										2
Ministerio de Hacienda	1										1
AASANA									1		1
Servicio Nacional de Defensa Civil									1		1
Servicio Nacional de Aduana									1		1
Servicio Nacional de Propiedad Intelectual									1		1
Consejo de la Judicatura									1		1
Cámara de Diputados									1		1
Ministerio de Relaciones Exteriores									1		1

Contrariamente, las instituciones renuentes al cumplimiento de las recomendaciones formuladas en las Resoluciones Defensoriales, que también fueron algunas de las listadas en el cuadro precedente, están señaladas en el siguiente cuadro.

**Gráfico No. 3**  
**Instituciones que no cumplieron las recomendaciones contenidas  
en las Resoluciones Defensoriales en el periodo 2004**

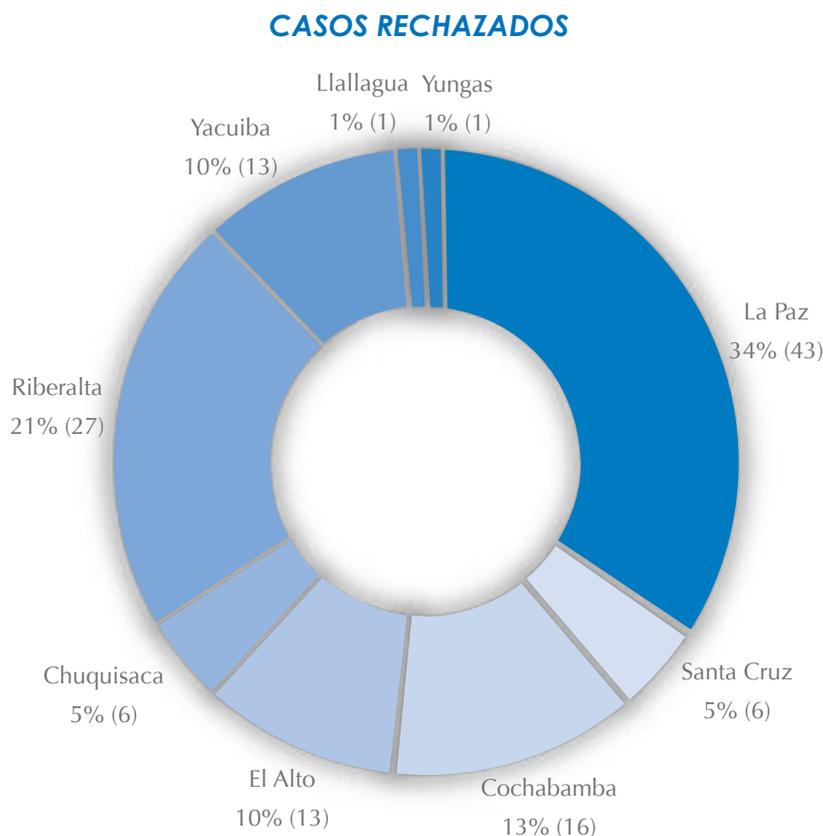
INSTITUCIONES	ÁMBITO GEOGRÁFICO AL QUE CORRESPONDE LA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL								TOTAL	
	LPZ	CBA	SCZ	PTS	CHU	TJA	BEN	EAL		OF.CEN
Prefectura del Departamento	1						1			2
SENASIR	3								2	5
Gobierno Municipal	5							1		6
SEDUCA	1	1					1			3
SEDES	1									1
Fiscalía de Distrito		1		1		1			1	4
Fiscalía General de la República									4	4
Comando General de la Policía Nacional									1	1
Comando Departamental de la Policía	1	1								2
ENFE Residual	1									1
Instituto Nacional de Salud Ocupacional INSO	1									1
Lotería Nacional de Beneficencia	1									1
Ministerio de Educación	1								1	2
Dirección Departamental de Régimen Penitenciario	1									1
Ministerio de Salud									2	2
Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES)	1									1
Ministerio de Hacienda									9	9
Corte Superior de Justicia	4									4
Servicio Nacional de Geología y Minería									1	1
Servicio Nacional de Aduana	1								1	2
Ministerio de Desarrollo Sostenible									1	1
Caja Nacional de Salud	2									2
Cámara de Senadores									1	1
Consejo de la Judicatura	4									4

## 2.4. RECHAZO DE QUEJAS

Como se señaló en el punto 1.1., el artículo 24 de la Ley 1818 faculta al Defensor del Pueblo a rechazar las quejas cuando se verifica uno o más de los siguientes supuestos: mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios; asunto pendiente de resolución judicial; perjuicio al legítimo derecho de terceras personas; denuncia contra personas particulares fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1818; denuncia planteada fuera de término (un año según el artículo 21 de la Ley 1818); y denuncia anónima.

En el periodo 2004, el Defensor del Pueblo rechazó 126 quejas según se detalla en el siguiente gráfico.

**Gráfico No. 4**  
**Resoluciones de Rechazo por**  
**oficina defensorial en el periodo 2004**



En términos absolutos, la Oficina Central (Dirección Departamental de Quejas de La Paz) rechazó el mayor número de quejas, 43; luego se ubicaron la Mesa Defensorial de Riberalta que rechazó 27 quejas; la Representación Defensorial de Cochabamba con 16; la Representación Especial de El Alto y la Mesa Defensorial de Yacuiba con 13; las Representaciones Departamentales de Santa Cruz y Chuquisaca con seis; y las Mesas Defensoriales de Llallagua y Yungas con una.

En cuanto a las razones de rechazo, las principales fueron: quejas contra personas particulares (37%), carencia de fundamentos reales en la denuncia (25%), asuntos pendientes de resolución judicial (20%) y caducidad del término de presentación de la queja (10%). Las causales de falta de indicios y mala fe, denuncia anónima y perjuicios a los legítimos derechos de terceros fueron utilizadas en menor grado.

## 2.5. PROVEÍDOS DE ARCHIVO

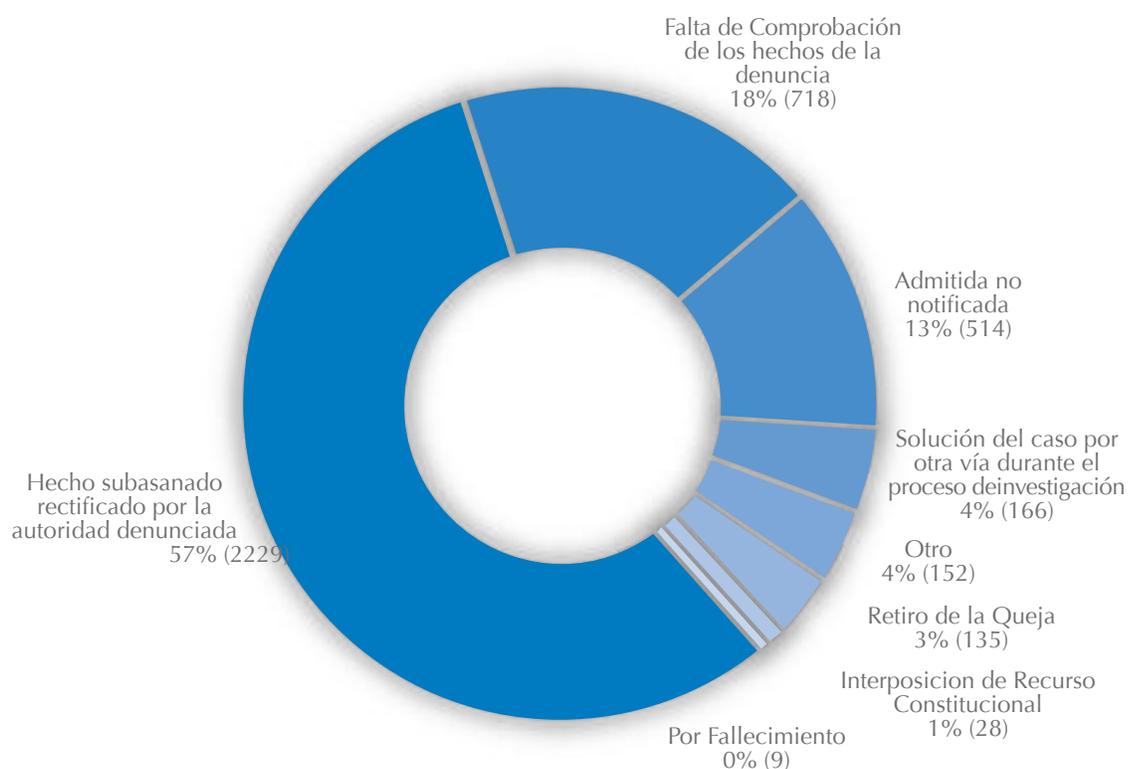
Como también se apuntó antes, las investigaciones que efectúa el Defensor del Pueblo a partir de una queja pueden concluir de manera extraordinaria con un Proveído de Archivo. Esto sucede cuando los servidores, autoridades e instituciones públicas subsanan la vulneración denunciada; cuando no se comprueba la veracidad de los hechos denunciados;

cuando la denuncia es solucionada por otra vía; cuando los peticionarios deciden retirar su queja; cuando los peticionarios no se hacen notificar luego de la admisión de la queja; cuando el Defensor del Pueblo decide tramitar el asunto planteado a través de un recurso constitucional, una petición internacional o una propuesta normativa; y cuando el denunciante fallece, salvo en el caso en que el deceso hubiera estado relacionado con el motivo de la queja.

En 2004, el Defensor del Pueblo emitió 3.951 Proveídos de Archivo de acuerdo al detalle del siguiente gráfico elaborado en función a las causales antes señaladas.

**Gráfico No. 5**  
**Proveídos de Archivo por causal en el periodo 2004**

**CASOS CON PROVEÍDO DE ARCHIVO POR CAUSAL**



Es importante resaltar que del total señalado, 2.229 Proveídos de Archivo (57%) fueron emitidos debido a que el hecho fue subsanado por el funcionario o institución denunciada o, en otras palabras, que la sola iniciación del trámite de queja en el Defensor del Pueblo y sus gestiones iniciales motivaron al denunciado a rectificar su actitud y corregir el hecho que dio lugar a la denuncia.

De los 3.951 Proveídos de Archivo, 35% corresponden a denuncias tramitadas en la Oficina Central (Dirección Departamental de Quejas de La Paz); 13% en la Representación Defensorial de Santa Cruz y 12% en las de Cochabamba y El Alto. El restante 28% corresponde a las conclusiones extraordinarias gestionadas en las demás Representaciones y Mesas Defensoriales, con excepción de la Mesa de Yacuiba.

## **2.6. ORIENTACIÓN CIUDADANA**

Como se apuntó antes, de las 11.988 peticiones registradas en 2004, 7.742 (64%) fueron asuntos atendidos a través del servicio de orientación ciudadana que, por séptimo año consecutivo, fue el mayor destinatario de los asuntos presentados al Defensor del Pueblo.

Este dato confirma la confianza generada por el Defensor del Pueblo entre la población boliviana. Si bien muchos de los peticionarios que fueron atendidos en esta instancia se acercaron a la Institución con la intención de presentar una queja fuera de la competencia defensorial (generalmente vinculadas a controversias entre personas privadas o procesos judiciales pendientes de resolución), otra buena parte recurrió a la defensoría para pedir orientación jurídica, pese a que existen otros mecanismos públicos y privados creados exclusivamente para dar este tipo de servicio. Es más, el propio Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana dependiente del Viceministerio de Justicia remitió a varias decenas de personas al Defensor del Pueblo para recibir orientación jurídica.

A través de este servicio, el personal del Defensor del Pueblo no se limita a brindar la orientación buscada, también acompaña a los peticionarios a diferentes entidades públicas para garantizar que sean debidamente atendidos.

## **3. LOS DERECHOS VULNERADOS MÁS DENUNCIADOS**

En 2004, los diez derechos más denunciados por su violación en las quejas admitidas por el Defensor fueron los siguientes: derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública, derecho a la petición, derecho a la justicia (o las garantías procesales), derecho a la seguridad social, derecho a la integridad personal, derecho a la dignidad, derecho al salario justo, derecho al trabajo, derecho a la seguridad y derecho a la educación. Como se vio antes, una composición semejante se refleja en los derechos efectivamente más violados, dato que proviene de las 88 Resoluciones Defensoriales emitidas.

Por haber sido los derechos señalados los diez más denunciados y, de cierta forma, también los más vulnerados, es importante hacer una revisión más profunda en cada uno de ellos. Este análisis se hace, por supuesto, desde la experiencia del Defensor del Pueblo a través de su trabajo en la administración del SAQ. Sin embargo, no se puede dejar de considerar otros aspectos relevantes en torno a estos derechos en los que si bien la defensoría no tuvo una actuación directa, muestran, de manera global, los progresos o retrocesos que experimentaron en 2004.

### **3.1. DERECHO A EXIGIR RESPONSABILIDAD SOBRE ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

En sentido estricto éste no es un derecho que pueda encontrarse en los catálogos de derechos fundamentales de la Constitución ni de los tratados internacionales de derechos humanos. Sin embargo, en el SAQ fue catalogado como tal para identificar hechos vinculados con la competencia clásica del Defensor del Pueblo, que es velar por el correcto funcionamiento de la administración pública. Por esta razón, este “derecho”, o más bien las conductas vulneratorias asociadas a él se refieren a una variedad de actuaciones y omisiones de los

servidores públicos que traducen las deficiencias, falencias e irregularidades en la Administración. Esas actuaciones y omisiones son, al mismo tiempo, vulneratorias de una serie de derechos humanos que, por razones prácticas y para agruparlos en una misma nomenclatura, reciben en la práctica defensorial el denominativo de “derecho a exigir la responsabilidad sobre actos de la administración pública”.

Las denuncias por vulneración a este derecho ocuparon en 2004 el primer puesto con 1.071 quejas. En departamentos y ciudades como La Paz, Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija y El Alto fueron las quejas más recurrentes. En otras, como Cochabamba, Oruro y Beni ocuparon el segundo lugar. Estas cifras confirman que la administración pública boliviana aún adolece de grandes problemas que repercuten definitivamente en la vigencia de los derechos de las personas.

Casi la totalidad de instituciones fue objeto de denuncias por vulneración a este derecho; particularmente lo fueron los gobiernos municipales, la Policía (especialmente las direcciones departamentales de identificación personal), los SEDUCA, el SENASIR y las oficinas de Registro Civil.

Las alcaldías, de municipios urbanos y rurales, fueron denunciadas, principalmente, por la morosidad con que se realiza cualquier trámite, lo mismo que el SENASIR con relación a la calificación de rentas y compensación de cotizaciones. En ambos casos, la defensoría tuvo que concretar reuniones periódicas y utilizar diferentes estrategias con estas instituciones para resolver los cientos de quejas planteadas en su contra. En varias ocasiones, como se da cuenta en los capítulos siguientes de este Informe, los resultados fueron óptimos.

Con la Dirección de Identificación Personal de varios departamentos, igualmente se tuvo que coordinar acciones conjuntas dado el elevado número de quejas. En este caso, los mayores problemas no fueron las prolongadas dilaciones, sino los cobros indebidos y la exigencia arbitraria de requisitos adicionales para tramitar la cédula de identidad. Las reuniones, gestiones directas y actuaciones urgentes permitieron, en gran medida, solucionar los reclamos planteados.

En el caso de las direcciones departamentales de Registro Civil, los problemas más comúnmente denunciados por los peticionarios fueron el extravío de libros de registro y los errores en la información contenida en las partidas y certificados. La mayoría de las veces se corrigieron esos errores a través de una gestión directa promovida desde el Defensor del Pueblo. En otras oportunidades, los reclamos trascendieron hasta la Dirección Nacional de Registro Civil e, incluso, hasta la Corte Nacional Electoral, entidad suprema en esta materia. Ante estas instancias no sólo se llevaron casos individuales, sino problemas colectivos que sólo podían ser superados con la emisión de una resolución administrativa de alcance general, lo que sucedió en ciertos casos.

En algunos departamentos, como Santa Cruz, el trabajo de coordinación con la Dirección Departamental de Registro Civil produjo resultados positivos, sin embargo, el problema mayor se dio respecto a los oficiales de registro civil a quienes no se les exige ninguna responsabilidad por el trabajo realizado. Por otro lado, en el área rural de ese departamento, inquietó el escaso número de oficiales que no puede abastecer la demanda existente.

Las conductas que se denunciaron como vulneratorias de este derecho en las distintas instituciones públicas del país son varias y numerosas. La más frecuente, según el SAQ, fue realizar o permitir actos o faltas contra el debido funcionamiento de la Administración pública. Esta conducta amplia alude, por lo general, a todos aquellos trámites que no tienen un desarrollo normal y acorde a la normativa administrativa, sea por las falencias estructurales del sistema o bien por la poca idoneidad de los recursos humanos.

También fue recurrente la realización de cobros ilegales. Al respecto, en la Mesa Defensorial de Puerto Suárez, de las 25 quejas presentadas por vulneración a este derecho, 17 fueron por cobros indebidos. En la mayoría se denunció a hospitales y centros médicos del lugar por imponer un costo al certificado gratuito de nacido vivo, documento indispensable para la obtención del certificado de nacimiento. Las gestiones defensoriales lograron que las instituciones denunciadas exhiban letreros que indican la gratuidad de los certificados de nacido vivo.

Éstas y otras conductas registradas han puesto en evidencia, por un lado, el desconocimiento que tienen muchos servidores públicos de sus propias funciones, principalmente aquellos que trabajan directamente en la atención al público; y, por otro, la prepotencia, el maltrato y la discriminación contra los ciudadanos. No cabe duda que la falta de institucionalización en la Administración pública incide negativa y directamente en la vulneración de este derecho.

Como se apuntó antes, la Oficina Central (Dirección Departamental de Quejas de La Paz) concentró el mayor número de denuncias sobre vulneración a este derecho, 552; le siguió la Representación Departamental de Santa Cruz con 124; luego la Representación Especial de El Alto con 93 y la Representación Departamental de Cochabamba con 72. No obstante, el índice de resolución de estos casos fue también elevado en varias de las Representaciones. En La Paz, de los 552 casos registrados, 529 fueron archivados; en Santa Cruz, de 124 quejas, 106 fueron subsanadas favorablemente; en Cochabamba 52 de 72.

Una breve selección de las quejas tramitadas en 2004 permite mostrar cual es el contenido que tuvieron y como actuó el Defensor del Pueblo en la búsqueda de soluciones.

- La defensoría recibió una queja de la Asociación de Jubilados y Rentistas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno contra el SENASIR y el rector de esa casa de estudios. La denuncia señalaba que los asociados estaban realizando el trámite de calificación de rentas complementarias por más de siete años y que la ex Dirección de Pensiones había negado su solicitud con el argumento de que los aportes realizados por la universidad no contemplaban el régimen complementario por un período de tres años.
- Las investigaciones defensoriales demostraron que la propia universidad había reconocido la deuda, omisión que no debía afectar a los jubilados porque ya se les habían hecho los descuentos correspondientes. La defensoría promovió la suscripción de un acuerdo entre el interventor del SENASIR y el rector de la universidad pública de Santa Cruz. Este último se comprometió a cancelar lo adeudado y el SENASIR a calificar las rentas. Con esta acción se benefició a 30 personas.
- En otro caso, vecinos de la zona Tarija Alta denunciaron que unas obras de la alcaldía realizadas en el lugar se llevaban a cabo sin supervisión técnica, lo que estaba

provocando daños a sus viviendas. Una huelga de los vecinos y la posterior intervención defensorial hicieron posible que la alcaldía repare paulatinamente los inmuebles afectados.

- En otra oportunidad, la Representación Defensorial en Potosí atendió la queja de un peticionario que denunció que, mediante requerimiento fiscal, había pedido a la Policía la extensión de una certificación que acreditara que había sido detenido. La certificación fue entregada dos meses después y con errores en los datos de la detención, razón por la que, aunque sin éxito, el ciudadano hizo los reclamos correspondientes. A través de las acciones defensoriales ante las máximas autoridades policiales del departamento, el peticionario recibió una nueva certificación con los datos correctos.
- Por último, en otra denuncia similar a la anterior, presentada ante la Representación Defensorial de Santa Cruz, una persona señaló que, a tiempo de recibir su pasaporte en las oficinas de Migración, reclamó por los errores contenidos en ese documento de viaje. El director de la oficina le comunicó que el error había sido “de la máquina de escribir” y que, si quería que se corrija, debía correr con el costo de un nuevo pasaporte. Luego de las gestiones del Defensor del Pueblo la oficina de Migraciones entregó al peticionario un nuevo pasaporte, con la información correcta y sin costo alguno.

### 3.2. DERECHO DE PETICIÓN

Este derecho consiste en

*la potestad, capacidad o facultad que tiene toda persona de formular quejas o reclamos frente a las conductas, actos, decisiones o resoluciones irregulares de los funcionarios o autoridades públicas o la suspensión injustificada o prestación deficiente de un servicio público, así como el de elevar manifestaciones para hacer conocer su parecer sobre una materia sometida a la actuación de la administración o solicitar a las autoridades informaciones; en sí es una facultad o potestad que tiene toda persona para dirigirse, individual o colectivamente, ante las autoridades o funcionarios públicos, lo que supone el derecho a obtener una pronta Resolución, ya que sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna carecería de efectividad el derecho. En consecuencia, el ejercicio del derecho supone que una vez planteada la petición, cualquiera sea el motivo de la misma, la persona adquiere el derecho de obtener pronta Resolución, lo que significa que el Estado está obligado a resolver la petición (sentencia constitucional 1938/2004-R).*

La violación de este derecho puede ser cometida tanto por una entidad del sector público, de cualquier naturaleza jurídica y ámbito, como por entidades privadas (sentencia constitucional 48/2004-R).

Es desalentador observar que este derecho ocupa desde 1998 siempre uno de los tres primeros lugares entre los derechos más denunciados por su vulneración. Está claro que no existe voluntad alguna de parte de las instituciones públicas para remediar esta situación.

Son, sin dudar, casi todas las entidades las que incurren en estas violaciones que denotan, además, una abierta falta de responsabilidad y respeto hacia los ciudadanos que presentan sus peticiones, reclamos, quejas o cualquier otra solicitud a la administración. La tendencia constante en siete años de trabajo refleja, también, el poco éxito de las medidas emprendidas por el Estado, en sus diferentes niveles, para combatir la pesada burocracia de sus entidades, para erradicar el abuso de la discrecionalidad y el autoritarismo de los servidores públicos, y para introducir, supuestamente, modernas concepciones de organización administrativa y de simplificación de trámites. La masiva vulneración a este derecho, de otra parte, hace suponer que la dilación o la negativa de dar respuestas a las peticiones no sólo obedecen a omisiones provocadas por la carga laboral o por la incompetencia de algunos servidores públicos, sino a conductas encubridoras de irregularidades mayores.

Otro aspecto preocupante es que la vulneración de este derecho implica, casi siempre, la vulneración de uno y otros derechos más. Esto es así porque la ciudadanía que busca una respuesta de la Administración lo hace en atención a una demanda o a un reclamo vinculado a un determinado asunto, por ejemplo a la calificación de una renta. La falta de respuesta de la administración viola, en consecuencia, el derecho a la petición, pero también el derecho a la seguridad social.

Las conductas más recurrentes en las que incurre la Administración para violar este derecho son comunes a las observadas en años anteriores, es decir falta de respuesta a las peticiones planteadas; respuestas tardías e inoportunas, muchas veces demoradas en varios meses o años; respuestas verbales y no escritas; y respuestas escritas evasivas o sin contenido que no se pronuncian sobre el fondo de la solicitud. En 2004, sin embargo, especialmente en las ciudades de Cochabamba, Potosí y Yacuiba, se han registrado varias quejas que denuncian que las instituciones públicas exigían a los peticionarios “contribuciones económicas” o mayores requisitos de los previstos legalmente para poder presentar una determinada petición, reclamo o solicitud, o para iniciar o concluir un trámite.

En un caso de este tipo, en el que intervino el Defensor del Pueblo en Cochabamba, un peticionario denunció que acudió a la Dirección de Identificación Personal de la Policía para tramitar su cédula de identidad. Para dar curso al trámite, el policía que lo atendió le exigió, además de sus documentos personales, documentos de sus hermanos, libreta de familia y otros, no obstante que el ciudadano informó que no tenía familiares y que era soltero. Con la intervención del Defensor del Pueblo, el peticionario pudo renovar y obtener la cédula de identidad del mismo policía que, en un primer momento, había obstaculizado el trámite.

En los casos tramitados por la Oficina Central del Defensor del Pueblo en La Paz, de las 254 denuncias en que intervino la Institución por alegadas violaciones a este derecho, tuvo éxito en 218, es decir logró conseguir de la autoridad o servidor público denunciados una respuesta a la petición planteada. Algo similar ocurrió en Santa Cruz, de 111 denuncias recibidas, el Defensor del Pueblo logró solucionar 90; en Cochabamba, de 127 quejas, la Representación Defensorial logró resolver 95; en Beni 10 de 11 y en los Yungas 13 de 14.

En la mayoría de esos casos el derecho fue restituido simplemente con un requerimiento de informe o una exhortación que la Institución envió al servidor público denunciado. Esto demuestra que los funcionarios todavía siguen acostumbrados a actuar bajo la presión, en

este caso persuasiva, de una institución que controle su funcionamiento. En buena medida, esto significa un desconocimiento al más amplio concepto de ciudadanía que implica que las personas, los administrados en este caso, tengan la capacidad de hacer valer sus derechos por sí mismos. Por esta misma razón, cuando el Defensor del Pueblo intervino en estos casos buscó que la respuesta de la autoridad no sólo sea enviada a la defensoría, sino, y ante todo, al propio peticionario.

Sin embargo, otras quejas no fueron archivadas porque las autoridades y servidores públicos mantuvieron la posición intransigente de no reparar la violación al derecho de petición. En Chuquisaca, por ejemplo, apenas 4 de las 18 denuncias recibidas por la vulneración de este derecho fueron archivadas y en Potosí 24 de 105. En consecuencia, el Defensor del Pueblo tuvo, en algunos casos, que emitir las correspondientes Resoluciones Defensoriales. De las 88 Resoluciones emitidas en 2004, en más del 10% se comprobó la violación de este derecho.

Como se apuntó antes, son prácticamente todas las instituciones públicas e incluso las privadas que operan servicios públicos las que cometen estas violaciones. Empero, destacan cuantitativamente entre las primeras los gobiernos municipales de La Paz y Cochabamba con 47 y 45 denuncias, respectivamente; el SENASIR en Cochabamba con 25; el SEDUCA de La Paz con 23; y el Ministerio de Educación con 13.

Cabe mencionar que en diversos departamentos del país, como Potosí y Santa Cruz, las entidades de pensiones, tanto el SENASIR como las AFP, son las que más denuncias recibieron en su contra por la violación del derecho de petición; otro gran número de quejas se concentró en los servicios prefecturales de los diferentes departamentos.

Para revertir esta situación, el Defensor del Pueblo ha adoptado algunas estrategias y medidas que resultaron positivas en algunos casos. Por ejemplo, ha solicitado reuniones de trabajo con las instituciones más denunciadas por la vulneración a este derecho y, gracias a la exposición del problema y la comprensión del mismo por parte de las instituciones públicas, en varios casos se logró las respuestas esperadas por los peticionarios. Otra iniciativa importante fue tomada por la Representación Defensorial en Beni que solicitó a las autoridades públicas que expongan a la vista del público los pasos y el plazo de duración de cada trámite.

De las 882 quejas admitidas a nivel nacional para investigar la vulneración de este derecho, las siguientes muestran patrones comunes, pese a que se dieron respecto a diferentes instituciones y en lugares también diferentes.

- En Potosí, un ciudadano, a quien se lo dio por fallecido para efectos del cobro del BONOSOL, fue informado por la Intendencia de Pensiones que debía solicitar al SENASIR un certificado de “no fallecimiento”. Sin embargo, el SENASIR comunicó al interesado que no tenía facultades para extender tal certificado. En la misma ciudad, otro ciudadano solicitó al SENASIR un certificado de no haber aportado al antiguo sistema de reparto con el fin de acceder a la devolución de aportes de la AFP Previsión. En la gestión defensorial, la AFP informó al Defensor del Pueblo que no podía otorgar la certificación porque era la primera vez que recibía una solicitud en tal sentido. Si bien en ambos casos la defensoría promovió una solución satisfactoria a las

quejas, cabe notar la falta de conocimiento de los funcionarios de estas entidades sobre el manejo de trámites y procedimientos que, supuestamente, deberían dominar. La impericia, como en estos casos, es una causal común para vulnerar el derecho de petición de la ciudadanía.

- En otro caso, la Representación de Santa Cruz atendió la queja de un ciudadano que denunciaba la falta de respuesta del FONVIS en Santa Cruz a una solicitud de levantamiento de gravamen que pesaba sobre su inmueble, toda vez que ya había cancelado la totalidad de su deuda. El FONVIS no se pronunciaba sobre la petición.

En la investigación realizada por el Defensor del Pueblo se conoció que el Agente Regional del FONVIS no había suscrito la correspondiente minuta porque dicho acto correspondía a la oficina principal en La Paz. En esta ciudad, el liquidador del FONVIS informó a la defensoría que atendería la solicitud de acuerdo a un cronograma establecido. Por la insistencia del Defensor, el expediente debidamente completado fue devuelto a Santa Cruz donde el trámite fue culminado. Este es uno de los tantos casos en los que la respuesta a un peticionario o la atención de su trámite demora mucho por efectos del centralismo.

- En Chuquisaca, un ciudadano no pudo cobrar su BONOSOL porque, aparentemente, había recibido un monto en exceso en las gestiones anteriores a 2004. El peticionario solicitó a la AFP Previsión los comprobantes de pago anteriores para verificar si la irregularidad se había producido efectivamente. Sin embargo, pese a la premura del adulto mayor en obtener los comprobantes de pago, la AFP no atendió su solicitud. El Defensor del Pueblo tomó conocimiento del caso y realizó las gestiones necesarias para que la petición del ciudadano sea atendida. La AFP, luego de revisar su base de datos, respondió adjuntando la documentación aclaratoria.
- En otro caso, ocurrido en Cochabamba, un peticionario se quejó por las irregularidades sufridas en oportunidad de tramitar un certificado de antecedentes policiales y domiciliario en la oficina de Registro de Antecedentes de la Policía Técnica Judicial. El ciudadano compró las papeletas valoradas pero la funcionaria a cargo del trámite le exigió, adicionalmente, Bs 10 sin otorgarle ningún recibo oficial o papeleta valorada, aduciendo que esa suma se destinaría “a otras cosas”.

En la intervención defensorial se constataron los hechos denunciados y que la Policía, según declaraciones de sus funcionarios, cobraba, sin entregar ninguna papeleta valorada, entre Bs 5 y 10 para sufragar el costo del servicio telefónico, de la compra de material de escritorio y de refacción de máquinas de escribir. Los funcionarios policiales denunciados devolvieron el dinero ilegalmente cobrado y fueron transferidos a otras dependencias policiales. El Defensor del Pueblo pidió su procesamiento disciplinario.

### **3.2.1. Avances y retrocesos del derecho de petición en 2004**

No cabe duda que este derecho es uno de los más importantes entre los derechos políticos, tanto como el derecho al voto, porque su ejercicio importa, de una parte, la posibilidad de canalizar la participación ciudadana y, de otra, poner en práctica un mecanismo de

reclamación y control ciudadano o social hacia la Administración. Es, en consecuencia, un elemento sustancial del régimen democrático y del Estado de derecho en el que los ciudadanos son los verdaderos actores del control público.

### **a. Los bloqueos y el derecho de petición**

A nombre de la democracia participativa y de los derechos humanos se ha abusado en el ejercicio del derecho de petición con expresiones de hecho lindantes con la violación de otros derechos de los ciudadanos. Los bloqueos, en algunas circunstancias, se convirtieron en mecanismos que trascendieron el simple ejercicio del derecho de petición o de protesta. Sin embargo, aunque no justificable, es entendible que las legítimas demandas sociales de diferentes sectores tengan que traducirse en estas acciones al ser evidente que los reclamos y reivindicaciones conducidas por canales convencionales o formales no provocan la atención de los gobernantes, o cuando lo hacen y se convierten en compromisos de la Administración, no se cumplen.

El bloqueo puede conllevar a la violación del derecho a la libre circulación y de otros derechos cuando, para ser más efectivo, se destruyen vías, se impide el tránsito de productos, de personas enfermas o se extorsiona monetariamente a unos cuantos para darles libre paso. El remedio a los bloqueos no pasa, sin embargo, por criminalizarlos ni por usar la fuerza pública, sino por escuchar las peticiones, atenderlas oportunamente cuando son legítimas y cumplir los compromisos empeñados.

En esa línea, el Defensor del Pueblo manifestó su rechazo a los graves abusos producidos en circunstancias de varios bloqueos camineros, pero también criticó la posición de ciertos sectores de opinión y del gobierno que pretendieron reducir las situaciones sociales complejas únicamente a los perjuicios, principalmente económicos, que se dieron a raíz de esta medida de presión. También criticó la poca objetividad con la que se midió, con varas diferentes, los bloqueos de los movimientos sociales y los de otros sectores.

### **b. El acceso a la información pública**

Un avance importante en 2004 fue la emisión del DS 27329/2004 de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental. Su importancia radica en que, a través del mismo, se instrumentaliza el ejercicio del derecho a acceder a la información gubernamental, estrechamente vinculado con el derecho de petición. Los titulares del derecho de acceso a la información pública, vale decir quienes pueden pedir información a las entidades del Poder Ejecutivo, son todas las personas, públicas y privadas, sin ninguna distinción, lo que hace que la norma, en principio, promueva el ejercicio de la ciudadanía a través de la vigilancia social.

Sin embargo, la norma emitida debe mejorarse, eliminando a lo mínimo posible las restricciones impuestas a cierto tipo de información clasificada, especialmente relacionada con el ámbito militar y de seguridad.

En el plano de la transparencia, se ha podido constatar que no todas las instituciones de la Administración pública comprendidas en el marco de aplicación de DS 27329/2004 han adecuado sus sistemas informáticos para dar a conocer públicamente, a través del internet, la información mínima señalada en la norma: presupuesto, contratación de bienes y servicios y programación anual.

El decreto es un primer avance para reconocer y regular el derecho de acceso a la información pública cuya constitucionalización, prevista en la Ley 2410 de Necesidad de Reformas a la Constitución Política del Estado, no se materializó en abril de 2004. Consecuentemente, la labor de afinar los alcances del decreto vigente debería quedar plasmada en una ley formal, necesaria como instrumento de mayor jerarquía normativa que asegure el ejercicio y mejor eficacia del derecho. Cuanto mejor, sin embargo, será la inclusión del derecho en cuestión en el catálogo de derechos fundamentales que reforme la futura Asamblea Constituyente.

### 3.3. DERECHO A LA JUSTICIA

Este derecho comprende, según la jurisprudencia constitucional boliviana, el derecho de acceso a la justicia y el derecho al debido proceso. También recibe el denominativo de derecho a la jurisdicción. Engloba una serie de garantías que se resumen de buena forma en la sentencia constitucional 600/2003-R:

*“toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecidas con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter”. Como podrá advertirse la norma transcrita consagra dos derechos humanos de la persona: 1) el derecho de acceso a la justicia; y 2) el derecho al debido proceso, entendiéndose por aquélla la potestad, capacidad y facultad que tiene toda persona para acudir ante la autoridad jurisdiccional competente para demandar que se preserve o restablezca una situación jurídica perturbada o violada que lesiona o desconoce sus derechos e intereses, a objeto de lograr, previo proceso, una decisión judicial que modifique dicha situación jurídica. Conocido también en la legislación comparada como "derecho a la jurisdicción", es un derecho de prestación que se lo ejerce conforme a los procedimientos jurisdiccionales previstos por el legislador, en los que se establecen los requisitos, condiciones y consecuencias del acceso a la justicia; por lo mismo, tiene como contenido esencial el libre acceso al proceso, el derecho de defensa, el derecho al pronunciamiento judicial sobre el fondo de la pretensión planteada en la demanda, el derecho a la ejecución de las sentencias y resoluciones ejecutoriadas, el derecho de acceso a los recursos previstos por ley. Finalmente, este derecho está íntimamente relacionado con el derecho al debido proceso y la igualdad procesal.*

Como lo señaló el mismo tribunal, las garantías al debido proceso deben darse tanto en el ámbito judicial como en el administrativo y el disciplinario o, en palabras de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, “cualquier órgano del Estado que ejerza funciones de carácter materialmente jurisdiccional, tiene la obligación de adoptar resoluciones apegadas a las garantías del debido proceso legal” (Caso del Tribunal Constitucional c/ Perú, sentencia de 31 de enero de 2001).

El derecho a la justicia, en toda su dimensión, fue el tercero entre los más denunciados por su vulneración (325 quejas) y el tercero, también, entre aquellos cuya violación fue efectivamente comprobada a través de una Resolución Defensorial.

En sede judicial, las formas más comunes de violar el debido proceso según los datos estadísticos del SAQ se tradujeron en incumplimiento de los procedimientos legales (principio de legalidad), emisión de resoluciones fuera de plazo (retardación de justicia), no celebración de los sorteos de causas, denegación o limitación de acceso a los litigantes al expediente o a las diligencias vinculadas con él. Otra forma corriente de vulnerar el derecho a la justicia fue la no designación de defensores públicos para los imputados que no cuentan con recursos económicos; esto sucedió, particularmente, en las zonas rurales.

La retardación de justicia sobresalió entre todas las conductas violatorias al derecho a la justicia denunciadas en 2004 ante el Defensor del Pueblo, especialmente contra la Corte Superior de Justicia de La Paz y en la Corte Suprema de Justicia. Con relación a esta última, la retardación se debió, fundamentalmente, a las acefalías en la Corte, lo que produjo que a finales de año ese tribunal recién despache las causas ingresadas durante el primer semestre de 2001. En cuanto a las Cortes Superiores, una de las razones a la que se debió la retardación fue el congestionamiento provocado por el elevado número de recursos constitucionales, especialmente amparos.

No obstante, pese a la complejidad de la que están revestidas muchas de las denuncias por infracción al debido proceso, el Defensor del Pueblo logró avances importantes en cuanto a la solución de los casos planteados. Por ejemplo, en Oruro las 15 denuncias recibidas por violación a este derecho merecieron una conclusión extraordinaria; en la Oficina Central, de 117 quejas recibidas, 99 fueron archivadas extraordinariamente; en Santa Cruz 16 (la mitad subsanada) de 20; en Cochabamba se archivaron 43 quejas de 72.

En varios casos, sobre todo en Santa Cruz, los juzgados denunciados que tomaron conocimiento de que el Defensor del Pueblo recibió una denuncia contra ellos, inmediatamente señalaron audiencias, subsanaron las dilaciones y comunicaron esto a la Institución.

Entre las instituciones operadoras de justicia contra las que se presentó el mayor número de denuncias por vulneración al derecho a la justicia en general destacan la Fiscalía de Distrito de La Paz con 92 quejas admitidas, la Corte Superior de Justicia de La Paz con 78, la Fiscalía de Distrito de Tarija con 20, la Corte Superior de Justicia de Santa Cruz con 17, la Corte Superior de Justicia de Cochabamba con 14, las fiscalías de Santa Cruz y Cochabamba con 14 cada una y la Corte Suprema de Justicia con 13.

Como se apuntó antes, las violaciones al debido proceso no sólo se cometen en sede judicial, también ocurren, y con frecuencia, en sede administrativa y en la sustanciación de procesos disciplinarios en las instituciones públicas. En ese orden de cosas, numerosas entidades del sector público fueron denunciadas en 2004 por la vulneración de este derecho. Entre las más recurrentes figuran el Comando Departamental de la Policía de La Paz, el Comando General de la Policía Nacional y el Ministerio de Trabajo.

En estos casos, las conductas vulneratorias fueron prácticamente las mismas que se dieron en sede judicial, vale decir contribución a la retardación de justicia e inobservancia de procedimientos. Las quejas recibidas por la defensoría en 2004, tanto en el ámbito judicial como en el administrativo, pueden ilustrarse con los siguientes ejemplos.

- En La Paz, el Defensor del Pueblo atendió la queja de un peticionario que denunció a la Sala Social y Administrativa Primera de la Corte Superior de Justicia de La Paz por dilatar injustificadamente la emisión de un auto de vista. La mencionada sala informó a la defensoría que el proceso había radicado el 17 de enero de 2002 y que aún no se había realizado el sorteo de vocal relator, no obstante el expediente se encontraba en vista fiscal.

Gracias a la intervención defensorial, la fiscalía remitió el expediente a la Corte Superior e inmediatamente se hizo el sorteo. Siete días después del sorteo, la Sala Social y Administrativa Primera dictó la resolución cuya demora motivó la queja. En consecuencia, la retardación de justicia en la fiscalía y en la corte quedó subsanada.

- En Pando, una peticionaria denunció al Fiscal de Distrito ante la Representación Defensorial por haber instruido a la PTJ el desalojo suyo y de su familia de un inmueble que ocupaban como vivienda y local comercial. El fiscal tomó esta determinación sin antes llamar a las partes en conflicto a un arreglo conciliatorio y sin que se sustanciara un proceso de desalojo conforme a la legislación civil. La Representación Defensorial de Pando dictó, en consecuencia, una Resolución Defensorial en la que recomendó al Fiscal General de la República iniciar una investigación contra el Fiscal de Distrito de Pando de conformidad con la Ley Orgánica del Ministerio Público.
- Un ciudadano privado de libertad denunció que en 2002 fue trasladado de La Paz a Santa Cruz para cumplir su condena de ocho años, sin embargo ni el juez que ordenó su traslado ni la Corte Superior de Justicia de La Paz habían remitido el expediente judicial; tampoco la Corte Superior de Santa Cruz había exigido su entrega.

A raíz de la intervención de la Representación Defensorial en Santa Cruz, la Corte cruceña envió un oficio a su homóloga de La Paz solicitando la remisión del expediente. Una vez recibido, se procedió al correspondiente sorteo del juzgado de ejecución penal.

- Otro caso tuvo que ver con el desempeño irregular de la fiscalía en Cochabamba. Una peticionaria solicitó la intervención del Defensor del Pueblo por considerar que los fiscales asignados a la PTJ de Quillacollo no actuaron diligente ni transparentemente en la investigación del fallecimiento de su hijo. A pesar de que la fiscalía fue informada de todas las irregularidades que se cometieron en el levantamiento del cadáver y de que se le proporcionaron los nombres de personas implicadas en el hecho, no investigó nada debido a que los denunciados eran policías.

En la investigación defensorial se concluyó que los fiscales asignados al caso no ejercieron oportunamente la dirección funcional de la actuación policial, por lo que no se pudo acumular los primeros elementos de prueba para el esclarecimiento del hecho. Tampoco se realizó la autopsia de ley. Producto de estas omisiones, los fiscales dictaron una resolución de rechazo de actuaciones policiales y dispusieron el archivo de obrados. Con su actuación negligente, los representantes del Ministerio Público incumplieron una serie de disposiciones de su ley orgánica.

La defensoría emitió una Resolución Defensorial en la que recomendó el inicio de procesos disciplinarios contra dos fiscales a objeto de que se establezcan responsabilidades por el mal desempeño de sus funciones.

- En otro caso, un ciudadano denunció ante la oficina defensorial de Potosí que, luego de haber iniciado un proceso de divorcio hacía dos años, el juez de Atocha le había comunicado que no podía dictar sentencia porque desempeñaba sus funciones en suplencia legal.

### **3.3.1. Avances y retrocesos del derecho a la justicia en 2004**

Al margen las cifras reportadas y de las conductas anotadas, se dieron otros hechos en el país que confirman que el sistema de justicia en Bolivia sigue siendo altamente deficiente; no obstante, también hubo ciertos aspectos de mejoría que se destacan a continuación.

#### **a. Designación de autoridades judiciales**

Finalmente, luego de casi diez años de interinato en algunos casos (Corte Suprema de Justicia, fiscalías de distrito), el Poder Legislativo tomó la decisión de nombrar a los titulares de las principales magistraturas vacantes del Poder Judicial, del Consejo de la Judicatura y también del Ministerio Público. Esta acción parlamentaria no hubiera sido posible si primero el Presidente de la República no hubiera designado a estos funcionarios mediante DS 27650/2004, en aplicación de la atribución prevista en el artículo 96.16 de la Constitución.

La constitucionalidad de la designación presidencial fue impugnada por un diputado nacional que observó el procedimiento de designación en sentido de que el mismo sólo era viable en caso de que el Poder Legislativo estuviera en receso, lo que, según el demandante, no había sucedido en este caso. El Tribunal Constitucional dio la razón al recurrente en la sentencia 129/2004 de 10 de noviembre que generó una seria polémica política, pero también jurídica por sus conclusiones, fundamentos y decisiones.

No obstante la controvertible decisión, que condujo a la posterior renuncia de todos los funcionarios nombrados por el Presidente de la República, se debe ponderar el desenlace final en el que el Poder Legislativo se puso de acuerdo y asumió una responsabilidad aplazada por tantos años. Todos los cargos jerárquicos vacantes de la Administración de justicia fueron cubiertos.

#### **b. Investigación de los hechos de febrero de 2003**

La investigación penal por los hechos de febrero de 2003, concretamente los sufridos por la médica y la enfermera víctimas, presuntamente, de las fuerzas militares que operaron el 13 de febrero en la ciudad de La Paz, tuvo desarrollos importantes en 2004.

El tribunal castrense que procesaba a los cuatro militares sindicados como responsables de la muerte y lesiones de ambas mujeres resolvió absolver a los oficiales implicados. Sin entrar en consideraciones sobre los hechos mismos, está claro que esa instancia jurisdiccional carecía de independencia y competencia para ese juzgamiento por ser, primero, un tribunal

conformado por militares para juzgar a otros militares y, segundo, porque el artículo 34 de la CPE establece claramente que “los que vulneran derechos y garantías constitucionales quedan sujetos a la jurisdicción ordinaria”.

Con estos argumentos, los representantes de la Fiscalía de Distrito de La Paz y los familiares de las víctimas impugnaron la determinación del tribunal militar mediante sendos recursos de amparo constitucional sustanciados en la Corte Superior de Justicia de La Paz. En febrero la Sala Civil Tercera y la Sala Civil Segunda de la Corte Superior del Distrito Judicial de La Paz declararon la improcedencia de las demandas de amparo, aprobando, consecuentemente la decisión de la justicia castrense.

Acertadamente, en el mes de mayo, con dos fallos históricos (sentencias constitucionales 663/2004-R y 664/2004-R) el Tribunal Constitucional revocó las determinaciones de los tribunales de amparo, anulando los obrados para que se dicten nuevas resoluciones ajustadas a la Constitución Política del Estado y a los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos.

Una de las atinadas conclusiones en las que se sustentan ambas decisiones del Tribunal Constitucional fue que “los supuestos delitos cometidos por los militares imputados, tienen que ser conocidos por los jueces y tribunales ordinarios, en razón de que si bien los miembros de las Fuerzas Armadas, en virtud del art. 209 de la CPE se rigen por sus propias leyes y reglamentos; sin embargo, la jurisdicción militar está reservada al ámbito estrictamente militar, es decir a los delitos de función, entre los que no se encuentran, como se ha demostrado, los delitos presuntamente cometidos por los militares imputados”.

La decisión del Tribunal Constitucional condujo a que la investigación por estos hechos fuera derivada a la justicia ordinaria, como correspondía desde un inicio, pero provocó, por otra parte, el descontento abierto de las FFAA expresado en pronunciamientos de renuencia a someter a sus miembros a los tribunales ordinarios. A esto, se deben añadir las intenciones del Poder Legislativo de interpretar el artículo 209 de la CPE de modo que se asegure que los militares que incurran en hechos de este tipo sean juzgados por la justicia militar y no por la ordinaria. El 12 de mayo el Senado aprobó por mayoría de votos el proyecto de ley elaborado para este fin, sin embargo la aprobación legislativa finalmente no se concretó debido a la objeción de la Cámara de Diputados.

Es preocupante la injerencia, que ya no se disimula, de los otros poderes del Estado sobre el Poder Judicial para evitar un desarrollo normal de las investigaciones en este caso. No bastan las decisiones irrevisables del Tribunal Constitucional ni su correcta interpretación de los preceptos constitucionales para evitar que las presiones traten de conducir a la justicia por caminos sinuosos.

### ***c. Juicio de responsabilidades a Gonzalo Sánchez de Lozada***

No cabe duda que el juicio de responsabilidades contra el ex Presidente Gonzalo Sánchez de Lozada y los miembros de su gabinete ha sido uno de los puntos de atención más importantes en 2004. Tuvo que transcurrir casi un año desde la masacre de octubre para que el Congreso autorice el enjuiciamiento penal, empujado por la presión social, la de

los familiares de las víctimas y la de las organizaciones de derechos humanos, incluido el Defensor del Pueblo.

No obstante, hasta antes y después de esa determinación congresal, se suscitó una serie de irregularidades atribuibles a los órganos involucrados en esta investigación. Cabe hacer notar las incoherencias en que incurrió el Ministerio Público al formular la acusación penal. Estas anomalías siembran dudas sobre un correcto desarrollo del proceso que, en lugar de esclarecer los hechos, favorezca a la impunidad de sus autores.

#### **d. Código de Procedimiento Penal**

Desde el momento de la promulgación del nuevo código adjetivo, era previsible que la extinción de las causas penales tramitadas bajo el anterior régimen generaría problemas en 2004. El mes crítico era mayo, pues, según la disposición transitoria tercera del nuevo código, todos los procesos del sistema antiguo debían ser concluidos, bajo pena de extinción, en el plazo máximo de cinco años a cumplirse justamente a finales de mayo de 2004. Sin embargo, el Poder Judicial no tomó oportunamente los recaudos para que dichos procesos culminen efectivamente hasta antes del vencimiento del plazo.

A pocas semanas de cumplirse el término, movidos, fundamentalmente por la presión ciudadana que manifestó su preocupación por la inminente impunidad de la que se beneficiarían personas sindicadas de haber cometido graves delitos contra las personas y la economía del país, los Poderes Legislativo y Ejecutivo aprobaron y promulgaron la Ley 2683/2004 que modificó la disposición transitoria tercera del nuevo Código de Procedimiento Penal que dispuso que las causas con actividad procesal sujetas al régimen anterior continuarían tramitándose hasta su conclusión.

La ley fue promulgada no obstante las críticas de las que fue objeto en el momento de su discusión, por el hecho de vulnerar una serie de derechos y preceptos constitucionales, entre ellos la presunción de inocencia, la celeridad judicial, la irretroactividad legal, la seguridad jurídica y los derechos a la libertad personal y al debido proceso. El Defensor del Pueblo manifestó su oposición a una ley que ampliaría indefinidamente la duración de los procesos penales sustanciados bajo el antiguo procedimiento penal.

A pocos días de su publicación, un diputado nacional impugnó la constitucionalidad de la Ley 2683/2004 por ser contraria a los artículos 6, 7, 9 y 116 de la Constitución. El 14 de septiembre, mediante sentencia 101/2004, el Tribunal Constitucional declaró la inconstitucionalidad de la norma, dejando establecido en su fallo que:

*las disposiciones legales objeto del presente juicio de constitucionalidad sólo pueden ser compatibles con los preceptos constitucionales referidos, en la medida que se entienda que, vencido el plazo, en ambos sistemas, en lo conducente, el juez o tribunal del proceso, de oficio o a petición de parte, declarará extinguida la acción penal, cuando la dilación del proceso más allá del plazo máximo establecido, sea atribuible al órgano judicial y/o, al Ministerio Público, bajo parámetros objetivos; no procediendo la extinción cuando la dilación del proceso sea atribuible a la conducta del imputado o procesado.*

### **e. Justicia Comunitaria**

En 2004 la aplicación de la justicia ejercida por mano propia a título de justicia comunitaria volvió a ser objeto de consternación nacional, especialmente por el ajusticiamiento del Alcalde de Ayo Ayo muerto y quemado por vecinos de esa localidad.

En el acápite dedicado al derecho a la integridad personal se dedican varias líneas a este tema y a los linchamientos ocurridos en 2004. Sin embargo, cabe señalar aquí la urgencia de que el Estado adopte las medidas necesarias para erradicar las prácticas contrarias a los derechos humanos reconocidos universalmente, sean o no propias de la justicia consuetudinaria o adoptadas a nombre de ésta.

Varias instituciones privadas, académicas y el Defensor del Pueblo realizan acciones en esta línea, pero el Estado aún no ha dado señales significativas tendientes a la erradicación de los linchamientos y otros actos delictivos producto de la justicia por mano propia que, muchas veces, es asumida por personas decepcionadas y desconfiadas del trabajo de la Policía, del Ministerio Público y del sistema judicial en su integridad.

Además de brindar un servicio de justicia probo y eficiente, de extenderlo al área rural y combatir la corrupción dentro del propio sistema, el Estado debe promover acciones de educación destinadas a cambiar patrones socioculturales asociados a estas conductas violentas, y sancionar ejemplarmente a sus responsables. Asimismo, debe profundizar investigaciones antropológico-jurídicas para que se tenga una mejor comprensión de las características de la justicia originaria y aprobar la normativa que la coordine con la justicia formal, bajo el principio de que la justicia comunitaria es válida y legítima en tanto sea compatible con principios universales de derechos humanos.

### **f. Defensa pública**

Pese a que en los últimos meses se intentó consolidar la institucionalidad de la Defensa Pública, a través de la Ley 2496 que creó el Servicio Nacional de Defensa Pública bajo tuición del Ministerio de la Presidencia, en 2004 este importante servicio sufrió un duro golpe económico.

El artículo 62 de la mencionada ley señalaba que “del total de ingresos propios que recauda el Poder Judicial, se destinará el 5% al Servicio nacional de Defensa Pública”. A finales de año, este artículo fue declarado inconstitucional por el Tribunal Constitucional en su sentencia 142/2004, con lo que se comprometió la sostenibilidad del servicio que, de hecho, ya adolecía de enormes problemas presupuestarios traducidos en la dificultad de cubrir eficazmente la zona rural del país y en la sobrecarga laboral de cada uno de sus funcionarios.

Si bien orgánicamente el Servicio Nacional de Defensa Pública depende del Poder Ejecutivo, no es menos cierto que su actividad material se da en marco de la Administración de justicia, por lo que era coherente que su presupuesto dependa, en gran parte, del presupuesto del Poder Judicial.

### 3.4. DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL

Por cuarto periodo consecutivo el derecho a la seguridad social ocupó uno de los cinco primeros lugares entre los más denunciados por su vulneración. Un hecho preocupante fue que la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y las administradoras de fondos de pensiones concentraron a nivel nacional 260 quejas admitidas en su contra, es decir 6% del total. Pero, como todos los años, nuevamente el SENASIR fue la entidad más denunciada y contra la cual se admitió el mayor número de quejas en general. En efecto, contra el SENASIR se admitieron 399 denuncias en 2004. Sumando las quejas admitidas contra el SENASIR, la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y las dos administradoras de fondos de pensiones, todas ellas representaron el 15% del total.

Sólo en La Paz, sin contar las quejas registradas en la ciudad de El Alto, el SENASIR fue denunciado 146 veces, la mayor acumulación de denuncias respecto al derecho a la seguridad social. Detrás, con cifras menores, estuvieron la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, la Caja Nacional de Salud, la AFP Previsión y otras seis entidades.

En Santa Cruz se presentaron 73 quejas por violación a este derecho, 90% contra el SENASIR. En Cochabamba el SENASIR también ocupó el primer lugar entre las instituciones denunciadas por violar el derecho a la seguridad social, lo mismo que en Beni, Potosí y Oruro.

Las conductas más recurrentes en que incurrieron las instituciones denunciadas fueron: dilación injustificada en el trámite de calificación de rentas (la demora suele durar entre dos y tres años, aunque hay casos que los superan); observaciones tardías a los trámites de calificación de rentas, incluso luego de un año de iniciados; negación del derecho de afiliación y del goce de prestaciones médicas, en especie y hospitalarias; falta de sanción a los empleadores que no cumplen las prestaciones económicas y asistenciales; y maltrato a los adultos mayores.

Consciente de todas estas falencias, el Defensor del Pueblo decidió reforzar su relación de trabajo con el SENASIR, coordinación que ya había sido entablada en periodos anteriores, aunque sin el éxito esperado. En el capítulo VIII del presente Informe se dedica un acápite a los buenos resultados obtenidos producto del nuevo acercamiento con el SENASIR, especialmente desde que fue intervenido. Sin embargo, cabe mencionar aquí algunos de los logros expresados en el comportamiento del SAQ. En La Paz se recibieron 83 denuncias de las cuales 58 fueron concluidas extraordinariamente; en Oruro, de las 16 denuncias recibidas, 13 fueron concluidas con un Proveído de Archivo; en Pando, 8 de 9; y en Santa Cruz se archivaron 18 de las de 20 denuncias planteadas por la vulneración a los derechos de los adultos mayores.

Se mencionó antes que una preocupación despertada en el Defensor del Pueblo fue el incremento de quejas contra la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y las AFP. Lamentablemente, las malas prácticas del SENASIR, y de su predecesora la Dirección de Pensiones, empiezan a replicarse en estas entidades, lo que debe llamar a la pronta atención de las instancias estatales competentes para que adopten acciones oportunas a fin de que estas instituciones no reediten el funcionamiento desorganizado, pesado y centralista que caracterizó por años a los entes públicos de la seguridad social de largo plazo.

El Defensor del Pueblo ha comprobado, especialmente en la ciudad de Cochabamba, que estas deficiencias pueden corregirse. En atención a la intervención defensorial en aquel

departamento, la superintendencia tomó acciones enmendadoras en la mayoría de los casos puestos en su conocimiento. De 38 quejas en las que se denunció que las AFP no pagaban los beneficios a sus titulares por cuestiones meramente formales, 30 fueron subsanadas inmediatamente.

Otro tema insólito y preocupante en 2004 fueron las constantes observaciones que sufrieron los “bonosolistas” cuando intentaron realizar el cobro y fueron informados que sus datos de identidad eran incorrectos, comúnmente por homonimias u otros errores en los nombres, fechas de nacimiento y números de las cédulas de identidad; o falta de correspondencia entre los datos del certificado de nacimiento y los de la cédula.

Como se detalla en el capítulo V de este Informe, algunas acciones a iniciativa de la Dirección General de la Tercera Edad, en las que participaron el Defensor, la superintendencia, las AFP y la Dirección Nacional de Identificación Personal, fueron llevadas adelante para agilizar los trámites de verificación de datos en la documentación observada de los beneficiarios del BONOSOL. Con medidas como aquellas se resolvieron muchos casos, sin embargo, la experiencia positiva no fue uniforme en todo el país. En ciertos casos, un mismo beneficiario del BONOSOL tuvo que enfrentar en 2004 el mismo problema que enfrentó para cobrar el beneficio en años anteriores.

Otro aspecto que inquietó fue la inexistencia o insuficiencia en las provincias de entidades que paguen este bono, tema álgido especialmente en el departamento de Santa Cruz. Esto implicó, además de un trato discriminatorio contra los beneficiarios provinciales, la exposición al riesgo de estos adultos mayores que se vieron obligados a viajar a las ciudades y capitales departamentales para cobrar el bono.

En algunos casos, como en Puerto Suárez, se promovió desde la defensoría que la superintendencia del ramo llegue a un acuerdo con una entidad financiera para que se haga cargo del pago del BONOSOL en esa localidad. En Riberalta, por el contrario, los fatigosos trámites que tuvieron que hacer los beneficiarios para cobrar el BONOSOL fueron mayores por el cierre de las oficinas de la AFP Futuro de Bolivia.

El Defensor del Pueblo considera que la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros debería gestionar con su par de Bancos y Entidades Financieras acciones para que los bancos que deseen abrir agencias en las provincias, lo hagan a condición de comprometerse a pagar el BONOSOL y otros beneficios.

Al margen de las entidades públicas y privadas mencionadas, otras también concentraron un importante número de quejas, especialmente dentro del régimen de la seguridad social de corto plazo. La Caja Nacional de Salud, la Caja Bancaria Estatal de Salud, la Caja Nacional de Salud del Servicio Nacional de Caminos, la Caja Petrolera de Salud y la Corporación del Seguro Social Militar recibieron 80 quejas admitidas. Asimismo, contra el Instituto Nacional de Seguros en Salud se admitieron 11 denuncias. Con números menores, aunque significativos, figuran otras entidades denunciadas de violar el derecho a la seguridad social (SEDUCA de La Paz, ministerios de Hacienda y de la Presidencia y Parlamento).

Los siguientes casos, atendidos en las diferentes oficinas del Defensor del Pueblo en el país, dan una idea de las denuncias más comunes por vulneración al derecho a la seguridad social.

## Casos contra el SENASIR

- En La Paz, la peticionaria “NN” manifestó que su trámite en el SENASIR había sido observado por la división Cuenta Individual debido a que en las panillas de la institución en la que trabajó en el período 11/73 - 12/75 figuraba como “NA”. Para hacer viable su trámite, la peticionaria tuvo que renunciar al indicado período mediante carta presentada a la oficina de pensiones en enero de 2002. Luego de proseguir con el trámite por más de un año, la división de Certificación de Aportes del SENASIR emitió un informe en el que observaba la diferencia en el apellido y concluía que el Departamento Jurídico Social debía emitir un criterio al respecto.

Ante esta situación, que revela la desorganización interna del SENASIR, el Defensor del Pueblo intervino y promovió que se emita la Resolución 10556 con la que se otorgó la renta a la ciudadana.

- En otro caso, semejante porque revela las falencias de organización interna del SENASIR, un peticionario que inició el trámite de compensación de cotizaciones en mayo de 2002 fue notificado en enero de 2003 con una observación que sería salvada si presentaba los formularios AVC-04 y AVC-7, de alta y baja, de la Caja de Seguro Social. El peticionario acreditó que, hasta el momento en que trabajó, no existía el sistema AVC, por lo que se le aceptó la presentación de un certificado de afiliación. Sin embargo, en febrero de 2004 nuevamente fue notificado con la misma observación.

En su intervención, el Defensor del Pueblo tuvo que recordar al SENASIR que la observación había sido salvada un año antes. Luego de esa gestión, la Comisión de Calificación de Rentas emitió una resolución que certificó la constancia de los aportes, con lo que el trámite siguió su curso regular.

- En otra oportunidad, una peticionaria denunció ante la Representación Defensorial de Santa Cruz que en junio de 2003 había iniciado su trámite de compensación de cotizaciones y que, pese haber hecho conocer su delicado estado de salud, el SENASIR no había tramitado su caso con celeridad.

En junio de 2004, con la salud totalmente deteriorada, la ciudadana pidió la intervención del Defensor del Pueblo gracias a la cual el SENASIR emitió la Resolución 9305 el 4 de agosto del mismo año. La interesada obtuvo la compensación solicitada.

## Casos por BONOSOL y contra las AFP

En Puerto Suárez, una ciudadana comunicó a la defensoría que no podía cobrar el BONOSOL debido a que su documentación había sido observada. La AFP Futuro de Bolivia le había pedido que presente una certificación del RUN, pese a no existir una entidad que pudiera otorgarle tal certificado para remediar la observación.

Dentro de la investigación defensorial, la AFP ratificó que la ciudadana estaba en un grupo de personas observadas desde 2003, aquéllas que habían cobrado el bono con el RUN y cuyos pagos habían sido bloqueados hasta que la Intendencia de Pensiones emita una

resolución administrativa que autorice el pago. La oficina defensorial inició gestiones ante la Intendencia hasta lograr la habilitación de la ciudadana en el sistema y el efectivo cobro del BONOSOL.

- En otro caso, también de Santa Cruz, una ciudadana denunció que se había apersonado a una cooperativa para cobrar el BONOSOL. En la entidad financiera le informaron que su nombre estaba observado, que llenara un formulario y que regresara dentro de un mes. Cuando retornó a la cooperativa, recién le informaron que debía presentarse a la AFP Previsión. En la administradora de fondos de pensiones le solicitaron una serie de documentos y, nuevamente, le pidieron que regresara en un mes.

En la intervención defensorial se tomó conocimiento que la AFP había enviado la documentación de la peticionaria a la Dirección Departamental de Identificación Personal, toda vez que el apellido de casada de la ciudadana figuraba como apellido materno. Con esa información, la Representación Defensorial en Santa Cruz hizo gestiones ante la Dirección de Identificación para que acelere el trámite de verificación del que dependía que se levante la observación. Esto sucedió inmediatamente y la peticionaria cobró el BONOSOL.

- Ante el Defensor del Pueblo en El Alto, otro peticionario denunció que la AFP Futuro de Bolivia se negaba a pagar a su madre los gastos funerarios por el deceso de su esposo debido a que una tercera persona había cobrado el BONOSOL del difunto con posterioridad a su deceso. El peticionario presentó el reclamo a la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y a la AFP, pero no obtuvo respuesta.

En la investigación defensorial, la AFP se limitó a comunicar al Defensor del Pueblo que no existía ningún procedimiento de gastos funerarios cuando el BONOSOL de un difunto era cobrado por una persona que suplantaba su identidad. La defensoría también tomó conocimiento de que la AFP no había bloqueado oportunamente el sistema informático, lo que dio origen a que otro individuo cobre el bono.

Como resultado final de la gestión defensorial, la superintendencia sancionó a la AFP Futuro de Bolivia y dictó una resolución administrativa en la que le instruyó resarcir el daño causado con su propio patrimonio y pagar los gastos funerarios solicitados. Asimismo, la superintendencia implementó el uso de un formulario mediante el cual, a solicitud de los usuarios, se puede bloquear inmediatamente cualquier trámite para evitar el cobro de beneficios por terceras personas.

- En otro caso, tramitado en Tarija, un grupo de beneficiarios del BONOSOL había presentado en 2003 una queja contra una de las administradoras de fondos de pensiones por no pagarles el bono debido a datos incorrectos registrados en el sistema computarizado. La queja fue resuelta con la intervención de la Representación Defensorial que envió la documentación aclaratoria a la AFP. Sorprendentemente, en 2004, las mismas personas tuvieron el mismo problema para cobrar el BONOSOL, por lo que nuevamente la defensoría tuvo que intervenir ante la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros a objeto de que los ciudadanos hagan el cobro respectivo.

- En Pando, por último, un ciudadano, que desde que tuvo la edad para hacerlo, jamás pudo cobrar el BONOSOL por errores en la fecha de nacimiento consignados en su cédula de identidad y partida de nacimiento, pidió la intervención de la Representación Defensorial para poder acceder al beneficio. A través de las gestiones directas de la Representación con la Intendencia de Pensiones, la Corte Electoral, la Dirección Departamental de Identificación Personal y la AFP Futuro de Bolivia, el peticionario cobró el BONOSOL correspondiente a las gestiones 2003 y 2004.

### **3.4.1. Avances y retrocesos del derecho a la seguridad social en 2004**

#### **a. La inmolación de Eustaquio Picachuri**

El 30 de marzo de 2004, el ex trabajador minero Eustaquio Picachuri, uno de los miembros de la llamada “generación sándwich” que se vieron afectados por la vigencia del nuevo sistema de pensiones, se inmoló con dinamita en el hall del Congreso Nacional. Picachuri llevaba años reclamando a diferentes instancias gubernamentales la devolución de sus aportes. Con el ex minero murieron dos policías y resultaron heridas otras diez personas.

Este hecho trágico puso en mayor evidencia el deficiente funcionamiento de la administración de pensiones y el drama que viven miles de adultos mayores en el país que enfrentan el vía crucis de tramitar una renta en el SENASIR.

El sacrificio de Picachuri, sin embargo, impulsó al gobierno a adoptar una serie de medidas dirigidas a buscar la equidad en la distribución monetaria de las rentas y a atenuar, mediante anticipos, la eterna espera de la calificación de las pensiones de jubilación.

#### **b. Reducción de rentas en curso de pago y de adquisición a Bs 8000**

Al día siguiente de la muerte de Eustaquio Picachuri, el Poder Ejecutivo dictó el DS 27427/2004 que dispuso que “el Tesoro General de la Nación, a través del SENASIR, racionalizará las obligaciones con los titulares de rentas en curso de pago y rentas en curso de adquisición, estableciendo que deberá pagarse como tope máximo para estas obligaciones mensuales la suma de Bs 8.000,00.-”.

Según la parte considerativa del decreto, la medida responde a la política de austeridad del gasto público con el fin de que los gastos por concepto de rentas sean proporcionales, equitativos, racionales y relacionados a las fuentes de ingreso del Tesoro General de la Nación. Pero el decreto también estuvo dirigido, por otra parte, a corregir las grandes desproporciones entre rentas absolutamente magras y otras desmedidas, obtenidas, algunas, de manera irregular; y a dar una señal positiva a la población adulta mayor luego de la inmolación de Picachuri.

La validez de este decreto fue cuestionada a través de un recurso directo de nulidad presentado por la Federación de Rentistas Judiciales de Bolivia. Mediante sentencia 120/2004 de 22 de octubre, el Tribunal Constitucional, sin entrar al fondo de la demanda, declaró infundado el recurso por no ser el mecanismo procesal adecuado para sustanciar la pretensión de los recurrentes. En su fallo, el tribunal aclaró que “la disminución o racionalización de las rentas en curso de pago y las rentas en curso de adquisición o concretamente, si el

contenido y alcance del Decreto Supremo impugnado guarda o no armonía, con los preceptos de la Constitución y las leyes, son aspectos que no pueden ser examinados a través del recurso de nulidad”.

Posteriormente, dos diputados nacionales presentaron sendos recursos abstractos de inconstitucionalidad contra el DS 27427/2004, pero curiosamente ninguno prosperó. El primero, porque la diputada Ana Lucía Reis Melena desistió de la acción constitucional y, el segundo, porque el diputado recurrente Juan Mita Borda no acreditó su personería.

### **c. Pago anticipado de renta en el régimen de reparto**

Una medida acertada del Poder Ejecutivo fue la emisión del DS 27543/2004 mediante el cual creó el Pago de Reparto Anticipado (PRA) que, como lo define la propia norma, es un anticipo de la renta en curso de adquisición que debe pagarse mensualmente hasta la emisión de la resolución definitiva de calificación de renta. Con esta medida se pudo paliar la difícil situación económica de cientos de prejubilados cuyos trámites de calificación de renta en el antiguo sistema sufren demoras de varios años, particularmente por las deficiencias logísticas del SENASIR.

### **d. Inconstitucionalidad del DS 26466/2001**

El 24 de junio de 2004 el Tribunal Constitucional declaró la inconstitucionalidad de los artículos 1 y 2 del DS 26466/2001 que otorgaban a la Dirección de Pensiones (SENASIR) la potestad, por un lado, de suspender, revocar y dejar sin efecto las rentas calificadas y otorgadas cuando dicha entidad evidenciara contradicción en la fecha de nacimiento o cuando la fecha hubiera sido rectificadas con posterioridad al 1 de mayo de 1997; y, por otro lado, de procesar toda solicitud de calificación de rentas o de compensación de cotizaciones sólo en base a los datos y fechas de nacimiento consignados en su registro informático.

Esta disposición, en consecuencia, vulneraba los derechos adquiridos de los rentistas e ignoraba otras disposiciones de la legislación constitucional, civil, administrativa y de seguridad social. Conforme a estas disposiciones, no se podía aplicar una norma, en este caso el DS 26466/2001, de manera retroactiva, menos en perjuicio de los derechos adquiridos de los rentistas, ni hacer prevalecer los datos del registro informático de la Dirección de Pensiones sobre los certificados de nacimiento emitidos por el Registro Civil o sobre las sentencias del órgano jurisdiccional que autorizan la rectificación de los datos (fecha de nacimiento) de los beneficiarios de las rentas.

Por lo tanto, la decisión del Tribunal Constitucional, contenida en la sentencia 58/2004, reparó una situación originada en una decisión del Poder Ejecutivo que, además de ilegal, era injusta y vulneratoria de los derechos a la personalidad jurídica y a la seguridad social.

### **e. Trabajadoras del hogar y derecho a la seguridad social**

La Ley 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar promulgada en 2003 todavía tiene una aplicación restringida en la medida que no se ha definido la forma en que se afiliaran las trabajadoras del hogar a la seguridad social.

Como se da cuenta en el capítulo V del presente Informe, en 2004 la Caja Nacional de Salud continuó alegando debilidad financiera para cubrir la seguridad social de este colectivo humano. Ligado a esto, la falta de voluntad política ha impedido que se reglamente el artículo 24 de la Ley 2450, referido precisamente al seguro social. A todo esto debe sumarse la marcada oposición y falta de conciencia de muchos empleadores reticentes de cumplir las obligaciones sociales con las mujeres que laboran en sus hogares.

#### **f. Discriminación contra la mujer en el régimen de seguridad social**

La discriminación contra las mujeres no sólo se particularizó con las trabajadoras del hogar. En 2003 el Defensor del Pueblo presentó un recurso directo de inconstitucionalidad contra el artículo 14 (a)(c) del Código de Seguridad Social por ser incompatible con los artículos 6 y 194 de la Constitución Política del Estado. Los artículos constitucionales establecen la prohibición de la discriminación por razones de sexo y el reconocimiento de derechos iguales a la pareja durante el matrimonio.

El artículo 14, en las partes impugnadas, señalaba que en caso de enfermedad, reconocida por los servicios médicos de la Caja, el asegurado y los beneficiarios tenían derecho a las prestaciones que dichos servicios consideren indispensables para la curación. Entre los beneficiarios estaban los siguientes familiares a cargo del trabajador: (a) la esposa, o la conviviente inscrita en los registros de la Caja o el esposo inválido reconocido por los servicios médicos de la misma; (c) el padre inválido reconocido por los servicios médicos de la Caja y la madre, siempre que no dispongan de rentas personales para su subsistencia.

En la fundamentación del recurso, el Defensor del Pueblo alegó que el apartado (a) creaba una situación de desigualdad irrazonable y arbitraria entre la esposa beneficiaria y el esposo beneficiario porque cuando se trataba del esposo se exigía que sea inválido. En cuanto al apartado (c), señaló que en el caso de la madre se exigía únicamente que no disponga de rentas personales para su subsistencia; empero, en el caso del padre se exigía, además, que sea inválido. Atendiendo al razonamiento de la defensoría, el Tribunal Constitucional declaró la inconstitucionalidad del artículo 14 (a)(c) señalando que era discriminatorio contra la mujer. El tribunal modificó la redacción del artículo eliminando los elementos que generaban esa discriminación.

Sin embargo, en 2004 el Defensor del Pueblo ha constatado que, pese al gran avance logrado con la referida sentencia, la Caja Nacional de Salud ha seguido burlando la aplicación correcta del artículo 14 modificado por el Tribunal Constitucional mediante normas reglamentarias que exigen al marido que desea afiliarse como beneficiario de la esposa trabajadora nuevos requisitos que dificultan la tramitación del seguro social.

### **3.5. DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL**

El artículo 12 de la Constitución Política del Estado protege el derecho a la integridad personal prohibiendo toda especie de torturas, coacciones, exacciones o cualquier forma de violencia física o moral. Concordante con la Constitución, la Convención Americana sobre Derechos Humanos reconoce a toda persona el derecho a que se respete su integridad física, síquica y moral, de manera que nadie puede ser sometido a torturas ni penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

En 2004 el derecho a la integridad personal ocupó el quinto lugar entre los derechos más denunciados por su vulneración, con 221 quejas admitidas. De esta forma, continuó integrando la lista de los diez derechos más denunciados desde el inicio del trabajo defensorial.

La Policía Nacional, en sus diferentes unidades operativas, fue la institución con el mayor número de denuncias en su contra. Naturalmente, esto obedece a que la Policía es la institución autorizada legítimamente para el uso de la fuerza, por tanto la más proclive a abusar de ella. Dentro de su estructura interna, particularmente la Policía Técnica Judicial fue una de las dependencias más denunciadas.

Otra institución contra la que se presentaron varias quejas fue el Ejército. Al respecto, continuaron los abusos físicos y psicológicos contra los conscriptos y premilitares. En muchos casos, los autores de estos abusos recurrieron a chantajes y argumentos machistas para evitar ser denunciados.

Otro número significativo de denuncias se dirigió contra los funcionarios de las direcciones departamentales de régimen penitenciario por el maltrato inflingido a las personas privadas de libertad y a sus visitantes. En Potosí y Pando ocuparon el segundo lugar entre las instituciones más denunciadas.

El uso desproporcionado de la fuerza pública, el sometimiento intencional a una persona a dolores o sufrimientos físicos o mentales y la agresión física a las personas bajo tutela o custodia del Estado fueron las conductas vulneratorias más frecuentes.

El Defensor del Pueblo desplegó todo su esfuerzo para lograr el cese de la violación a este derecho. Los medios y mecanismos utilizados fueron verificaciones programadas y espontáneas a recintos de detención, actuaciones urgentes, requerimientos de informe escrito, comunicación con diversas autoridades y otros. El logro de subsanación de estas violaciones fue relativamente alto, tal es así que en La Paz se registraron 46 quejas relacionadas con este derecho y 30 fueron concluidas satisfactoriamente; en Santa Cruz fueron 20 los casos recibidos y 10 los archivados (en uno se emitió una Resolución Defensorial); en Cochabamba se registraron 20 quejas y 9 fueron resueltas satisfactoriamente; en Oruro se admitieron 8 quejas que luego fueron archivadas; en Tarija se registraron 18 casos y se archivaron 7.

Ahora bien, debe señalarse que algunas de las denuncias recibidas por el Defensor del Pueblo fueron archivadas porque no se pudo identificar al funcionario vulnerador. Por esta razón, la Representación Defensorial de Cochabamba instó a las autoridades policiales que instruyan a sus funcionarios llevar marbetes de identificación, recomendación que fue atendida a través de un memorando. Sin embargo, el cambio de comandante departamental discontinuó esta acertada medida.

Los siguientes casos reflejan las diferentes situaciones de vulneración al derecho a la integridad personal y la forma en que la Institución las encaró.

- En Santa Cruz, diversas unidades de la Policía, como la Unidad Operativa de Tránsito y los centros de conciliación ciudadana, fueron denunciadas por violencia, trato degradante y agresiones físicas durante la aprehensión de unas personas. El Defensor

del Pueblo inició las correspondientes investigaciones en cada uno de estos casos. Las dependencias policiales denunciadas negaron las acusaciones, sin embargo, el Comando Departamental instruyó el inicio de sumarios investigativos, aunque los condicionó a la formalización de los reclamos ante la Policía por parte de los afectados.

- Un caso de conocimiento público fue el del ciudadano español sospechoso de participar en el atentado mortal contra la fiscal Mónica Von Borries. El peticionario presentó una queja contra la PTJ manifestando haber sido detenido por la fuerza, incomunicado, torturado y obligado a declarar contra sí mismo frente a los medios de comunicación televisiva.

Las investigaciones realizadas por la Institución establecieron que el peticionario, luego de haber sido aprehendido, no fue conducido inmediatamente a la PTJ, sino hasta cuatro horas después. También se supo que el médico forense determinó de seis a siete días de impedimento físico. La investigación concluyó con la emisión de una Resolución Defensorial, actualmente en seguimiento, que recomendó al Comandante Departamental de la Policía de Santa Cruz iniciar sumarios administrativos contra los funcionarios involucrados.

- En otro caso, un peticionario denunció que mientras sostenía una entrevista con su hijo, interno en un penal, fueron agredidos verbalmente por un guardia que los insultó sin ningún motivo. El Defensor del Pueblo realizó la investigación y, luego de comprobar la veracidad de la queja, recomendó al Director Departamental de Régimen Penitenciario de Santa Cruz adoptar medidas para garantizar las condiciones de seguridad del interno y cambiar de destino al policía denunciado, medidas que fueron acatadas.
- Por otro lado, en Potosí, dos ciudadanos denunciaron haber sido interceptados y agredidos físicamente por miembros de la Policía de Auxilio y Cooperación Ciudadana (PAC), siendo luego trasladados a celdas de la Brigada de Protección de la Familia donde, también, fueron agredidos y detenidos por más de ocho horas.

Las acciones defensoriales lograron la liberación de los peticionarios y el Comandante Departamental de la Policía dispuso la iniciación de procesos disciplinarios contra los policías agresores.

- En cuanto a las Fuerzas Armadas, una peticionaria presentó una queja ante la Representación Defensorial de Trinidad en la que denunció que su hijo, un conscripto que prestaba el servicio militar en la base naval de Santa Ana del Yacuma, había sido maltratado físicamente por un capitán de fragata. Producto de esa violencia, el joven había sufrido serias lesiones en la cadera que le impedían desplazarse con normalidad.

El informe médico y las declaraciones del conscripto fueron remitidos al Comandante del Segundo Distrito Naval Mamoré. La defensoría hizo el seguimiento correspondiente al caso. En primera instancia, se supo que el Comando determinó la instauración de un proceso sumario contra el denunciado. Luego, se tomó conocimiento de que

el proceso concluyó con la emisión de un auto de procesamiento fundado en suficientes indicios de responsabilidad. Por otro lado, la defensoría gestionó exitosamente la prestación de atención médica al conscripto por parte del Comando.

- Un caso similar al anterior ocurrió en Chuquisaca. Otro conscripto, del Liceo Militar, fue acusado de robar combustible al vehículo particular de un capitán de Ejército, razón por la que había sido azotado por el oficial damnificado por el robo. La Institución investigó la denuncia y, raíz de esa actuación, las autoridades militares ordenaron un sumario informativo contra el capitán. Los hechos no fueron esclarecidos hasta finales de 2004, pero la Representación Defensorial hará el seguimiento del caso durante 2005.

### **3.5.1. Avances y retrocesos del derecho a la integridad personal en 2004**

#### **a. Disminución del uso de la fuerza**

El año 2004 se caracterizó por los conflictos, protestas y movilizaciones sociales, pero, paradójicamente, fue uno de los años en que hubo menor represión policial y, por tanto, menos vulneraciones a la integridad personal. Esto se debió, fundamentalmente, a la política del gobierno del Presidente Carlos Mesa de hacer primar la vía del diálogo y la concertación en la búsqueda de soluciones a los problemas, demandas y reivindicaciones expresadas, antes que recurrir al uso legítimo de la fuerza.

En esa línea, el gobierno dio señales importantes que no las habían dado sus predecesores. Por ejemplo, nombró como ministros de gobierno a personas reconocidas por su trayectoria como articuladores del diálogo; pero, además, creó la Dirección de Prevención de Conflictos, oficina que se empeñó en agotar salidas pacíficas a los diferentes conflictos en los que intervino.

La gran parte de los sectores sociales que expresaron sus demandas al gobierno lo hicieron a través de marchas, huelgas, bloqueos, paros cívicos, cabildos, en algunos casos de manera violenta y en otro pacíficamente. Entre las formas de protesta, destacaron aquéllas que afectaron la propia integridad física de los manifestantes, como el caso del ex minero Picachuri, que se inmoló con dinamita; la crucifixión del Secretario de la Federación de Inquilinos y Personas Indocumentadas; o, finalmente, el reclamo de profesores de Santa Cruz que expresaron sus demandas en pancartas escritas con su propia sangre.

#### **b. Violencia horizontal**

En contraposición al menor uso de la fuerza por parte del Estado, se incrementó el enfrentamiento entre conciudadanos, lo que se denomina violencia horizontal. Varios ejemplos dan cuenta de ello. En mayo, unos 700 mineros cooperativistas expulsaron a dinamitazos y con armas de fuego a otros 200 mineros y a sus familiares que trabajaban como asalariados en la mina Pacuni de la empresa Barrosquira en el departamento de La Paz. Otro enfrentamiento, esta vez por tierras, se dio entre mineros y campesinos en La Pampa de San Miguel, cercana a la localidad de Sacaba en Cochabamba. El enfrentamiento provocó la muerte de dos personas y varios heridos. En julio, en el departamento de Oruro,

campesinos de Challapata secuestraron a campesinos de Huari en el marco de un diferendo limítrofe interprovincial.

### **c. Linchamientos**

El linchamiento es una de las más graves y desviadas formas de vulnerar la integridad personal y, la mayoría de las veces, la vida. Los linchamientos tuvieron las expresiones más aberrantes durante este periodo, en el que sufrieron esta suerte personas acusadas de practicar brujería o de robar un oso de peluche. También se colgó a una madre y a su hijo por robar ganado y a un muchacho de 18 años, respecto al que las posteriores investigaciones de la Policía establecieron que no era el ladrón que buscaba la turba para ajusticiar.

Dos de los casos más atroces que causaron indignación general ocurrieron en las localidades de Socamarca y Ayo Ayo. En el primero, un grupo de comunarios ahorcó a un niño de 12 años, capturado cuando intentaba robar una garrafa de gas. En el segundo, la población golpeó, asesinó y quemó a su propio alcalde, Benjamín Altamirano, acusado de corrupción por los vecinos del municipio. En un principio, los pobladores del lugar resistieron las investigaciones, agrediendo a periodistas, policías y fiscales. Toda la población de Ayo Ayo se declaró culpable y señaló que no se permitiría ninguna detención porque se había aplicado la “justicia comunitaria” contra el alcalde. Sin embargo, los ánimos se calmaron y se iniciaron las investigaciones que revelaron una serie de antecedentes de malos manejos administrativos en los fondos municipales, denuncias de corrupción no atendidas por las autoridades competentes del Estado, juicios penales tramitados irregularmente, pugnas entre concejales municipales y una serie de amenazas contra los familiares del alcalde, a las que no se puso coto ni se investigó debidamente. Todos estos antecedentes demostraron que el asesinato de Altamirano no fue producto de la aplicación de la justicia comunitaria, sino la culminación de una lucha de poder y ambiciones personales o de grupo.

La impunidad de los hechos de linchamiento ocurridos en Bolivia en este último tiempo es dramática. En Cochabamba, por ejemplo, se supo que 95% de los casos no fueron sancionados gracias a pactos de silencio y a la protección encubridora brindada a los linchadores por los pobladores de los lugares donde ocurrieron esos hechos. No obstante, este departamento sentó un importante precedente cuando uno de sus juzgados sentenció a 30 años de prisión, sin derecho a indulto, a seis personas responsables de linchar, junto a una horda de vecinos, a un universitario acusado de robo.

De otra parte, se debe mencionar que en muy pocos casos la Policía evitó que se consumaran estos incidentes; en la mayoría no llegó a tiempo y, cuando lo hizo, fue amedrentada o atacada por los enardecidos justicieros vecinales o comunales. Incluso la Institución del Defensor del Pueblo, por su categórica oposición pública a estos actos aberrantes, fue acusada de alentar o proteger a los antisociales que sufrieron esta suerte.

Ahora bien, frente a la gravedad de estos casos, es necesario que el Estado asuma verdadera conciencia acerca de muchas de las causas que han provocado estos hechos, entre ellos el aumento de la inseguridad ciudadana; la falta de confianza de la población en la justicia, muchas veces corrupta; una Policía que no brinda seguridad, con insuficientes recursos económicos y técnicos; la falta de efectividad de las investigaciones dirigidas por la fiscalía;

etc. Los tres poderes del Estado deben corregir, en lo que les corresponde, todas estas falencias para sacar a Bolivia del vergonzoso y dramático segundo lugar, después de Guatemala, que ocupa entre los países latinoamericanos donde estos hechos se dan con mayor frecuencia.

#### **d. El conflicto en el Chapare**

Debido a las acciones dirigidas a la erradicación forzosa de cultivos excedentarios de coca, el Chapare es una de las regiones con mayores problemas en cuanto a la vigencia del derecho a la integridad personal. Sin embargo, durante el primer semestre de 2004 no se conocieron públicamente denuncias sobre graves violaciones de derechos humanos, aunque por información recabada en la propia zona se supo que el hostigamiento, la persecución y el allanamiento de domicilios por los miembros de la Fuerza de Tarea Conjunta estuvieron latentes.

A mediados de año, la embajada norteamericana señaló al gobierno que debía cumplir con los cupos de erradicación preestablecidos. Esto reavivó la tensión en la zona. En septiembre, varios grupos de campesinos, opuestos a la erradicación, tomaron medidas para enfrentar esta acción. Realizaron vigiliyas, cercaron campamentos militares y bloquearon sendas. Inicialmente, la Fuerza de Tarea Conjunta (FTC) evitó la confrontación al retirar algunos de sus campamentos, pero luego la tensión subió y se produjeron enfrentamientos con campesinos en Aroma, Independiente, Pocoata, San Pedro, Icoya y Bustillos. Los enfrentamientos del día 28 produjeron dos muertos y cuatro heridos entre los cocaleros.

En octubre, el gobierno y las seis federaciones del trópico de Cochabamba suscribieron un acuerdo en el que el primero se comprometió a indemnizar a los familiares del campesino muerto, así como a correr con los gastos de curación de los heridos.

### **3.6. DERECHO A LA DIGNIDAD**

La Constitución Política del Estado establece que la dignidad es inviolable y, por tanto, es deber primordial del Estado respetarla y protegerla. La dignidad es un derecho y un principio transversal a todos los derechos humanos. En varias sentencias, el Tribunal Constitucional ha definido a la dignidad como

*un valor supremo inherente al Estado Democrático de Derecho, por lo mismo lo conceptúa como aquel que tiene todo hombre para que se le reconozca como un ser dotado de un fin propio, y no cual simple medio para fines de otros. Equivale al merecimiento de un trato especial que tiene toda persona por el hecho de ser tal. En el sistema constitucional boliviano, la dignidad humana tiene una doble dimensión, de un lado, se constituye en un valor supremo sobre el que se asienta el Estado Social y Democrático de Derecho y, del otro, en un derecho fundamental de la persona, conforme lo ha proclamado el artículo 6.II de la Constitución. En la dimensión de derecho fundamental, la dignidad humana es la facultad que tiene toda persona de exigir de los demás un trato acorde con su condición humana ... (Sentencias constitucionales 338/2003-R, 686/2003-R y 1674-R).*

En 2004, como en otros años, la conducta vulneratoria más común con relación a este derecho fue el trato ofensivo, humillante o degradante a personas que acuden ante autoridades administrativas o judiciales.

La identificación de la institución más denunciada por vulnerar este derecho es diversa según los registros de la Dirección Departamental de Quejas de La Paz, de las Representaciones y de las Mesas Defensoriales. Sin embargo, destaca muy particularmente en todos ellos la Policía Nacional.

En las quejas contra la institución del orden se denunciaron, constantemente, tratos ofensivos en ocasión de las detenciones practicadas o contra personas privadas de libertad en los diferentes penales, e, incluso, contra las personas que acudieron a las dependencias policiales para presentar una denuncia.

A partir de estas quejas, se ha evidenciado que los principales afectados por el trato indigno de los policías son las personas siempre más expuestas a situaciones de vulnerabilidad, como los adultos mayores, las trabajadoras sexuales, los homosexuales, los privados de libertad, los niños de la calle y los indígenas. Esto revela que la discriminación continúa muy presente en el trato policial como en el trato de otras reparticiones públicas.

A la Policía le siguen el Ejército, los SEDUCA y los gobiernos municipales como las instituciones más denunciadas por vulnerar del derecho a la dignidad de las personas.

De manera general, el Defensor del Pueblo ha logrado solucionar la mayoría de casos recibidos, sobre todo a través de sus actuaciones urgentes y de gestión directa. En este sentido, la Oficina Central de La Paz recibió 39 quejas y concluyó extraordinariamente 29 investigaciones; la Representación de Santa Cruz recibió 19 quejas y dio archivo extraordinario a 15; la Representación de Cochabamba registró 19 denuncias y archivo 14; la de Tarija recibió 15 y archivó 11; la del Chapare concluyó extraordinariamente 9, habiendo recibido 16; y la Mesa Defensorial de Yungas registró 14 y archivó 13.

Los siguientes ejemplos permiten conocer cuáles fueron algunos de los casos tramitados por el Defensor del Pueblo en protección del derecho a la dignidad.

- En Santa Cruz un peticionario denunció a un fiscal adscrito a la PTJ por haberlo agredido verbalmente y humillado debido a su opción sexual diferente, luego de que reclamara por su arbitraria detención que no estuvo precedida de una citación. En la investigación defensorial el hecho no pudo ser negado dado que el funcionario denunciado reiteró sus valoraciones negativas contra el peticionario en un medio de comunicación televisivo.

La Institución logró que el Fiscal de Distrito emita la circular 13/2004 a través de la cual se recordó a todos los fiscales y al personal administrativo de la fiscalía que la atención a toda persona debe guardar la debida consideración y respeto en el marco de los derechos humanos, sin distinción de origen étnico, religión, cultura u opción sexual.

- En otro caso, la Asociación de Prejubilados de Oruro presentó una queja contra la oficina del SENASIR en La Paz debido a que sus representantes, mientras realizaban

gestiones para agilizar los trámites de prejubilación, fueron agredidos por el jefe de personal, quien, además, obstaculizó la revisión de sus documentos, los maltrató y ordenó al guardia su desalojo. Producto de la investigación de esta denuncia, el Defensor del Pueblo consiguió que el SENASIR cambiara al funcionario abusivo a otra repartición.

- En otro caso, ocurrido en Beni, la Representación Defensorial atendió la queja de un adolescente que reclamó porque su inscripción escolar había sido rechazada debido a que la junta de profesores y los padres de familia habían decidido que los alumnos o alumnas que hubieran tenido hijos no podían ser aceptados por dar un mal ejemplo a sus compañeros y a otros colegios. Producto de la intervención del Defensor del Pueblo se logró la inmediata inscripción del peticionario y de otras dos alumnas en la misma situación. Adicionalmente, la Dirección Distrital de Educación emitió una circular para que los establecimientos educativos tengan mayor cuidado en los requisitos exigidos para la inscripción escolar.

### **3.6.1. Avances y retrocesos del derecho a la dignidad en 2004**

#### **a. Secuestro de un viceministro**

La retención del Viceministro de Educación Escolarizada por parte de decenas de profesores del magisterio urbano de La Paz, que se ofendieron por las declaraciones emitidas por el Viceministro en sentido que varios ganaban más de Bs 2.000 mensuales, fue un acto totalmente reprochable. No sólo se retuvo al viceministro, sino que los profesores enfurecidos que lo condujeron a la Casa Social del Maestro lo maltrataron, insultaron e, incluso, intentaron ponerle un sombrero con orejas de burro y colgarle un cartel con la leyenda “mentiroso”. Más allá de las justas reivindicaciones de los maestros por mejores salarios y de la falsedad o no de la información expresada por el Viceministro, el trato hacia el viceministro fue absolutamente humillante.

#### **b. Retención de pacientes en centros de salud**

Otros hechos que, además de vulnerar el derecho a la libertad individual, vulneraron el derecho a dignidad fueron las retenciones indebidas que practicaron varios centros de salud sobre pacientes que no pudieron pagar los costos de los servicios médicos y hospitalarios. La Institución no alienta a los pacientes y a sus familiares a no cumplir con estas obligaciones pecuniarias, pero desde ningún punto de vista puede admitir que la vía para cobrar los costos implique la retención de una persona prácticamente como rehén. En la jurisdicción boliviana existen mecanismos legales para perseguir judicialmente a los deudores, también existe la prohibición expresa de privar de libertad a las personas que incumplen obligaciones patrimoniales y, por último, se cuenta con una línea jurisprudencial definida que califica estos excesos como violación del derecho a la dignidad de las personas.

Esta situación condujo al Defensor del Pueblo, en el caso particular de Cochabamba, a trabajar con el Hospital Viedma en la revisión de sus normas internas que determinaban la detención de los pacientes impagos como medida eficaz para el cobro de sus servicios y, lo que es peor, su remisión a la unidad de Infectología. Mediante la aprobación de una resolución defensorial se cambió en parte el procedimiento de este centro.

### **c. Racismo en clubes privados**

También llamaron a la preocupación del Defensor del Pueblo las diversas denuncias públicas relacionadas a la prohibición que imponen ciertos clubes privados a niñas que se ven impedidas de ingresar o permanecer en ciertos recintos, como piscinas cubiertas, reservados exclusivamente para los socios o sus hijos. Estas conductas prejuiciosas, basadas en el origen étnico de las trabajadoras del hogar, son desde todo punto de vista deplorables no sólo porque vulneran el derecho a la dignidad, sino porque contribuyen en nada a combatir los patrones de discriminación racial tan enraizados entre los bolivianos.

### **3.7. DERECHO AL SALARIO JUSTO**

El derecho al salario justo tiene un contenido amplio. Según el Tribunal Constitucional, comprende “todas las formas de retribución que el empleador debe reconocer a favor del trabajador, así, se encuentran dentro de ella, el sueldo o salario, las primas, bonos, pago de horas extraordinarias y ... el aguinaldo de navidad” (sentencia constitucional 605/2004- R).

Según los datos del SAQ, las conductas recurrentes con las que se violó este derecho en 2004 fueron, básicamente, dos: negar el salario y retrasar el pago del salario (o de los beneficios comprendidos en él según la jurisprudencia constitucional). Otras conductas comunes fueron la retención ilegal del salario, el descuento sin justificativo previsto legalmente y la no inclusión de los nombres de los funcionarios en las planillas de pago.

Durante el periodo que se reporta se ha advertido, además, una conducta cada vez más frecuente en la práctica de la Administración pública. Muchas personas inician una relación laboral, aunque las instituciones no les asignen un ítem ni suscriban contratos con ellas en forma inmediata. Transcurrido el tiempo, los servidores no reciben ninguna remuneración y, ante el reclamo por haberes adeudados, las diferentes entidades manifiestan que, al no contar con todos los requisitos de incorporación o contratación que respalden el pago, no es posible hacerlo efectivo. Esta postura es adoptada sin considerar que la irregularidad no fue provocada por los servidores impagos que efectivamente realizaron su trabajo. Esto ha ocurrido, particularmente, con relación a los consultores de línea de las entidades públicas.

Otro ámbito de preocupación constante fue el del magisterio. Principalmente el SEDUCA de La Paz, donde no funcionan adecuadamente los sistemas de control y seguimiento a las designaciones de profesores en los diferentes distritos escolares, y el Ministerio de Educación, donde las gestiones que acreditan dichas designaciones son morosas, fueron los causantes constantes del pago tardío de remuneraciones y bonos a los docentes. La pesadez del sistema conlleva a trámites largos que, finalmente, culminan meses después con la emisión de una resolución ministerial de autorización de pagos devengados.

Mucha de estas anomalías responden a la atomización de competencias en las diferentes instancias (Ministerio, SEDUCA y prefectura). Esto ha impulsado a que el Defensor del Pueblo en La Paz organice una mesa de trabajo con los representantes de las instituciones involucradas para analizar conjuntamente todas las quejas y la viabilidad de su solución. Los resultados de esta iniciativa han sido positivos puesto que se logró reunir a las diferentes instituciones de cuyo trabajo, interrelacionado, depende la resolución de los asuntos planteados.

Los problemas también se dieron respecto a los SEDUCA y a las direcciones distritales de educación de otros departamentos. En Beni fueron recurrentes las quejas originadas por destituciones de profesores en Riberalta y Santa Ana del Yacuma, cuyos nombres no fueron incorporados al sistema de planillas de pago en el mes del retiro. Consecuentemente, no recibieron la remuneración por los días trabajados en ese mes y tuvieron que esperar mucho tiempo hasta que se regularice su situación.

Los SEDUCA de Potosí y Chuquisaca igualmente concentraron el mayor número de quejas por violación a este derecho en esos departamentos. En Oruro, el SEDUCA ocupó el segundo lugar. En el resto del país, otros servicios prefecturales, como el SEDES y el SEDEGES también fueron objeto de un número importante de denuncias en relación con el derecho al salario.

A pesar del elevado número de quejas contra diferentes instituciones, 193 (4% del total), debe señalarse que el índice de resolución de las mismas fue bastante importante en 2004. Esto quiere decir que los funcionarios denunciados corrigieron, en la mayoría de los casos, sus actitudes iniciales de no pagar la remuneración o de seguir demorando el pago. En La Paz, de las 100 quejas registradas, 84 merecieron Proveído de Archivo; en Oruro, 15 de 15; y en Cochabamba, 7 de 10.

Muchos de estos buenos resultados fueron producto del trabajo coordinado entre el Defensor del Pueblo y algunas Direcciones Departamentales de Trabajo, instancias que, a impulso de la Institución, agotaron esfuerzos para resolver en la vía conciliatoria los diferendos. De esta manera se evitó que los servidores impagos recurran a la pesada jurisdicción laboral. Esto principalmente se dio en la ciudad de Oruro.

Los siguientes casos muestran, de manera general, la forma cotidiana en la que se conculca el derecho a un salario justo y, también, la forma en que resuelven estas denuncias en el Defensor del Pueblo.

- En una queja presentada en Santa Cruz de la Sierra por diez ex trabajadores del Proyecto Mairana-San Isidro-Comarapa, contra el Director Nacional de Caminos, los peticionarios denunciaron el incumplimiento en la cancelación de sueldos devengados y beneficios sociales.

El Director Nacional manifestó a la defensoría su voluntad de cumplir con las obligaciones pendientes, pero alegó que su institución carecía de fondos. Habida cuenta de esta situación, se consultó el parecer de los ex trabajadores de recibir sus pagos a través de notas de crédito fiscal, propuesta con la que estuvieron de acuerdo y que permitió solucionar el problema.

- En otro caso atendido en Chuquisaca, la portera de un establecimiento educativo denunció que, por instrucción de la Directora Departamental de Educación, no se le había entregado la boleta de pago correspondiente a enero de 2004. Esto se debió a que la peticionaria había sido responsabilizada del robo de un acordeón ocurrido en el kindergarten donde trabajaba. La directora del establecimiento quería obligarla, además, a pagar la suma de \$US 20 por mes hasta cubrir el valor del acordeón, no obstante su salario correspondía al mínimo nacional.

Con la intervención del Defensor se consiguió que la Dirección Distrital de Educación disponga la entrega inmediata de la boleta de pago con el compromiso de que la peticionaria cubra el valor del acordeón con el descuento mensual del 20% de su salario.

- Por último, en un caso registrado en La Paz, un peticionario alegó que en 2002, mediante convocatoria pública, había ingresado a prestar servicios al Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos. El proceso de incorporación fue observado por la Superintendencia del Servicio Civil por no haberse sujetado a la normativa administrativa. Adicionalmente, como emergencia de la vigencia de la nueva Ley de Organización del Poder Ejecutivo, varias dependencias del Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos pasaron a depender del Ministerio de Desarrollo Económico que dispuso la destitución del peticionario por no haber cumplido los requisitos de incorporación a la carrera administrativa, siendo que las irregularidades del proceso de reclutamiento no eran atribuibles a él. El peticionario fue retirado sin que se le paguen los haberes de dos meses de trabajo.

Con la intervención del Defensor del Pueblo el denunciante recibió el pago adeudado, por lo que el expediente fue archivado.

### **3.7.1. Avances y retrocesos del derecho a una remuneración justa en 2004**

#### **a. Decreto de austeridad y salario justo**

Como una de las medidas para combatir el déficit fiscal y disminuir el gasto público, el gobierno emitió, respectivamente en enero y abril, los decretos de austeridad 27327/2004 y 27450/2004 con los que, entre otras cosas, prohibió el pago de sobresueldos (los “plus”), fijó techos para la remuneración de las máximas autoridades del Poder Ejecutivo, redujo el gasto corriente y los gastos reservados y pidió a cada entidad de la Administración pública que gestione con el Ministerio de Hacienda la aprobación de nuevas escalas salariales.

Evidentemente la medida se justificaba por la desproporción en el tratamiento salarial del que se beneficiaban algunos servidores públicos, cuyos salarios eran, incluso, superiores al del Presidente de la República. Para la aplicación del decreto, en lo que hace a las remuneraciones, varias instituciones públicas optaron por diferentes caminos. Algunas disminuyeron los salarios de sus funcionarios de manera proporcional, respetando los techos previstos en la norma, y otras modificaron su organización interna suprimiendo cargos, pero sin observar los procedimientos legales para retirar a los funcionarios. En consecuencia, hubo varias destituciones indebidas que, luego, trataron de ser corregidas por las propias entidades infractoras pretendiendo reincorporar a los servidores cesados a cargos con remuneraciones inferiores hasta en un 50%.

Por otra parte, se pudo advertir un trato inequitativo en la aplicación de estos decretos respecto a los niveles salariales de diferentes instituciones, pese a que estas normas señalan que su aplicación es obligatoria para todas las instituciones comprendidas en la administración pública, con excepción de las alcaldías y universidades. En las superintendencias, por

ejemplo, parece no ser evidente que se hubieran realizado ajustes austeros en la escala salarial. En algunas, el sueldo de los Directores Jurídicos fue de Bs 19.500, es decir Bs 400 menos que el de un Ministro de Estado y Bs 1.600 más que el de un Viceministro. En otras, el sueldo de un “Abogado I” fue de Bs 17.700, vale decir Bs 200 menos que el de un Viceministro y Bs 800 más que el del Director General de un Ministerio. El vínculo de declaraciones juradas del portal de internet de la Contraloría General de la República corrobora estos datos.

### **b. Aguinaldo de navidad**

El DS 27327/2004 prescribe en el artículo 9, sobre consultores de línea o unipersonales (es decir aquellos que cumplen funciones iguales a las del personal de planta), que sus contratos no generan el pago del aguinaldo de navidad.

Si se toman en cuenta los precedentes jurisprudenciales del Tribunal Constitucional que señalan que “siendo el aguinaldo de navidad parte constitutiva de la remuneración, se constituye en un derecho fundamental de las personas” (sentencia constitucional 605/2004-R) y que “la Ley del Estatuto del Funcionario Público, cuando consagra el derecho del servidor público a recibir el pago del aguinaldo de navidad, no realiza distinción alguna entre servidor permanente, interino, eventual o sujeto a contrato a plazo fijo” (sentencia constitucional 369/2003-R), es evidente que el Poder Ejecutivo emitió, en torno al punto referido, una norma contraria a la Constitución y a los derechos humanos. A consecuencia de esta norma, varios servidores vinculados laboralmente a instituciones del sector público a través de contratos a plazo fijo, superiores a los tres meses, no recibieron los aguinaldos correspondientes a la navidad de 2004.

En este particular caso, la responsabilidad de no pagar los aguinaldos no puede ser atribuida a cada entidad pública en forma independiente porque, finalmente, cada una de estas instituciones cumple las normas y directrices administrativas y financieras que emanan de decretos supremos, resoluciones de aplicación general para la Administración y de los órganos rectores en la materia. En todo caso, es necesario que las autoridades competentes revisen las normas que impiden pagar el aguinaldo navideño a los consultores de línea que cumplen funciones propias de la misión de las instituciones en las que trabajan.

### **c. Elevación de salarios en el sector privado**

En el mes de septiembre el Ministerio de Trabajo emitió la Resolución Ministerial 456/04 que disponía, en su artículo 1, “la obligatoriedad para el sector privado, de negociar el incremento salarial para los trabajadores que prestan servicios en el mismo, sobre la base del 3%, en los marcos establecidos por la Ley General del Trabajo y su Decreto Reglamentario y en un plazo de 45 días a partir de la promulgación de la presente Resolución Ministerial, plazo dentro del cual las empresas deberán registrar los respectivos convenios salariales”.

La determinación ministerial perseguía un fin justo para los trabajadores que perciben magros salarios, pero el camino adoptado para aplicar la medida fue incorrecto porque invadió el ámbito de las relaciones privadas entre empleadores y trabajadores.

Justamente, con este argumento, el gremio empresarial, a través de un senador, interpuso un recurso de inconstitucionalidad para impugnar la mencionada resolución ministerial. El Tribunal Constitucional, mediante sentencia 141/2004 de diciembre de 2004, declaró la inconstitucionalidad de la resolución debido, por un lado, a que era contraria a la Ley de Inversiones 1182 y al DS 22407, cuyo artículo 5 determina que los incrementos salariales en el sector privado deben ser concertados entre empleados y empleadores; y, por otro, a que “el incremento salarial en el sector privado no constituye un derecho consolidado a favor de la parte laboral, sino que podrá acordarse el mismo previa negociación y consenso con el empleador... no existe mandato constitucional ni legal para que la negociación de tal incremento sea obligatorio sobre la base de cierto porcentaje, monto, cuantía, o parámetro” (sentencia constitucional 141/2004).

#### **d. Incremento de Bs 100 a los servidores públicos**

En el mes de diciembre el Presidente de la República emitió el DS 27960/2004 mediante el cual autorizó el otorgamiento, por única vez, de un bono de Bs 100 a todos los funcionarios de la Administración pública financiados con fondos del TGN. Tiempo después, emitió otro decreto que extendió la medida en favor de los servidores públicos no pagados con recursos diferentes a los del TGN (consultores de línea), conforme a las posibilidades de financiamiento. Más allá del monto del bono, ésta fue una medida positiva para mejorar los ingresos de las personas que laboran en el sector público.

### **3.8. DERECHO AL TRABAJO**

Junto a la seguridad social y a la remuneración justa, el derecho al trabajo fue otro de los derechos sociales más denunciados por su vulneración. En 2004 ocupó el octavo lugar con 187 quejas admitidas. En cuanto a las Resoluciones Defensoriales, cerca al 10% fueron emitidas al constatarse la efectiva violación de este derecho por parte de las instituciones públicas.

Las conductas más típicas denunciadas fueron los retiros indebidos de servidores públicos; la falta de atención y solución a los reclamos laborales; y la realización de procesos de reclutamiento irregulares en favor de ciertos aspirantes que no cumplían con los requisitos de las convocatorias, en detrimento de otros que sí lo hacían. Asimismo, se denunció en un número importante la vulneración de otros derechos que en el SAQ están clasificados independientemente, pero que hacen al conjunto de los derechos sociales. En tal sentido, se registraron 33 quejas por falta de reconocimiento a las vacaciones pagadas; otras denuncias, en menor cantidad, se refirieron a la imposibilidad de ejercer la industria y el comercio; a limitaciones en la promoción y escalafón; y a restricciones indebidas a los derechos de huelga y sindicalización.

Con relación a los servidores provisorios, fue una práctica corriente de la Administración destituirlos y reemplazarlos por otros también provisorios y no por servidores que debieron acceder definitivamente a las vacancias mediante convocatoria pública. Esto implicó dos cosas. Por un lado, la reedición de nuevas destituciones de servidores que no tenían ninguna garantía de estabilidad y, por otro, la irregularidad, cuando menos sugerente, de que en las entidades públicas se siguieron aplicando prácticas para favorecer el ingreso de ciertas personas de acuerdo a criterios muy distintos a los méritos profesionales.

Otro tema alarmante, y al mismo tiempo irónico, fue el mal funcionamiento de algunas Direcciones Departamentales e Inspectorías del Trabajo. Estas dependencias son las encargadas de velar por los derechos laborales de los trabajadores. Sin embargo, justamente fueron ellas las que en repetidas oportunidades permitieron que las violaciones a estos derechos se consumen al no atender los reclamos de los trabajadores, parcializarse con los empleadores o desempeñar sus tareas negligente e inoportunamente.

En Santa Cruz se concentró un buen número de estas quejas, particularmente en Puerto Suárez donde la Inspectoría Regional del Trabajo dejó de funcionar y no se hizo la convocatoria pública para cubrir el cargo de inspector. Este hecho condujo a que una buena cantidad de trabajadores de esa localidad productiva del país no tenga posibilidades de reclamar, más que ante la defensoría, por la vulneración a sus derechos sociales. Por su parte, en Riberalta, la Mesa Defensorial también registró varias denuncias contra la Jefatura Regional del Trabajo oficina que no hizo citaciones a los empleadores, no registró sus actuaciones ni emitió informes a la conclusión de sus diligencias.

El Defensor del Pueblo también fue testigo, especialmente en Oruro y el Chapare de la renuncia de los trabajadores a sus derechos sociales empujados por la necesidad de contar con una fuente laboral. Esta necesidad fue aprovechada por empleadores públicos y privados que establecieron relaciones de trabajo abusivas y sin respaldo contractual que los comprometiera a cumplir los beneficios sociales. Los trabajadores, por su parte, no sólo aceptaron los términos de esas relaciones, sino que se abstuvieron de denunciar formalmente cualquier maltrato.

Como se apuntó antes, la Institución recibió varias denuncias por violación al derecho a las vacaciones remuneradas de parte de diferentes entidades del sector público. Muchas de ellas retiraron de sus cargos a servidores públicos que durante sus funciones no pudieron, por motivos ajenos a su voluntad, hacer uso efectivo de sus vacaciones. En esas circunstancias, los servidores retirados exigieron a sus ex empleadores que les pagasen sus vacaciones no utilizadas, pero estos últimos se rehusaron apoyándose en el artículo 50 del Estatuto del Funcionario Público que, en líneas generales, señala que las vacaciones no pueden compensarse pecuniariamente.

Al respecto, el Tribunal Constitucional ha generado importante jurisprudencia en 2004 en la que señala, con claridad, que “haciendo una interpretación contextualizada del derecho reclamado... desde y conforme a la Constitución Política del Estado, se concluye, que al no haberseles permitido a los actores disfrutar de su vacación por razones atribuibles a la parte empleadora, y en el marco del artículo 162 Constitucional, corresponde su compensación económica” (sentencia constitucional 1869/2004-R). Sin embargo, pocas instituciones aplican este precedente tan importante y dejan que la violación se perpetre.

Por otra parte, los servidores públicos amparados por el Estatuto del Funcionario Público que viven esta situación no cuentan con un recurso administrativo ante la Superintendencia del Servicio Civil que les permita reclamar por tal injusticia. Horas antes de concluir su mandato, el gobierno del Presidente Jorge Quiroga emitió un decreto supremo, justamente, para dar a la superintendencia la competencia de conocer las vulneraciones al derecho a las vacaciones. Inexplicablemente, el gobierno del Presidente Sánchez de Lozada dejó sin efecto el decreto, cuya reinstauración es imprescindible.

La institución más denunciada por violar el derecho al trabajo fue, como en el caso del derecho al salario justo, el SEDUCA de La Paz. Precisamente varios de los SEDUCA a nivel nacional fueron la constante en las quejas presentadas por vulneración a este derecho. Otras instituciones que concentraron un significativo número de quejas en su contra fueron el Ministerio de Educación, el SEDES de La Paz y el Ministerio de Desarrollo Económico.

El índice positivo de resolución de las quejas presentadas en este ámbito fue relativo. En algunas oficinas de la defensoría varias de las denuncias concluyeron con un Provéido de Archivo porque la autoridad denunciada remedió el hecho vulnerador. Esto ocurrió con mayor frecuencia en Oruro donde la Representación archivó el 100% de las quejas recibidas; en La Paz, la Dirección Departamental de Quejas archivó 69 de las 83 denuncias recibidas; en el Chapare se resolvió el 80% de las quejas. En principio, hubo oposición de las autoridades para atender los reclamos, pero finalmente, por la insistencia del personal defensorial, se lograron los resultados pretendidos, es decir el pago de vacaciones no utilizadas, en unos casos, y la reincorporación laboral de servidores públicos indebidamente destituidos, en otros.

Los siguientes ejemplos son una pequeña muestra del trabajo del Defensor del Pueblo en la protección de este derecho.

- En una queja presentada en La Paz, dos peticionarios alegaron que el Director Ejecutivo del Instituto Boliviano de la Ceguera se negaba a dar cumplimiento a una Resolución del Consejo Nacional de la Ceguera que disponía la reincorporación a sus fuentes de trabajo. Las gestiones de la defensoría permitieron que ambas personas fueran restituidas. En otro caso, se consiguió que el Viceministerio de Relaciones Exteriores reincorpore a la Dirección General de Límites y Fronteras a un funcionario que había sido puesto en “situación de disponibilidad”.
- En Sucre, la Representación Defensorial gestionó que el SEDES de Chuquisaca obre con justicia en dos casos en los que, en uno, cesó a un médico y, en el otro, a un encargado de almacenes, pero a ninguno de ellos les reconoció el derecho a vacaciones pagadas por la gestión 2003. Ante la falta de ítems y, por tanto, la imposibilidad de reincorporarlos por el tiempo necesario hasta que hagan uso de las vacaciones, la intervención defensorial promovió que la Directora del SEDES ofrezca a ambas personas una compensación monetaria equivalente a los días de vacación.

En otros casos, sin embargo, la reticencia de la Administración fue férrea, pasando por alto las gestiones persuasivas y recomendatorias del Defensor del Pueblo. En casos como esos, las unidades de quejas de la Institución derivaron expedientes a otras instancias internas a efectos de accionar la vía de reclamación constitucional o internacional ante los órganos de protección de los derechos humanos. Con esas nuevas gestiones, como se da cuenta más adelante en el capítulo IV, se logró la reincorporación de los servidores públicos.

- Un par de casos que llamaron profundamente la atención del Defensor del Pueblo fueron los tramitados desde hace varios años ante el Ministerio de Justicia, actualmente Viceministerio de Justicia. Ambos merecieron una Resolución Defensorial que

recomendaba el pago de vacaciones a dos ex funcionarios. Incluso, cuando las resoluciones fueron derivadas al Congreso Nacional en cumplimiento del artículo 31 de la Ley 1818, se consiguieron los recursos financieros para que el viceministerio honre sus obligaciones, pero, aún así, no lo hizo.

El hecho que sorprende es, justamente, que sea este viceministerio, encargado de la política de Estado en Derechos Humanos, el que se resista a cumplir con las Resoluciones Defensoriales. También causa desconcierto que el viceministerio adopte esta posición adversa, cuando sus propios funcionarios ofrecieron al Defensor del Pueblo el concurso de esta entidad para promover el cumplimiento efectivo y oportuno de las Resoluciones Defensoriales ante las diferentes instancias y entidades del Poder Ejecutivo.

### **3.8.1. Avances y retrocesos del derecho al trabajo en 2004**

#### **a. Decreto de austeridad y retiros indebidos**

Como se apuntó antes, uno de los efectos de la aplicación del recorte en el gasto público y de la aplicación de las normas de austeridad fue el retiro de varios servidores de entidades que reestructuraron su organización. En varios de esos retiros se siguieron los procedimientos establecidos en el Estatuto del Funcionario Público y en las correspondientes normas básicas de los sistemas de administración gubernamental. Pero en otros, una buena cantidad, se obviaron estos procedimientos de principio a fin. Esto, por supuesto, constituye una violación a los derechos sociales de los servidores públicos afectados por tales determinaciones que, en múltiples ocasiones, acudieron al Servicio Nacional de Administración de Personal, a la Superintendencia del Servicio Civil y a la justicia constitucional para reclamar la tutela de esos derechos. No obstante los pronunciamientos favorables de estas instancias administrativas y judiciales, diversas entidades públicas mantuvieron inmutables sus decisiones de retiro, pese a ser violatorias de los derechos humanos.

#### **b. Superintendencia del Servicio Civil y Tribunal Constitucional**

También se hizo más evidente en 2004, en situaciones como las descritas en el punto anterior, la debilidad de la Superintendencia del Servicio Civil de hacer cumplir sus decisiones en favor de los funcionarios públicos retirados ilegalmente. Esta constatación ya la expresó el Defensor del Pueblo en su VI Informe Anual. La superintendencia es el órgano administrativo que, a través del recurso jerárquico, tiene la potestad de definir los derechos de los servidores públicos amparados por el Estatuto del Funcionario Público.

La propia entidad ha reconocido que no tiene la potestad de hacer cumplir las resoluciones administrativas que emite como producto de los recursos jerárquicos sometidos a su conocimiento. Consecuentemente, las instituciones públicas se resisten sistemáticamente a reconocer los derechos de los servidores favorecidos con las determinaciones de la superintendencia. Ante esto, en numerosas oportunidades los servidores han interpuesto recursos de amparo constitucional en ejercicio de su derecho a la protección judicial y en búsqueda de una tutela más efectiva a sus derechos laborales y ciudadanos. En la gran mayoría de los casos, el Tribunal Constitucional ha declarado procedentes esos recursos y ordenado la reincorporación, el pago de haberes devengados y otros.

Sin embargo, a finales de 2004, contribuyendo adversamente a la debilidad de la Superintendencia del Servicio Civil, el Tribunal Constitucional determinó declarar improcedentes los recursos de amparo de los funcionarios públicos cuyas entidades empleadoras se oponen a dar cumplimiento a las resoluciones de la superintendencia. Según el tribunal, él no es un órgano establecido para hacer cumplir resoluciones administrativas. La consecuencia de esto es que los servidores públicos quedan en total indefensión porque ya ni el amparo está a su alcance para lograr la protección de sus derechos.

El Defensor del Pueblo manifestó esta preocupación al Tribunal Constitucional, recordándole su obligación de proteger judicialmente los derechos de todas las personas, en este particular caso de los servidores públicos. En respuesta, el tribunal expresó que su cambio de línea jurisprudencial obedecía, fundamentalmente, a razones de organización interna que lo habían conducido a no aceptar este tipo de recursos para evitar la acumulación en el despacho de causas, prevenir el colapso institucional y la generación de retardación de justicia en la propia corte constitucional.

Sin embargo, las justificaciones del Tribunal no pueden ser compartidas por el Defensor del Pueblo porque implican la restricción del acceso a la justicia.

Por otro lado, también es criticable la actitud de las instituciones públicas que se niegan a dar cumplimiento inmediato a las determinaciones definitivas de la Superintendencia del Servicio Civil. Muchas de ellas, soslayando su obligación legal, deciden interponer demandas contencioso administrativas contra las resoluciones emitidas por la superintendencia en contra de sus intereses y postergar, así, la aplicación de las medidas reparatorias (reincorporación, pago de haberes devengados, etc.) hasta que la Corte Suprema de Justicia emita su fallo. Este es un accionar abiertamente dilatorio si se tiene en cuenta, como lo informó la superintendencia al Defensor del Pueblo, que 32 demandas contencioso administrativas fueron interpuestas ante la Corte Suprema de Justicia desde 2002, y que sólo dos fueron resueltas, una en el fondo y la otra por desistimiento del demandante. La Corte Suprema demoró dos años en resolver el primer caso.

### **c. Discriminación contra los consultores de línea del sector público**

Es sabido que en Bolivia, sobre todo en años anteriores, el sector público contrataba por sumas exorbitantes consultores nacionales y extranjeros. Las diferentes denuncias a este respecto contribuyeron a que esta situación vaya cambiando en los últimos tiempos. Sin embargo, el estigma sobre el consultor con grandes honorarios impide ver la problemática que afecta a otros consultores, los denominados unipersonales o de línea, que en el sector público son numerosos y que, a diferencia de aquellos que ganaban cuantiosas sumas ganan poco y no cuentan con los mismos beneficios sociales de los servidores públicos de planta. Además, muchos de estos consultores de línea no son los selectos tecnócratas de antes, sino chóferes, secretarías, técnicos administrativos, etc.

Esta es una situación de desigualdad injustificable. El trato diferenciado no es sustentable desde el punto de vista de los derechos laborales si se considera que el trabajo que realizan estos consultores es materialmente el mismo que realizan los funcionarios de planta; la diferencia esencial es que los primeros son pagados con fondos de la cooperación internacional y los segundos con recursos del TGN.

Pero las diferencias colaterales son más significativas y radican en que los consultores de línea, contrariamente a los funcionarios de planta, no son afiliados a los entes gestores de la seguridad social; no tienen vacaciones porque sus contratos no superan un año, aunque se los recontracta sucesivamente por varios años; no reciben aguinaldos, como se indicó antes; sus instituciones empleadoras no aportan a las administradoras de fondos de pensiones, etc.

A lo anterior debe añadirse que los consultores de línea que suscriben contratos por tiempo definido con las instituciones públicas no gozan de los mecanismos expeditos reconocidos a los funcionarios de planta para reclamar por sus derechos laborales, es decir recursos administrativos y amparo constitucional. Según la jurisprudencia del tribunal, los consultores de línea, en mérito a la relación laboral formalizada, por lo general, a través de un contrato civil de consultoría, están privados de accionar la vía del amparo constitucional, teniendo, por lo tanto, que acudir a la justicia civil ordinaria a través de una demanda por incumplimiento de contrato. Esto implica un terrible perjuicio para el consultor en el entendido que un proceso civil ordinario puede demorar varios años, cuando en el caso de los funcionarios de planta la decisión judicial pronunciada en un recurso de amparo es inmediata.

### **3.9. DERECHO A LA SEGURIDAD**

Este derecho guarda estrecha relación con los derechos a la integridad y libertad personal. En 2004 el Defensor del Pueblo recibió 134 denuncias en las que se alegó su vulneración. Más del 50% de estos casos (73) fue atendido en la Representación Especial de El Alto. La seguridad personal fue, justamente, el segundo derecho más denunciado por su violación en esa oficina defensorial. De las 73 quejas, más de la mitad fueron planteadas contra funcionarios del Comando Departamental de La Paz y del Comando Regional de Policía de El Alto. Estos datos revelan un grave problema de abuso de autoridad policial en esa ciudad.

Por su parte, la Representación de Oruro recibió 21 quejas en las que aparecieron como las entidades más denunciadas la Policía departamental y el gobierno municipal. En esa ciudad, dado el elevado número de denuncias, la defensoría realizó constantes verificaciones, sobre todo en la Unidad de Conciliación y Familia y en las oficinas de Identificación Personal, ambas dependientes de la Policía.

En Santa Cruz se comprobaron excesos y maltratos en los controles efectuados por la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico. En varios casos, sus miembros dañaron los objetos personales de los ciudadanos que pasaron por sus puestos de control. De la misma manera, se evidenció el abuso de autoridad de varios funcionarios de los Centros de Conciliación Ciudadana.

En la Mesa Defensorial de Riberalta, de un total de 24 quejas referidas a la vulneración del derecho a la libertad individual, 22 estuvieron vinculadas a detenciones indebidas realizadas por funcionarios policiales que actuaron a sola solicitud de los denunciados y sin hacer mayores investigaciones. Estas conductas, además, vulneraron el derecho a la seguridad personal no sólo por la detención indebida, sino porque las personas aprehendidas fueron retenidas en sede policial hasta arreglar económicamente sus diferendos con los denunciados. Lo peor, sin embargo, es que la Policía no lleva ningún tipo de registro sobre estas detenciones y cuando el Defensor del Pueblo observó esta anomalía y pidió que se implemente el registro correspondiente, no tuvo una respuesta positiva.

Distintos casos atendidos en las oficinas defensoriales muestran la labor que efectuó la Institución en su afán de proteger el derecho a la seguridad personal de los ciudadanos.

- En Santa Cruz, un peticionario denunció que su hijo, voluntariamente, se había presentado en una comisaría con el propósito de conciliar una deuda. Sin embargo, había sido arrestado porque sólo había podido pagar parte del monto. El Defensor del Pueblo logró la inmediata liberación de la persona indebidamente detenida y recordó al encargado de la comisaría la prohibición de privar de su libertad a las personas sólo por tener deudas. El funcionario policial pidió disculpas al peticionario.
- En El Alto, funcionarias de la Brigada de Protección de la Familia denunciaron a su jefa, Mayor de la Policía, y a su ayudante por una serie de irregularidades cometidas, desde abuso de autoridad hasta discriminación. Las denunciadas proferían malos tratos psicológicos y físicos, insultaban y daban órdenes arbitrarias a las subalternas que, en caso de no cumplirlas, eran arrestadas. Además, según la queja, eran obligadas a pagar por los servicios de agua y luz de la oficina y tenían prohibido el uso de teléfono. También eran arrestadas por no alertar de la presencia de algún superior que visitaba esa dependencia policial. En otra parte de la queja, las peticionarias señalaron que las policías nuevas que llegaban a la brigada eran tratadas como esclavas y enviadas a la cocina, donde también sufrían arrestos si la comida que preparaban no era del agrado de la Mayor y su asistente.

Luego de una serie de gestiones con autoridades de la Policía, el Defensor del Pueblo logró que las funcionarias denunciadas sean procesadas dentro de su institución.

### **3.9.1. Avances y retrocesos del derecho a la seguridad en 2004**

#### **a. Seguridad Ciudadana**

La seguridad ciudadana tiene una firme relación con el derecho a la seguridad personal. Como viene sucediendo desde hace años, los índices de delincuencia, así como el incremento de las olas de atracos, generaron en 2004 alarma en la sociedad boliviana. La inseguridad ciudadana fue alta en todos los departamentos del país, pero particularmente en Santa Cruz.

Frente a este problema, el gobierno nacional relanzó, por sexta vez, su Plan de Seguridad Ciudadana en el que participaron la Policía, las Fuerzas Armadas, las alcaldías, las prefecturas, las instituciones cívicas y los vecinos. Se pretendió desarrollar un concepto de seguridad pública más amplio, que no se concibiera como represivo, únicamente, sino preventivo. Además, se pretendió contar con el apoyo de todas las instancias del Estado y también de la sociedad civil. El plan, sin embargo, no pudo implementarse adecuadamente debido a la insuficiencia presupuestaria y de personal en la Policía.

Respecto a la incorporación de las Fuerzas Armadas en la lucha contra la delincuencia, el Defensor del Pueblo ha manifestado desde antes de 2004, y lo reitera, que la seguridad ciudadana no es una tarea que le competa al Ejército ni a las otras fuerzas. Las Fuerzas Armadas, como lo señala la Constitución Política del Estado, tienen como mandato velar por la seguridad nacional, cosa distinta a la seguridad ciudadana. Se entiende, sin embargo,

que la inseguridad pública, muchas veces magnificada por el impacto mediático, demanda medidas drásticas. Empero, esas medidas no pasan por militarizar el combate a la delincuencia, sino por otras que fueron postergadas por años o encaradas demagógicamente, como la reforma policial.

Por otra parte, debe indicarse que los conflictos sociales incidieron negativamente en la protección de este derecho. En 2004, el gobierno reconoció que alrededor de diez localidades del departamento de La Paz no contaban con control policial desde los conflictos de abril de 2000. Otros lugares, de La Paz y de varios departamentos, no contaban con fiscales ni jueces, quienes revelaron su temor de vivir en zonas alejadas del auxilio de la fuerza pública, hecho que comprometía su independencia y, por tanto, su permanencia en esos lugares.

### **b. Consejos de Seguridad Ciudadana**

Algunos adelantos importantes, sin embargo, se lograron en el campo de la seguridad pública. Por un lado, fueron conformados los Consejos de Seguridad Ciudadana en los nueve departamentos del país. En Santa Cruz, el Consejo incidió favorablemente en las políticas para enfrentar el robo de vehículos. En Pando y Beni promovieron el incremento de efectivos policiales en las ciudades fronterizas de Cobija y Guayaramerín, respectivamente. En otros departamentos, en cambio, el trabajo de estos consejos fue infructuoso.

### **c. Las garantías del Código de Procedimiento Penal**

La sociedad civil reavivó un importante debate en torno a las normas garantistas introducidas en la última reforma penal. Varias agrupaciones sociales y ciudadanos opinaron que el régimen de medidas cautelares establecido en el nuevo Código de Procedimiento Penal afectaba gravemente la seguridad ciudadana, pues permitía la liberación de delincuentes por falta de pruebas. Incluso, algunas voces de la Policía se plegaron a este discurso simplista que no comprende, en su verdadera dimensión, el valor de las reformas penales y que atribuye el aumento de la delincuencia sólo a la vigencia de una norma.

Imbuidos de estos argumentos equivocados, ciertos sectores de opinión criticaron no solo al Defensor del Pueblo, sino a otras instituciones, públicas y privadas, que se encargan de velar por el respeto a los derechos de las personas detenidas o privadas de libertad.

### **d. Fuga de Diodato y atentado contra la fiscal Von Borries**

El reo Marco Marino Diodato, condenado a 10 años de presidio por narcotráfico, lavado de dinero, administración de casas de juego y tráfico de armas, se convirtió en la persona más buscada del país luego de que en enero, sorteando los frágiles recaudos de seguridad, fugara de la clínica Bilbao de Santa Cruz de la Sierra.

Este hecho puso en evidencia, una vez más, los constantes cuestionamientos a la integridad de muchos policías. Pero lo más lamentable y preocupante de este asunto, es que la fuga de Diodato trajo como consecuencia meses después, según las propias hipótesis policiales, el artero asesinato con una bomba de la fiscal Mónica Von Borries, principal impulsora de la investigación y condena penal de Diodato. Este hecho, inédito en Bolivia hasta entonces, generó pánico entre el resto de los fiscales que, en resguardo de su seguridad, exigieron protección policial.

### 3.10. DERECHO A LA EDUCACIÓN

La educación, según la Constitución Política del Estado, es la más alta función del Estado. Este derecho es parte central del trabajo del Defensor del Pueblo.

En 2004 se recibieron 125 denuncias sobre vulneración a este derecho. Las entidades más denunciadas fueron los SEDUCA de cada departamento y el Ministerio de Educación. También se registraron numerosas quejas contra las universidades, especialmente contra la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz, la Universidad Pedagógica Nacional “Mariscal Sucre” de Chuquisaca y la Universidad Pública de El Alto.

Particularmente conflictivo fue el periodo de inscripción escolar en todo el país. Como cada año, se exigió a los padres de familia requisitos adicionales a los previstos en las normas para matricular a sus hijos. También se trató indignamente a los alumnos que habían perdido el año en la gestión escolar anterior. En estos y otros casos, la acción defensorial, especialmente a través de las actuaciones urgentes, posibilitó la subsanación de flagrantes violaciones a los derechos de los estudiantes.

Asimismo, se evidenció que muchos directores de establecimientos fiscales se resistieron a acatar las órdenes de las autoridades nacionales y departamentales de educación en una variedad de temas, dando prioridad a lo establecido en sus propios reglamentos internos.

Un problema frecuente en los establecimientos educativos fue la abierta discriminación contra las estudiantes embarazadas. En muchos de estos centros, por influjo del personal docente o de los padres de otros estudiantes, se pretendió evitar que las alumnas en esta situación prosigan o concluyan sus estudios.

Otros colegios privados fueron escenario de la vulneración al derecho a la vida privada de sus estudiantes que, por llevar el cabello largo o usar aretes (en el caso de los hombres), fueron amenazados con la expulsión. Otros tomaron o intentaron tomar represalias contra los estudiantes cuyos padres no tenían al día el pago de la pensión. En unos casos se intentó no tomarles los exámenes y, en otros, no aceptar su ingreso a las aulas.

Casi la totalidad de casos presentados con relación al derecho a la educación fue resuelta favorablemente por la defensoría. Destacaron, por promover esas soluciones inmediatas, las oficinas defensoriales de La Paz, con 19 de 24 casos planteados, y de Oruro, con los 19 casos registrados.

Los siguientes ejemplos ilustran el trabajo defensorial de protección con relación a este derecho.

- En un caso, de discriminación por razones religiosas y de vulneración al derecho a la educación, un peticionario señaló que el director de un establecimiento educativo negó la inscripción de su hijo al séptimo curso debido a que los padres no habían presentado su certificado de matrimonio religioso. Con la intervención defensorial se consiguió la inscripción del joven estudiante sin necesidad de que sus padres presenten el documento indebidamente exigido.

- En Oruro, en un caso con similitudes al anterior, un establecimiento educativo se negó a inscribir a un estudiante que había reprobado el curso el año anterior. A través de una gestión directa, la Representación Defensorial promovió que las autoridades de educación de ese distrito escolar ordenaran al establecimiento la inmediata inscripción del niño.
- En Trinidad, otro establecimiento educativo se negó a inscribir a una muchacha con el argumento de que sus padres jamás se habían presentado al colegio durante la gestión anterior. Gracias a la intervención defensorial, a través de una actuación urgente, el establecimiento dio curso a la inscripción de la estudiante.
- Por último, el Defensor del Pueblo también intervino en un caso en el que se denunció que el director de un colegio no permitía pasar clases a dos estudiantes, a una por estar grávida y al otro por ser la pareja de la primera y haberla embarazado. Con la acción defensorial, el Director Distrital y el Director del SEDUCA de La Paz dispusieron la inmediata reincorporación de ambos alumnos.

### **3.10.1. Avances y retrocesos del derecho a la educación en 2004**

#### **a. Ítems, salarios y presupuesto**

Dos problemas permanentes que afectan directamente al derecho a la educación son la insuficiente asignación y creación de ítems para el sector educativo y los bajos salarios de los maestros. Cada año estos problemas derivan en la adopción de medidas de presión y 2004 no fue la excepción. Algunos de los reclamos más importantes ocurrieron en mayo y junio. También destacaron las movilizaciones de los padres de familia que, pese a disputas iniciales con los maestros, apoyaron su demanda social.

Sin duda, estos temas requieren ser tratados con antelación por las autoridades del Estado porque, invariablemente, año tras año, repercuten negativamente en la educación de los niños. La respuesta gubernamental siempre ha sido la falta de recursos económicos. Entonces, no puede dejar de llamar la atención la disminución del presupuesto de educación para 2005. Los recursos en este ámbito son menores a los que se asignó al sector militar y de seguridad. Según las cifras de la Ley Financial, para el presupuesto 2005, el Estado redujo en un 16% el presupuesto de educación, mientras que el presupuesto del Ministerio de Gobierno se incrementó en más del 5% y el de Defensa en más de 8%. En cifras globales, para 2004 se había estimado un gasto de Bs 296 millones para el Ministerio de Educación y para 2005 de Bs 247 millones, es decir un recorte de Bs 49 millones.

Uno de los compromisos fundamentales de los Estados que son parte de los tratados internacionales de derechos económicos, sociales y culturales es no adoptar medidas regresivas que impidan la progresiva realización de estos derechos. El decremento del presupuesto en educación es una de estas medidas, por tanto una vulneración al derecho a la educación.

#### **b. Prohibición de expulsión por deudas**

El derecho a la educación está por encima de los intereses económicos de los centros educativos. En este marco, el Ministerio de Educación emitió la Resolución Ministerial

144/2003 que prohíbe la expulsión y la prohibición a los estudiantes para que tomen exámenes cuando sus padres tienen alguna deuda pendiente con el establecimiento. La norma también prohíbe que los colegios retengan las libretas escolares y publiquen los nombres de los deudores.

No obstante, durante 2004 fueron numerosas las denuncias de padres de familia contra colegios privados que incumplieron esta disposición normativa. Los colegios denunciados manifestaron que era imposible no tomar este tipo de acciones debido a que la falta de pago les ocasionaba déficit económico y, en casos extremos, se veían forzados a considerar el cierre de los establecimientos. Por su parte, el Ministerio de Educación señaló que la norma debía cumplirse y que, la mayoría de las veces, los padres no habían podido pagar sus deudas por la difícil situación económica del país.

Pese a las posiciones divergentes entre los establecimientos, por un lado, y los padres de familia y el gobierno, por el otro, se llegaron a acuerdos para buscar medios menos inflexibles para que los deudores honren sus obligaciones. En tal sentido, se propusieron, conciliaciones de cuentas y planes de pago con depósitos en las direcciones distritales de educación.



PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS II  
(recursos judiciales, peticiones internacionales,  
propuestas normativas y aprobación de tratados)

CAPÍTULO

IV





## PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS II (recursos judiciales, peticiones internacionales, propuestas normativas y aprobación de tratados)

### 1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN SEDE JUDICIAL

#### 1.1. RECURSOS CONSTITUCIONALES

En el periodo sobre el que se reporta en este Informe, el Defensor del Pueblo recibió 125 solicitudes para la interposición de recursos constitucionales de acuerdo al siguiente detalle: 95 para el recurso de amparo constitucional; 22 para el recurso abstracto de inconstitucionalidad; dos para el directo de nulidad; y seis para el de habeas corpus.

De las 95 solicitudes de amparo, 31 fueron admitidas y 64 desestimadas por carecer de fundamento legal o porque no cumplían con los requisitos y presupuestos para la interposición del recurso. De las 31 solicitudes admitidas, en 22 de ellas el Defensor del Pueblo, antes de plantear la correspondiente demanda, persuadió con éxito a las instituciones y servidores públicos que iban a ser recurridos para que subsanen las vulneraciones alegadas. Las instituciones que revisaron sus determinaciones contrarias a los derechos humanos en esos 22 casos fueron la Cámara de Diputados, los ministerios de Desarrollo Económico, Hacienda, Salud y Deportes, Relaciones Exteriores y Culto, Trabajo y el Viceministerio de Justicia. También el SEDES y el SEDUCA de La Paz, COSSMIL, la Caja Nacional de Salud y el SENASIR. En su gran mayoría, las conductas vulneratorias denunciadas afectaban los derechos a la salud, seguridad social, trabajo, remuneración justa y protección de la maternidad y la infancia. De las 28 personas afectadas por esas conductas, 23 fueron mujeres.

Sólo en seis casos se interpuso el recurso de amparo constitucional, logrando en todos ellos la procedencia del recurso. Respecto a otras tres solicitudes presentadas a finales de 2004, el Defensor del Pueblo continúa realizando acciones de persuasión con los posibles recurridos.

En cuanto a las 22 solicitudes para la interposición del recurso directo de inconstitucionalidad, el Defensor del Pueblo desestimó 13 por carecer de fundamentos plausibles o porque la norma que iba a ser impugnada terminó siendo abrogada o derogada. De las nueve solicitudes restantes, ocho se encuentran en análisis y una en la fase de redacción del recurso.

Respecto a las dos solicitudes de interposición de recurso directo de nulidad, ambas fueron desestimadas por no tener fundamento o no cumplir con los requisitos de interposición del mencionado recurso.

Por último, con relación a las seis solicitudes de habeas corpus, el análisis constitucional y de los hechos denunciados evidenció que en ninguno de esos casos existía fundamento legal para presentar el recurso, por lo que, igualmente, fueron desestimadas.

## 1.2. SEIS RECURSOS DE AMPARO CONSTITUCIONAL PROCEDENTES

De los seis recursos de amparo constitucional presentados por el Defensor del Pueblo, cabe destacar que cuatro fueron planteados para garantizar la protección a la maternidad y a la infancia vulneradas por los siguientes servidores públicos: José Luis Paredes, Marco Antonio Cueto Poma y Hugo Mercado Estrada, Alcalde, Secretario y Jefe de Unidad Administrativa del Concejo Municipal de El Alto; Luis Soto Dorado, Director General de Asuntos Administrativos del Ministerio de Servicios y Obras Públicas, y Renán Arce, Director del Proyecto de Reforma Institucional del Ministerio de Desarrollo Sostenible; Freddy Calle Uscamayta, Alcalde Municipal de Mecapaca; y José Antonio Galindo Neder y Georgette Randelly Fernández, Ministro de la Presidencia y Directora Administrativa del Ministerio de la Presidencia/Responsable de la Comisión de Disolución del Registro de Identificación Nacional, respectivamente.

En las sentencias constitucionales 442/2004-R de 24 de marzo, 764/2004-R de 17 de mayo y 1314/2004-R de 17 de agosto de 2004 emergentes de la tramitación de estos recursos, cabe destacar los siguientes extractos que reafirman la línea jurisprudencial garantista del Tribunal Constitucional:

*por los oficios de 23 de julio y 5 de agosto de 2003, a través de los que la representada del actor les hizo conocer la baja por maternidad y por la solicitud de reincorporación enviada al Alcalde, las que no recibieron respuesta alguna, vulnerando su derecho a la estabilidad laboral por su condición de mujer embarazada y ocasionando un daño no sólo a la recurrente, **sino principalmente al hijo recién nacido que no cuenta con la asistencia médica necesaria** (SC 442/2004-R de 24 de marzo de 2004).*

*Cabe señalar que tales lesiones no se operan sólo por el despido intempestivo de la funcionaria embarazada, sino, además, cuando la entidad pública o privada, **sin importar la naturaleza del contrato que constituya una relación de dependencia**, no hace efectiva la garantía de inamovilidad de la funcionaria embarazada hasta el año del nacimiento del hijo, en el sentido pleno de su protección que le asigna la Ley 975 (SC 764/2004-R de 17 de mayo de 2004).*

*(...) si bien es cierto que el amparo tiene una naturaleza subsidiaria, en cuanto implica que antes de plantear el recurso extraordinario se deben agotar las vías ordinarias de defensa; **no es menos cierto que agotar esos medios ordinarios implican para la gestante un perjuicio irremediable, que nace de una acción ilegal e indebida de las autoridades recurridas. En tal situación, es viable este amparo como un mecanismo a través del cual de manera urgente, rápida y eficaz se protege los derechos de la recurrente embarazada y del ser en gestación** (SC 764/2004-R de 17 de mayo de 2004).*

Al Defensor del Pueblo le sigue preocupando que, sobre todo, las instituciones públicas incurran con persistencia en la vulneración de los derechos a la maternidad e infancia a pesar de que la Constitución (artículo 193), la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (artículo 11.2.a) y la Ley 975 de 2 de marzo de 1988 protegen la estabilidad laboral de las mujeres (servidoras públicas) gestantes y madres de niños/as menores a un año de vida.

Por otro lado, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional en esta materia es abundante y coincidente en cuanto a los principios que dan protección al binomio madre/hijo en el ámbito laboral. Sin embargo, como se apuntó antes, de los seis recursos finalmente interpuestos en 2004, cuatro corresponden a esta problemática; y de las 22 gestiones realizadas exitosamente antes de plantearse el recurso de amparo, 72% estuvo relacionado con la inobservancia a la Ley 975.

El quinto recurso de amparo constitucional presentado por el Defensor del Pueblo fue planteado contra Fernando Antezana Aranibar, Ministro de Salud y Deportes; Carmen Ovando Polo, Directora del Hospital de Clínicas; Víctor Barrios, Director del Hospital Obrero; y Fernando Aguirre, José Carlos Romero, Milán Ugrinovic, René Córdova, Aydee Vásquez y Jorge Palacios, presidente y miembros de la Comisión Nacional de Prestaciones de la Caja Nacional de Salud (CNS), respectivamente.

En esta oportunidad, el Defensor del Pueblo alegó la vulneración de los derechos a la vida, salud, seguridad jurídica y seguridad social de un paciente renal crónico a quien se había interrumpido el servicio de hemodiálisis. En el referido caso, mediante sentencia 1294/2004-R de 12 de agosto de 2004, el Tribunal Constitucional declaró procedente el recurso, ordenó la reposición del servicio y reafirmó el importante principio según el cual

***el tratamiento de los enfermos crónicos supone una atención que debe ser prestada en forma inmediata y continua, no debiendo ser interrumpida por trámites y resoluciones administrativas, que en definitiva determinan únicamente la transferencia de responsabilidad sobre el suministro y costo del tratamiento, que pasa de una entidad a otra del Estado como es la Caja Nacional de Salud al Ministerio de Salud y Previsión Social; responsable de la protección de la salud de las personas, debiendo en su caso dicho Ministerio brindar la atención médica adecuada a través de otros centros de salud, si lo viere conveniente, y sólo en ese caso la Caja Nacional de Salud podrá suspender el tratamiento; importando toda discontinuidad en el tratamiento un atentado a la vida y a la salud del paciente.***

Por último, el sexto recurso de amparo constitucional fue interpuesto contra Eduardo Zegada Claure y Mariela de los Ríos Cabrera, Presidente Ejecutivo y Gerente Nacional de Recursos Humanos, respectivamente, del Servicio de Impuestos Nacionales. En este caso, los mencionados servidores públicos vulneraron los derechos a la seguridad jurídica, trabajo, remuneración justa, defensa y debido proceso de un funcionario indebidamente destituido. Mediante sentencia 454/2004-R de 31 de marzo 2004, el Tribunal Constitucional declaró procedente el recurso y ordenó la reincorporación del afectado.

### **1.3. RECURSO DE REVISIÓN DE SENTENCIAS PENALES CONDENATORIAS**

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

En 2004 se presentaron seis solicitudes para que el Defensor del Pueblo interponga este recurso. Luego de realizado el análisis jurídico para determinar su procedencia, conforme al artículo 421 de la Ley 1970, el Defensor del Pueblo concluyó que en solamente un caso se reunían las condiciones para la presentación del recurso, en cuatro no y en el sexto todavía no se llegó a una determinación. En cuanto al único caso plausible para ser tramitado en esta vía, el Defensor del Pueblo presentará el recurso más adelante.

## **2. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS ANTE ÓRGANOS INTERNACIONALES**

Entre finales de 2003 y 2004 el Defensor del Pueblo recibió la solicitud de accionar el sistema internacional de protección de los derechos humanos en tres temas concretos. El primero, para tutelar los derechos a la libertad de conciencia y religión de Alfredo Díaz Bustos, objetor de conciencia al servicio militar, a quien la Institución ya había representado a través de un amparo declarado improcedente por el Tribunal Constitucional en 2003. El segundo, para restablecer los derechos laborales de los ciudadanos Raúl Zavala M. y Jorge Pacheco R., funcionarios del Viceministerio de Deportes ilegalmente destituidos de sus funciones. Y el tercero, para someter a la justicia internacional el caso de la desaparición forzada de Renato Ticona Estrada durante el régimen de facto de Luis García Meza.

El Defensor del Pueblo accedió a las tres solicitudes que reunían los requisitos establecidos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y presentó las correspondientes peticiones internacionales a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. A continuación se expone el desarrollo de estos tres trámites hasta diciembre de 2004.

### **2.1. CASO 12.475 ALFREDO DÍAZ BUSTOS C/ BOLIVIA, OBJETOR DE CONCIENCIA AL SERVICIO MILITAR**

El 8 de enero de 2004, según registros de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo presentó una denuncia contra el Estado boliviano por la violación de los derechos del ciudadano Alfredo Díaz Bustos contemplados en los artículos 12 (libertad de conciencia y religión), 24 (igualdad ante la ley) y 25 (protección judicial) de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

El 12 de febrero del mismo año, la Comisión Interamericana dio trámite a la petición y solicitó al Estado boliviano que, en el término de dos meses, presente sus observaciones. El Estado no contestó a la Comisión dentro del plazo fijado, pese a la insistencia de ésta; recién lo hizo el 2 de septiembre. En el mes de octubre, en su 121° periodo ordinario de sesiones, la CIDH declaró la admisibilidad del caso, lo que significa que este asunto reúne todos los presupuestos de competencia para que el órgano regional pueda, posteriormente,

manifestarse sobre el fondo. Motu proprio, la CIDH admitió el caso para analizar si el Estado boliviano violó, adicionalmente, los derechos contemplados en los artículos 13.1 (libertad de pensamiento) 22 (derecho de circulación) y 23 (derechos políticos) de la Convención Americana.

Al haber resuelto la admisibilidad, corresponde a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos pronunciarse sobre el fondo de la denuncia y determinar si el Estado violó los derechos humanos de Alfredo Díaz Bustos. El asunto continúa en trámite.

## **2.2. P-241-04 RAÚL ZAVALA Y JORGE PACHECO C/ BOLIVIA, FUNCIONARIOS DE CARRERA ILEGALMENTE DESTITUIDOS DEL VICEMINISTERIO DE DEPORTES**

El 24 de marzo de 2004 el Defensor del Pueblo denunció al Estado boliviano por la violación de los derechos de los ciudadanos Raúl Zavala y Jorge Pacheco contemplados en los artículos 23 (derechos políticos) y 25 (protección judicial) de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y XIV (trabajo y a una justa retribución) de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre.

Ambos servidores, amparados por el Estatuto del Funcionario Público, habían sido ilegalmente destituidos del Viceministerio de Deportes el 21 de mayo de 2003. Mediante recursos de revocatoria y jerárquico impugnaron los actos administrativos por los cuales fueron desvinculados. Mediante Resolución Administrativa SSC/IRJ/139/2003, la Superintendencia del Servicio Civil determinó que el retiro de los dos funcionarios fue discrecional e ilegal, disponiendo, en consecuencia, “su inmediata reincorporación a los cargos que ejercían, con el mismo ítem y nivel salarial” y el pago de haberes adeudados.

El Ministro de Salud y Deportes no dio cumplimiento a la decisión de la superintendencia, motivo por el cual los afectados presentaron un recurso de amparo constitucional que fue declarado procedente por el Tribunal Constitucional a través de la sentencia 156/2004-R. Sin embargo, nuevamente el Ministro de Salud y Deportes hizo caso omiso a esta decisión.

Finalmente, los ciudadanos Zavala y Pacheco presentaron una queja ante el Defensor del Pueblo y, posteriormente, solicitaron a la Institución que se tramite su asunto en sede internacional, ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

El 20 de agosto de 2004 la Comisión Interamericana dio trámite a la petición formulada por el Defensor del Pueblo y solicitó al Estado que en el plazo de dos meses conteste la denuncia interpuesta. Vencido ese plazo, el Estado boliviano no envió ninguna respuesta a la Comisión.

A objeto de que el asunto sea resuelto sin necesidad de que el procedimiento ante la CIDH alcance un mayor desarrollo, el Defensor del Pueblo, con el consentimiento de los interesados, promovió entre las partes la posibilidad de una solución amistosa. Hasta diciembre de 2004, luego de transcurridos varios meses desde que la Institución promoviera el acercamiento entre las partes, los agentes estatales no cristalizaron ninguna de las propuestas ofrecidas, entre ellas el pago de Bs 180.000 a ambos funcionarios por concepto de haberes adeudados.

### **2.3. P-712-04 RENATO TICONA ESTRADA C/ BOLIVIA, DESAPARICIÓN FORZADA EN LA DICTADURA DE GARCÍA MEZA**

El 28 de junio de 2004 el Defensor del Pueblo presentó una petición a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en la que denunció al Estado boliviano por la violación de los derechos humanos de los ciudadanos Renato Ticona Estrada, por un lado, y César Ticona Olivares, Honoria Estrada de Ticona y Hugo Ticona Estrada, por otro, contemplados en los artículos 3, 4, 5, 7, 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y III de la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.

El 22 de julio de 1980 los hermanos Renato Ticona Estrada (maestro y estudiante universitario) y Hugo Ticona Estrada (dirigente universitario y ex dirigente sindical) fueron detenidos por una patrulla del Ejército en cercanías de la tranca de control de Cala-Cala (Oruro), cuando se dirigían a la localidad de Sacaca (Potosí) a visitar a su abuelo enfermo. Los soldados verificaron los nombres de los hermanos en una lista y al constatar que Hugo Ticona Estrada figuraba en ella los detuvieron. Renato y Hugo Ticona fueron despojados de sus documentos de identificación, prendas personales y dinero, y fueron obligados, a golpes por oficiales y soldados del Regimiento Topater, a responder a qué partido político pertenecían, si eran dirigentes, qué cargos tenían y dónde se encontraban ocultas unas supuestas armas de la universidad. El interrogatorio y golpiza se prolongaron aproximadamente desde las 20:30 hasta las 03:00 del día siguiente. También fueron puestos frente al muro de la escuela de Cala Cala, al que los soldados dispararon en repetidas oportunidades simulando el fusilamiento de los hermanos.

La tortura sobre Renato Ticona le hizo perder el conocimiento. Los detenidos fueron trasladados en un camión militar a la guarnición/cuartel de Vinto. Cuando llegaron al cuartel, en forma inmediata fueron trasladados a la ciudad de Oruro. En esa ciudad ambos detenidos fueron entregados al SES de esa ciudad. Hasta ese momento, Renato Ticona no había recobrado el conocimiento. Los hermanos fueron separados y trasladados a la clínica URME de Oruro. Posteriormente Hugo fue trasladado a la ciudad de La Paz, al hospital militar de COSSMIL, y después residiendo a Puerto Cavinás (Beni). Hugo fue puesto en libertad el 4 de noviembre de 1980.

En cuanto a Renato Ticona, existen varias versiones. Según una de ellas, su cadáver fue trasladado de vuelta al cuartel de Vinto y en la madrugada del 24 de julio enterrado por ocho oficiales en las cercanías del cuartel. La segunda versión indica que Renato murió en el SES de Oruro y luego fue llevado a La Paz en una camioneta de la prefectura. La tercera versión, comunicada a la madre de Renato, indica que fue llevado paralítico al Estado Mayor en La Paz. La cuarta versión apunta a que Renato fue trasladado a una casa de seguridad en el oriente del país. La quinta versión, del ex presidente de facto Luis García Meza, señala que los hermanos Ticona fueron detenidos y que Renato fue sepultado. En todo caso, Renato Ticona Estrada desapareció forzosamente la madrugada del 23 de julio de 1980 luego de ser detenido y torturado por agentes del Estado.

El 30 de noviembre la Comisión Interamericana comunicó al Defensor del Pueblo que dio trámite a la petición P-712-04 y que solicitó al Estado boliviano sus observaciones. El asunto continúa en trámite.

### **3. PROPUESTAS NORMATIVAS**

En el periodo 2004 el Defensor del Pueblo realizó una serie de gestiones, iniciales y de seguimiento, con relación a una treintena de propuestas normativas. A continuación se hace un detalle del trabajo realizado respecto a 20 propuestas y en el capítulo siguiente respecto a otros proyectos vinculados a los grupos priorizados por los programas especiales del Defensor del Pueblo.

#### **3.1. PROPUESTAS NORMATIVAS ORIGINADAS EN EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN 2004**

##### **1. Ley de insolvencia y reprogramación de deudas de pequeños prestatarios y deudores de créditos para la vivienda**

La creciente población de pequeños prestatarios de bancos y entidades financieras se ha incrementado dramáticamente en los últimos tiempos, y los grupos de deudores organizados se han movilizado ante la imposibilidad material de cumplir con el pago de las deudas contraídas. Varias entidades financieras se han opuesto a la reprogramación de créditos, lo que a su vez ha ocasionado el embargo de bienes de los deudores e, incluso, el remate de viviendas de interés social. Estos grupos han denunciado conductas anatocistas por parte de las entidades financieras, encubiertas en disposiciones legales vigentes que no responden, precisamente, a principios de equidad, sino a favorecer los exclusivos intereses de las señaladas entidades.

Atendiendo a esta realidad y con el apoyo de la Red Solidaria Nacional de Deudores para la Vivienda y de la Organización de Deudores en General a Nivel Nacional, el Defensor del Pueblo proyectó una propuesta normativa que regula la reprogramación de deudas de hasta \$US. 10.000 y la condonación de las cargas económicas derivadas de éstas.

Radicada la propuesta en la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, en forma previa al tratamiento legislativo se realizaron consultas al Ministerio de Hacienda y a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras para conocer su parecer sobre esta iniciativa. Ambas instituciones manifestaron su objeción a la propuesta. El Ministerio de Hacienda manifestó su desacuerdo con la aprobación del anteproyecto, señalando que dicha disposición violaría el principio de equidad, el acuerdo entre partes y la universalidad de las disposiciones legales en vigencia. Por su parte, la Superintendencia de Bancos señaló que la norma generaría inseguridad y desconfianza entre los depositantes, con el grave riesgo de dañar la estabilidad del sistema financiero y la imagen del país.

El Defensor del Pueblo considera que estas posiciones no toman en cuenta que muchas entidades financieras han afectado los bienes de los pequeños deudores a través de acciones ilegales y de hecho, sin que ninguna entidad pública haya brindado la debida protección a este grupo.

Actualmente la propuesta permanece en la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados. El Defensor del Pueblo continuará gestionando su tratamiento.

## **2. Cumplimiento de sentencias de tribunales internacionales**

La experiencia en el caso Trujillo Oroza c/ Bolivia ha mostrado que el cumplimiento interno de las sentencias emanadas de los órganos internacionales de protección de los derechos humanos no es tarea sencilla, principalmente porque la legislación nacional no cuenta con una norma que permita articular apropiadamente los sistemas internacional y regional con el nacional.

Para subsanar esta falencia, el Defensor del Pueblo propuso una norma que aborda de manera integral esta relación, haciendo énfasis, sobre todo, en la reparación económica a las víctimas y a sus familiares. La propuesta normativa de la Institución contempla, entre otras cosas, el establecimiento de mecanismos de comunicación de sentencias y resoluciones internacionales, y de mecanismos para que el Estado repita contra los autores directos de las violaciones; la creación de un fondo de reparaciones; y la intervención de la Corte Suprema de Justicia y del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto en el trámite de ejecución de sentencias.

Con esta norma se espera que el Estado boliviano establezca canales de coordinación interinstitucionales pues, a pesar de la emisión del DS 27420/2004 que crea el Consejo Interinstitucional de Derechos Humanos y la Comisión Interministerial de Derechos Humanos, se ha constatado que las responsabilidades se diluyen una vez que un determinado trámite llega a Cancillería.

La propuesta normativa se halla radicada en el pleno cameral de Senadores. El Defensor del Pueblo gestionará su incorporación en la agenda parlamentaria.

### **3.2. SEGUIMIENTO A PROPUESTAS NORMATIVAS ORIGINADAS EN EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN AÑOS ANTERIORES**

## **3. Modificaciones a la normativa en seguridad social. Derogación de los artículos 16 y 17 del Código de Seguridad Social y 39 y 40 de su reglamento**

Desde el primer recurso de amparo constitucional que el Defensor del Pueblo interpuso, a fines del año 1999, en favor de una ciudadana con insuficiencia renal en etapa terminal, a quien la Caja Nacional de Salud le negaba la prestación de los servicios médicos después de 52 semanas, la Institución logró que el Tribunal Constitucional declare la procedencia de más de 15 recursos de amparo en casos similares.

Con el propósito de lograr una solución integral en el tema y evitar que los enfermos tengan que recurrir permanentemente al amparo constitucional para lograr la tutela de sus derechos, en 2000 el Defensor del Pueblo interpuso un recurso directo de inconstitucionalidad contra los artículos 16 y 17 del Código de Seguridad Social y 39 y 40 de su reglamento, que son justamente las normas que prevén la interrupción de los servicios luego de transcurridas 52 semanas. En aquella oportunidad, el razonamiento del Tribunal Constitucional fue contrario a lo esperado y a la línea jurisprudencial definida en sus sentencias de amparo, pues declaró la constitucionalidad de las normas impugnadas.

El Defensor del Pueblo, pese a este fallo, está convencido de que los argumentos esgrimidos por el Tribunal Constitucional no fueron lo suficientemente fundamentados. El principal argumento señala que al derogar estas normas se dañaría el sistema de seguridad social. Sin embargo, los artículos impugnados continúan lesionando los derechos fundamentales a la salud y a la propia vida.

En atención a estos aspectos, el Defensor del Pueblo presentó en 2001 un anteproyecto de ley que contempla la derogación de los artículos 16 y 17 del Código de Seguridad Social y normas conexas. Lamentablemente, el expediente fue extraviado en dos oportunidades en el Congreso Nacional. Sin embargo, la Institución logró que el anteproyecto sea repuesto y se remita a la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados donde, actualmente, se elabora el informe correspondiente.

#### **4. Prevención del VIH-SIDA, protección de los derechos humanos y asistencia integral a las personas que viven con el VIH-SIDA**

Desde 2003 el Defensor del Pueblo ha participado activamente en las gestiones para la aprobación de esta norma. La Institución elaboró el primer borrador del anteproyecto de ley, cuyos principales preceptos, observaciones y recomendaciones fueron destacadas en el V y VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional.

En 2004 se concluyó la última versión de la propuesta, consensuada con todas las instituciones involucradas en la temática y componentes de la mesa técnica conformada dentro de la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados. La propuesta tiene por objeto garantizar los derechos y deberes de las personas que viven con el VIH-SIDA, así como del personal de salud y de la población en general. Para ello se plantea una serie de políticas, programas de prevención y protección, así como prestación de asistencia integral a las personas infectadas, además de educación multidisciplinaria sobre el tema. Cabe señalar que todas las recomendaciones y observaciones formuladas por el Defensor del Pueblo fueron incluidas en el proyecto de ley que fue presentado en audiencias públicas en varios departamentos del país.

Al presente, se espera el informe de la Comisión de Política Social para su posterior remisión al pleno camarál.

#### **3.3. PROPUESTAS NORMATIVAS DE OTRAS INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES, PRESENTADAS EN 2004 Y APOYADAS U OBJETADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO**

#### **5. Anteproyecto de Ley Especial de Convocatoria de la Asamblea Constituyente**

La última reforma constitucional de abril de 2004 incorporó la figura de la Asamblea Constituyente como mecanismo de reforma total de la Constitución Política. La asamblea que vaya a instalarse a futuro requiere ser convocada por una ley especial que señale las formas y modalidades de elección de los asambleístas conforme a lo establecido en el artículo 232 de la Constitución.

La Unidad de Coordinación para la Asamblea Constituyente (UCAC) del Poder Ejecutivo propuso un primer borrador de anteproyecto de Ley de Convocatoria. El Defensor del Pueblo formuló observaciones iniciales a esa propuesta que fueron dirigidas a la Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores. Los puntos sobre los que el Defensor planteó sus observaciones se refirieron, principalmente, a la duración de la Asamblea, requisitos de elegibilidad, inhabilidades e incompatibilidades de los constituyentes y participación equitativa de mujeres e indígenas.

Asimismo, durante el segundo semestre de 2004 la Institución llevó adelante un proceso de información y consulta nacional con la finalidad, primero, de elaborar recomendaciones generales al Congreso Nacional sobre el contenido inclusivo y pluralista que debería tener la ley de convocatoria a la Constituyente, de modo que en la asamblea se asegure plenamente la representación social. El segundo objetivo fue recoger propuestas sustantivas de la ciudadanía sobre las reformas constitucionales en general, pero en particular sobre temas vinculados a los derechos humanos y a las garantías constitucionales. Esta actividad implicó la realización de 53 mesas de trabajo en las que participaron aproximadamente 2.000 personas de todos los departamentos del país.

Los resultados sistematizados preliminares de los eventos permitieron corroborar varias de las observaciones que el Defensor del Pueblo planteó al primer borrador de anteproyecto de ley de convocatoria. De igual manera, sirvieron como insumos importantes para las recomendaciones generales y puntuales sobre posibles reformas constitucionales.

El producto final de estos encuentros ciudadanos está prácticamente concluido. En 2005, las recomendaciones definitivas en torno a la Ley Especial de Convocatoria a la Asamblea Constituyente serán puestas en conocimiento del Congreso Nacional, lo mismo que las recomendaciones finales relativas a la reforma constitucional que serán, en su momento, presentadas a la Asamblea Constituyente y a la opinión pública.

## **6. Proyecto de ley de reformas al Código de Familia**

En 2004 el Defensor del Pueblo intervino en la aprobación de dos proyectos de ley de reforma al Código de Familia propuestos por la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados. De manera general, las modificaciones están orientadas a facilitar una forma menos traumática de conclusión de la relación marital, promoviendo que la pareja llegue a acuerdos convenientes para la familia y resolviendo, previamente, la situación e intereses de los hijos. También busca que, a tiempo de disolverse el vínculo matrimonial, los padres dispongan responsablemente de una parte de los bienes gananciales en favor de los hijos menores de edad.

Algunos aspectos de esta propuesta normativa disponen que el divorcio por acuerdo mutuo puede solicitarse luego de transcurridos tres años de la celebración del matrimonio. En otra parte se propone que los bienes gananciales se dividan especificando, claramente, aquellos que quedarán con cada uno de los cónyuges e hijos, respetando una distribución de 35% para la esposa, 35% para el esposo y 30%, divisible por partes iguales, entre los hijos nacidos dentro del vínculo conyugal o hijos adoptivos de la pareja, que no hubieran alcanzado la mayoría de edad. Excepcionalmente, el proyecto normativo señala que los hijos mayores de edad y menores de 25 años, que estén estudiando una profesión u oficio, también podrán ser beneficiarios.

Actualmente, la propuesta normativa está radicada en la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados a la espera del informe correspondiente del Comité de Justicia. El Defensor del Pueblo realiza gestiones para que se incluya este proyecto en la agenda parlamentaria de 2005.

## **7. Modificación de la Ley de Organización Judicial**

En 2004 la Corte Suprema de Justicia presentó al Congreso Nacional una serie de propuestas de reforma a leyes orgánicas y adjetivas (Ley de Organización Judicial, Ley del Consejo de la Judicatura, Ley del Tribunal Constitucional y Código Procesal del Trabajo) y solicitó la intervención del Defensor del Pueblo para que realice el acompañamiento legislativo respectivo.

Con relación a la modificación de la Ley de Organización Judicial, el anteproyecto introduce varias reformas entre las que destacan: incorporación de la justicia de paz, con el fin de evitar que se judicialicen los conflictos en comunidades de base; reconocimiento de la justicia de comunidades, como una forma alternativa de resolución de controversias; enunciación de incompatibilidades y prohibiciones para la función judicial; calificación de antigüedad de magistrados y jueces; incorporación de un sistema informático para la recepción y distribución de procesos; actualización de atribuciones de las salas plenas de la Corte Suprema de Justicia y de las cortes superiores.

El Defensor del Pueblo analizó la propuesta y expresó su oposición en el punto referido a que las salas plenas de las cortes superiores tengan facultades para reasignar o ampliar competencias a los tribunales mediante acuerdos, lo que daría a entender que los tribunales y juzgados no tienen competencias expresamente definidas por ley.

El anteproyecto está radicado en la Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores que trabaja en el informe de la propuesta, aunque el tema no ha sido priorizado en la agenda parlamentaria.

## **8. Modificaciones a la Ley del Consejo de la Judicatura**

Mediante esta propuesta se pretende incorporar algunas reformas a la Ley del Consejo de la Judicatura relacionadas, entre otros temas, con las suplencias en caso de ausencia temporal del Presidente del Consejo, sistema de carrera judicial, régimen disciplinario y destituciones.

El Defensor del Pueblo apoyó parcialmente la propuesta al observar con preocupación que ciertas normas pueden dar lugar a una interpretación muy discrecional, como es el caso de la designación del Decano. La Institución solicitó al Senado que sus observaciones sean tomadas en cuenta por la Comisión de Constitución encargada de elaborar el informe respectivo.

## **9. Modificaciones a la Ley del Tribunal Constitucional**

La Corte Suprema de Justicia propuso modificar el artículo 44 de la Ley 1836 del Tribunal Constitucional de manera que se limite el efecto vinculante de las sentencias, declaraciones

y autos del Tribunal a lo estrictamente dispuesto por el artículo 121.II de la Constitución Política del Estado. Por otra parte, la Corte Suprema busca con este proyecto que el Tribunal Constitucional restrinja sus atribuciones al papel de legislador “negativo” para evitar que altere el contenido de las normas y produzca consecuentemente inseguridad jurídica.

El Defensor del Pueblo comunicó al Poder Legislativo su oposición a la pretendida modificación pues entiende que limitaría el control concentrado de constitucionalidad del Tribunal Constitucional.

El trámite se encuentra a la espera del informe de la Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores, aunque el tema no fue priorizado en la agenda parlamentaria.

## **10. Modificaciones al Código Procesal del Trabajo**

Esta propuesta está dirigida a combatir la excesiva dilación de los procesos laborales por acumulación de causas en las distintas instancias judiciales, situación que perjudica a los trabajadores litigantes, principalmente. También busca la ejecución provisional de sentencias y el uso restringido del recurso de casación.

Hasta fines de 2004, la Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores se encontraba elaborando el respectivo informe, aunque no es un tema al que se hubiera dado prioridad en la agenda parlamentaria. El Defensor del Pueblo continuará realizando el seguimiento a la propuesta.

## **11. Proyecto de Ley de Hidrocarburos**

A partir del 18 de julio de 2004, y una vez oficializados los resultados del referéndum nacional sobre la política hidrocarburífera, se generó una gran expectativa respecto al tratamiento y aprobación de la nueva Ley de Hidrocarburos.

El 7 de septiembre el Presidente de la República remitió al Poder Legislativo la propuesta de Ley de Hidrocarburos del Poder Ejecutivo. En esa oportunidad, el Defensor del Pueblo expresó su preocupación al observar que el citado anteproyecto daba poca atención a los derechos de los pueblos indígenas y al medio ambiente. Consecuentemente, la Institución remitió una nota al Pleno del Congreso en la que le pidió que, al margen de la participación adicional del 3% en el Impuesto Complementario a los Hidrocarburos destinado a un fondo de desarrollo indígena, considere con mayor atención los derechos de los pueblos indígenas y originarios, en concordancia con los artículos 1 y 171 de la Constitución y otras normas internacionales. Asimismo, le recomendó incorporar una disposición que prohíba las actividades hidrocarburíferas en áreas protegidas.

Posteriormente, el Defensor del Pueblo exhortó a la Comisión Mixta de Desarrollo Económico de la Cámara de Diputados que incorpore un capítulo específico referido a los derechos de los pueblos indígenas y originarios para garantizar, entre otras cosas, los derechos de consulta y participación obligatorias de los pueblos indígenas que ocupan territorios donde existen recursos hidrocarburíferos. Luego de que la Comisión conociera la recomendación de la Institución y escuchara una presentación del propio Defensor del Pueblo Waldo

Albarracín, se incluyeron en el proyecto de ley los siguientes puntos: un título denominado Derechos de los Pueblos Indígenas y Originarios y Medio Ambiente; un capítulo sobre el derecho a consulta y participación de los pueblos indígenas y originarios; y un artículo sobre áreas protegidas, con la prohibición expresa de realizar cualquier actividad hidrocarburífera en ellas.

El proyecto de ley fue aprobado en grande por la Cámara de Diputados. La Institución continuará con el seguimiento de esta propuesta en 2005.

## **12. Modificación de la disposición transitoria tercera del nuevo Código de Procedimiento Penal**

El 31 de mayo de 2004, de acuerdo con la disposición transitoria tercera del nuevo Código de Procedimiento Penal, debía extinguirse la acción penal en las causas iniciadas con el antiguo régimen procesal. Esta situación generó preocupación en la opinión pública dado que quedarían impunes muchos hechos graves como asesinatos, violaciones a niños/as o estafas que causaron daño económico al Estado.

Ante esa preocupación, la Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores propuso que las causas con actividad procesal bajo el antiguo régimen se tramiten hasta su conclusión, sin fijar plazo alguno para su culminación. El Defensor del Pueblo, en una audiencia pública celebrada en el mes de mayo, planteó que la reforma que se introduzca amplíe el plazo, pero de ningún modo de manera indefinida. Pese a esta observación, el Congreso Nacional aprobó la Ley 2683/2004, determinando que la tramitación de las causas procesales del antiguo régimen penal se tramitarían hasta su conclusión, sin definir plazo alguno.

La norma fue objeto de un recurso directo de inconstitucionalidad en el que se señaló que la indefinición de plazos procesales era contraria a las disposiciones contenidas en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en la Constitución Política del Estado y en la normativa penal nacional. El 14 de septiembre, el Tribunal Constitucional emitió la sentencia 101/2004 que declaró la inconstitucionalidad de la Ley 2683.

## **13. Creación de la tercera sección de la Provincia Omasuyos**

Representantes de la comunidad Chua Cocani presentaron una queja ante el Defensor del Pueblo manifestando que la Cámara de Senadores había aprobado la creación de la Tercera Sección de la Provincia Omasuyos, con capital Huatajata, a pesar, según los denunciantes, de que Huatajata no había cumplido ningún requisito legal para constituirse en capital.

El Defensor del Pueblo intervino en este asunto luego de que el proyecto de ley radicó en la Comisión de Descentralización y Participación Popular de la Cámara de Diputados. La Institución manifestó a la comisión que la definición de la capital de la Tercera Sección de la Provincia Omasuyos debía ceñirse a la legalidad y a los requisitos establecidos normativamente.

La comisión aprobó un informe final que se apoyaba la aprobación del proyecto de ley de creación de la Tercera Sección de la Provincia Omasuyos con capital Chua Cocani. Este informe fue remitido al pleno camaral para su consideración.

## **14. Proyecto de ley de armas, municiones, explosivos y otros relacionados**

La propuesta normativa está dirigida a tipificar la tenencia de cualquier tipo de arma clasificada en la ley e imponer sanciones. También busca, entre otras cosas, regular la fabricación, importación, exportación, reexportación, comercialización, enajenación, transporte, tránsito, depósito, almacenaje, tenencia, manipulación, portación, registro, control, fiscalización y otras actividades relacionadas con el uso de armas convencionales y no convencionales.

El proyecto de ley mereció el informe final de aprobación de la Comisión de Defensa y Fuerzas Armadas y fue remitido al pleno de la Cámara de Diputados, aunque no está incluido en la agenda parlamentaria. El Defensor del Pueblo está a la espera de la consideración de la Cámara de Diputados a fin de realizar sus observaciones.

## **15. Proyecto de ley interpretativa de los alcances del artículo 209 de la Constitución Política del Estado**

El 5 de mayo de 2004, el Tribunal Constitucional dictó la sentencia 663/2004-R en la que se establece que los militares involucrados en la muerte de la ciudadana Ana Colque Quispe, durante los sucesos del 13 de febrero de 2003, deben ser procesados en la justicia ordinaria y no militar, al haber sido la víctima una persona civil no comprendida en el ámbito militar.

Una semana más tarde, la Cámara de Senadores aprobó el proyecto de Ley de Interpretación Constitucional sobre Jurisdicción Militar para evitar el juzgamiento de militares en la jurisdicción ordinaria. Dicho proyecto fue remitido a la Cámara de Diputados para su consideración, aunque no se encuentra en agenda del Pleno Camaral, según informe del propio Presidente de la Cámara de Diputados.

El Defensor del Pueblo realizará el correspondiente seguimiento para hacer conocer sus observaciones al Poder Legislativo. En todo caso, la Institución considera que una interpretación del artículo 209 de la Constitución, en los términos realizados por la Cámara de Senadores es errónea y promotora de la impunidad.

### **3.4. SEGUIMIENTO A PROPUESTAS NORMATIVAS DE OTRAS INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES, PRESENTADAS EN AÑOS ANTERIORES, APOYADAS U OBJETADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO.**

## **16. Proyecto de Ley del Adulto Mayor**

El V y VI Informe Anual del Defensor del Pueblo contienen los antecedentes sobre esta propuesta y sobre las numerosas gestiones realizadas por la Institución con el fin de que sea aprobada en sede legislativa.

Con el trabajo previo de revisión realizado en 2003, en cuanto a cuestiones sustantivas y de técnica normativa, en 2004 se concluyó oficialmente la redacción del proyecto de ley.

Actualmente la propuesta cuenta con un informe favorable de la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados y, en consecuencia, se espera para 2005 su remisión al pleno camaral para ser incluida en la agenda parlamentaria.

## **17. Tráfico de niños, niñas y adolescentes, de órganos líquidos y castigo a la pornografía**

En su VI Informe Anual, el Defensor del Pueblo dio cuenta de las observaciones remitidas al Congreso Nacional sobre esta propuesta normativa.

En 2004 el Congreso aprobó el proyecto que, sin embargo, no fue promulgado por el Presidente de la República quien, a tiempo de devolverlo al Poder Legislativo para su complementación, por un lado, planteó observaciones y, por otro, adjuntó las formuladas por Defensor del Pueblo.

De esta manera, el proyecto retornó a la Comisión de Política Social y a la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados, comisiones que, por cierto, no mantienen ninguna relación de coordinación para proseguir con el trámite legislativo.

Actualmente, el proyecto de ley está radicado en ambas comisiones y no cuenta con los respectivos informes, motivo por el cual la Institución no puede, aún, emitir sus criterios finales.

## **18. Proyecto de Ley del ejercicio profesional médico**

En 2004 el Defensor del Pueblo continuó participando en la mesa técnica de revisión del proyecto de Ley del Ejercicio Profesional Médico. Se debe destacar la buena disposición de la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados, del Ministerio de Salud y Deportes y de los colegios nacionales de médicos y enfermeras para consensuar con la Institución la nueva versión del proyecto.

En la última versión se incorporaron, sin excepción, todas las recomendaciones planteadas por el Defensor del Pueblo, incluida la de eliminar el tribunal especial que iba a conocer y decidir los casos de mala práctica médica. Un tribunal de tal naturaleza impediría a las víctimas de la mala práctica médica acceder a una justicia independiente que, eventualmente, determine responsabilidades y medidas reparatorias en su favor. El proyecto normativo pretende, además, establecer los derechos y obligaciones de los profesionales médicos y, al mismo tiempo, los derechos y obligaciones de los pacientes.

El proyecto se encuentra al presente para informe de aprobación en la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados.

## **19. Proyecto de ley del trabajo asalariado del beneficiado de la castaña**

En el VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional se dio cuenta de las gestiones realizadas por la Institución y las otras organizaciones que integran la mesa técnica

de revisión del proyecto, conformada a instancias de la Comisión de Trabajo, Asuntos de Género y Generacionales de la Cámara de Senadores. En 2003 se efectuaron varias visitas a Riberalta con el fin de elaborar un diagnóstico sobre la situación social y laboral de un importante número de personas, especialmente mujeres, que trabaja en este rubro. El diagnóstico fue preparado con el fin de que sirva de insumo sociológico al proyecto de ley, cuyo fin último es la incorporación de estas trabajadoras al ámbito de protección de la Ley General del Trabajo.

En 2004 se concluyó la redacción del proyecto que fue presentado en la ciudad de Riberalta a más de 700 trabajadoras de la castaña. Posteriormente fue aprobado por el pleno de la Cámara de Senadores y actualmente está radicado en la Comisión de Trabajo de la cámara baja a la espera del informe correspondiente.

## **20. Ley marco de derechos sexuales y reproductivos**

El 5 de mayo de 2004 el proyecto de Ley de Derechos Sexuales y Reproductivos fue aprobado por el Congreso Nacional sin que antes se hubiera llevado a cabo un amplio proceso de información y consulta con la sociedad civil. Esta situación generó una serie de movilizaciones sociales que derivaron en que el Presidente de la República devuelva la ley al Poder Legislativo.

Radicada la norma en la Cámara de Diputados, fue remitida a la Comisión de Política Social para someterla a un proceso de discusión a través de audiencias públicas en todo el territorio nacional.

El Defensor del Pueblo ha participado activamente en el debate, estimulando el diálogo y buscando consensos entre las diversas organizaciones sociales, religiosas y otras. La Institución considera que la adopción definitiva de esta norma debe estar precedida, imprescindiblemente, de un proceso de discusión y reflexión de toda la sociedad y sus instituciones.

## **4. TRATADOS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS**

### **4.1. PROTOCOLO FACULTATIVO DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO RELATIVO A LA PARTICIPACIÓN DE NIÑOS EN LOS CONFLICTOS ARMADOS**

En 2004, en cumplimiento del artículo 11.5 de la Ley 1818 que señala que el Defensor del Pueblo tiene la atribución de recomendar al Poder Ejecutivo la suscripción de tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos, y al Poder Legislativo su aprobación, la Institución realizó gestiones ante el Viceministerio de Justicia para lograr la adhesión del Estado boliviano al Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados.

Tres años antes, pero sin éxito, el Defensor del Pueblo había realizado acciones tendientes a lograr la adhesión. A mediados de 2004, atendiendo a un pedido expreso de UNICEF/Bolivia,

se retomaron las gestiones con el Viceministerio de Justicia. El resultado fructífero de esta nueva intervención se dio con la promulgación de la Ley 2827/2004 mediante la cual se ratificó el mencionado instrumento internacional.

Entre sus importantes disposiciones, el protocolo señala que “los Estados Partes adoptarán todas las medidas posibles para que ningún miembro de sus fuerzas armadas menor de 18 años participe directamente en hostilidades” y que “velarán por que no se reclute obligatoriamente en sus fuerzas armadas a ningún menor de 18 años”.

#### **4.2. CONVENCIONES CONTRA LA TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES Y SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL**

La Institución propuso al Viceministerio de Justicia coordinar acciones para promover que el Poder Legislativo formule las declaraciones de aceptación de competencia quasi judicial de los Comités de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes y de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial. De este modo, ambos órganos podrían conocer y decidir denuncias individuales presentadas contra el Estado boliviano por la violación de estos instrumentos. Desafortunadamente, el Viceministerio de Justicia no mostró interés en trabajar conjuntamente para que el Poder Legislativo formule las referidas declaraciones de aceptación de competencia.

La importancia de que el Estado boliviano acepte esas competencias radica en dar la posibilidad a las víctimas de discriminación racial y de violaciones a su integridad personal de accionar una instancia internacional para lograr la protección de sus derechos cuando en el propio país no lo consigan. Contrariamente, la no aceptación de esa competencia implica limitar a estas personas el derecho de acceso a la justicia y restringir la eficacia de las dos convenciones de las cuales Bolivia es parte hace varios años.

#### **4.3. ADECUACIÓN NORMATIVA DE LA LEGISLACIÓN NACIONAL AL ESTATUTO DE ROMA DE LA CORTE PENAL INTERNACIONAL**

Con relación a este instrumento internacional, el Defensor del Pueblo realizó acciones en dos frentes. Por un lado, inició las tareas de adecuación de la legislación boliviana con el referido tratado y, por otro, exhortó al Ejecutivo y Legislativo para que el Estado boliviano no ratifique el acuerdo de inmunidad con los Estados Unidos que supone la no aplicación del estatuto a los ciudadanos estadounidenses.

En cuanto a lo primero, el Defensor del Pueblo contrató una consultoría para que realice el trabajo de adecuación, labor que se desarrolló en varios meses y comprendió un diagnóstico, un análisis y una evaluación de la legislación nacional y de los procesos de adecuación normativa al Estatuto de Roma realizados en el derecho comparado. Todo esto sirvió de base para la elaboración de la propuesta legislativa que fue concluida a finales de 2004.

El Anteproyecto de Ley de Implementación Normativa al Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional se divide en cinco partes: reglas generales, delitos del derecho internacional,

delitos contra la administración de justicia de la Corte Penal Internacional, cooperación con la Corte Penal Internacional y disposiciones finales. Con mayor detalle, la norma contiene disposiciones que abordan, entre otras cosas, los delitos contra el derecho internacional de los derechos humanos, contra el derecho internacional humanitario y los relacionados con la responsabilidad jerárquica; la entrega de personas y la detención provisional; la cooperación en la investigación y el juicio; y la ejecución de sentencias.

Con este anteproyecto, el Estado boliviano, por intermedio de la defensoría, está dando cumplimiento al artículo 88 del Estatuto de Roma que manda a los Estado partes a asegurar que en el derecho interno existan procedimientos aplicables a todas las formas de cooperación especificadas en el tratado.

#### **4.4. TRATADO DE INMUNIDAD PARA CIUDADANOS ESTADOUNIDENSES ANTE LA CORTE PENAL INTERNACIONAL**

Partiendo de una interpretación interesada del artículo 98 del Estatuto de Roma, los Estados Unidos de América, Estado que no es parte del Estatuto de Roma y que, incluso, retiró su firma del mismo, suscribió convenios bilaterales de inmunidad con otros países que sí son parte de este tratado. El propósito es evitar que los nacionales estadounidenses (incluidos los militares) sean sometidos a la jurisdicción de la Corte Penal Internacional.

En mayo de 2003, durante el gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada, el Estado boliviano suscribió uno de estos convenios que, luego en 2004, fue sometido a consideración del Congreso Nacional para su ratificación. La Cámara de Senadores aprobó el convenio bilateral por dos tercios de votos.

Cuando el proyecto de ley pasó a la Cámara de Diputados, grandes sectores de la población boliviana, algunos partidos políticos y las organizaciones de derechos humanos manifestaron su repudio a la posibilidad de aprobar una ley ratificatoria del acuerdo de inmunidad. El Defensor del Pueblo, por su parte, solicitó a la Presidencia del Congreso que, en el marco de los objetivos buscados por el Estatuto de Roma de terminar con la impunidad en los casos de crímenes contra la humanidad, y habiendo el Estado boliviano asumido una serie de obligaciones con la aprobación de este instrumento, no se ratifique el acuerdo de inmunidades con los Estados Unidos.

Al presente, el proyecto se encuentra radicado en la Cámara de Diputados, aunque su tratamiento no figura en la agenda parlamentaria. Sin embargo, continúan las presiones de la Embajada americana y del Poder Ejecutivo para lograr su aprobación, condicionado a la misma la asistencia económica de aquel gobierno. En reacción a esta condicionante, con visos de chantaje inaceptable, el Defensor del Pueblo expresó al Presidente Mesa que la actitud gubernamental ofendía la dignidad del pueblo boliviano.



CAPÍTULO  
MATERIAS DE  
ESPECIAL PROTECCIÓN





### 1. DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES

#### 1.1. TRABAJADORAS DEL HOGAR

Luego de la promulgación de la Ley 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar el 9 de abril de 2003, impulsada por el Defensor del Pueblo, la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar de Bolivia (FENATRAHOB) y otras organizaciones desde hace varios años, el escenario de relación laboral fue mejorando en 2004. Sin embargo, aún quedan temas normativos pendientes para ser resueltos, como la afiliación a la seguridad social, pero sobre todo queda pendiente la vigencia real y efectiva de todos los beneficios sociales reconocidos legalmente a este gran grupo humano.

Durante el último año, el Defensor del Pueblo concentró sus esfuerzos en la difusión de la norma y en acciones dirigidas a que el Ministerio de Trabajo y la Caja Nacional de Salud cumplan su responsabilidad pública aplicando y haciendo que la ley se aplique a cabalidad. En este sentido, la Institución emitió recordatorios de deberes legales y cartas invocatorias para promover la correcta actuación de estas entidades, sobre todo con relación a la vigencia del seguro social y al pago de remuneraciones y beneficios adecuados a la norma. Sin embargo, la Caja Nacional de Salud manifestó, por un lado, que adolecía de debilidad financiera para cubrir la seguridad social de las trabajadoras y, por otro, que, aún, no estaba reglamentado el artículo 24 de la Ley 2450 referido al seguro social. La falta de aplicación cabal de la norma en esta materia no sólo pasa por el vacío legal, también obedece a la marcada resistencia de los empleadores de cumplir sus obligaciones legales con las trabajadoras. En atención a esta situación, el Defensor del Pueblo entregó a las trabajadoras un estudio matemático actuarial, realizado a petición de la FENATRAHOB, que servirá como insumo importante para que puedan plantear sus reivindicaciones sobre seguridad social. Los resultados del estudio fueron presentados y aprobados en plenaria durante el Congreso Nacional de la FENATRAHOB realizado en Santa Cruz en el mes de junio.

Con relación a las Inspectorías dependientes del Ministerio de Trabajo, el Defensor del Pueblo realizó una serie de verificaciones a escala nacional para establecer en qué forma contribuyen al cumplimiento de la Ley 2450. Producto de este trabajo se pudo concluir que las inspectorías, ante todo, promueven la conciliación entre los empleadores y las trabajadoras del hogar para evitar que los diferendos se vuelvan contenciosos en la judicatura laboral. Esto significa, en muchos casos, que las trabajadoras cedan, por lo menos en algo, a sus justas pretensiones sociales reguladas por ley. Esta situación es contraria a la propia Constitución, cuyo artículo 162.º II señala que “ los derechos y beneficios reconocidos en

favor de los trabajadores no pueden renunciarse, y son nulas las convenciones contrarias o que tiendan a burlar sus efectos”. Las inspectorías, en consecuencia, se han convertido, en cierta forma, en promotoras de esta contravención.

Otra práctica excesiva de las Inspectorías se dio en casos en los que, irremediablemente, los diferendos debieron ser planteados en sede judicial dado que en la vía administrativa no fue posible solucionarlos. En esas circunstancias, los inspectores de trabajo exigieron a las trabajadoras del hogar un memorial que pida la declinatoria de competencia de la Inspectoría que, en muchas oportunidades, no pudieron presentar por el costo que implica pagarle a un abogado.

En atención a esto, el Defensor del Pueblo organizó junto a la FENATRAHOB el “Encuentro Nacional de Jueces Laborales, Directores e Inspectores de Trabajo”, evento en el que se alcanzaron dos importantes acuerdos. Primero, los inspectores no podrán conciliar el monto de los beneficios sociales, sino, únicamente, y si la trabajadora manifiesta su acuerdo, el plazo para el pago. Segundo, en el supuesto que los casos planteados a las Inspectorías deban ser sometidos a la jurisdicción laboral, los inspectores se abstendrán de solicitar cualquier memorial a las trabajadoras del hogar. Bastará simplemente un informe del inspector dirigido al juez con el que le remita el caso.

Luego de la adopción de esos acuerdos, el Defensor del Pueblo, en posteriores verificaciones a las inspectorías, veló porque se haga un cálculo correcto de los beneficios sociales y porque se registren todos los casos y denuncias presentadas por las trabajadoras del hogar.

Las tareas realizadas en 2004 en este campo culminaron con la elaboración y publicación de una separata alusiva a los derechos sociales de las trabajadoras del hogar. Este material fue ampliamente difundido por un medio de prensa de circulación nacional.

## **1.2. TRABAJADORAS SEXUALES**

Uno de los logros alcanzados por la institución en 2004 fue promover la elección de las representantes (líderes) de las trabajadoras sexuales en las ciudades capitales y en tres ciudades intermedias. Con esto se contribuyó al fortalecimiento de sus organizaciones, aspecto necesario para que puedan demandar la vigencia de sus derechos, especialmente ante los servicios de salud y la Policía Nacional.

Otro tema para el que se realizaron acciones fue el de la eliminación del kardex o registro de trabajadoras sexuales de las oficinas de la División de Matrículas de la Policía Nacional en todo el país. Los registros siguen siendo consultados para fines diversos. Muchas de las trabajadoras hicieron conocer al Defensor del Pueblo que, por esos datos, se vieron perjudicadas en la determinación de la asistencia familiar ya que sus (ex)cónyuges argumentan que la actividad que desempeñan estas mujeres es rentable, alegato plausible en el criterio de muchos jueces para reducirles la pensión alimentaria.

Asimismo, la obtención y posterior mal uso de estos datos han significado, en algunos casos, la terminación de contratos de anticrético o alquiler debido a que los arrendadores no aceptan fácilmente como inquilinas a las trabajadoras sexuales. La obtención de estos datos, como lo ha constatado la Institución, se logra, algunas veces, mediante orden judicial,

pero otras no. En todo caso, la existencia de los kardex, más aún la utilización de la información que contienen, implica una violación al derecho a la intimidad y reserva que tiene cada mujer ocupada en esta actividad.

Para evitar que esta situación siga perjudicando a las trabajadoras sexuales, el Defensor del Pueblo pidió a la Policía Nacional que destruya estos registros o que devuelva las fichas con la información personal de estas mujeres. La respuesta inicial de la Policía fue negativa, presumiblemente porque asocia la información de esos registros con antecedentes delincuenciales. Empero, la insistencia de la Institución motivó cierta apertura de los mandos policiales que, finalmente, accedieron a devolver las fichas personales a las mujeres que dejaron de ejercer la prostitución. Lamentablemente, los continuos cambios de autoridades policiales interrumpieron este primer avance por lo que el Defensor del Pueblo ha tenido que reiniciar todo el proceso de información y sensibilización con los nuevos responsables.

Para 2005, la Institución encarará nuevamente las gestiones destinadas a la entrega de fichas personales y a la destrucción de los kardex con el apoyo ya comprometido de las propias interesadas.

En el campo de la salud, el Defensor del Pueblo promovió la elaboración conjunta de la ficha social entre el Ministerio de Salud y Deportes y la dirigencia de las trabajadoras sexuales. Se consensuó que la ficha no lleve fotografía, huella dactilar ni nombre, y más bien que reproduzca el modelo que usa la CNS para la atención en salud. En ese modelo de ficha se registran, únicamente, las iniciales del nombre y la fecha de nacimiento del titular. También se acordó que en el momento de la prestación del servicio a la trabajadora sexual, el profesional en salud pida la cédula de identidad debido a que son varios los casos denunciados sobre sustracción de fichas entre trabajadoras sexuales.

Luego de arribarse a estos compromisos, el Defensor del Pueblo realizó verificaciones en centros de salud del país a fin de constatar, por una parte, que la mencionada ficha guardaba el formato acordado y, por otra, que la atención a las trabajadoras sexuales era, efectivamente, gratuita, al igual que la entrega del carné de salud.

En una de las verificaciones, la Institución comprobó que el control semanal sólo era gratuito en los centros de salud de siete capitales de departamento, no en las nueve, y que en las ciudades menores esta brecha era mayor. El Defensor hizo conocer esta observación a las autoridades responsables que, hasta finales de 2004, tomaron medidas para corregirla. En cuanto a la ficha social, se comprobó que fue elaborada con los requerimientos acordados entre el Ministerio y las trabajadoras sexuales.

Igualmente, producto de estas verificaciones, la Institución logró el compromiso de algunos SEDES de iniciar investigaciones sobre denuncias vinculadas a malos tratos y cobros indebidos.

Por último, la institución elaboró un diagnóstico que da cuenta de los atropellos a los derechos humanos de estas mujeres cometidos por servidores públicos, especialmente del área de salud. El diagnóstico recoge insumos de las verificaciones defensoriales practicadas en diferentes departamentos del país y de los testimonios brindados en un encuentro regional de trabajadoras sexuales realizado en La Paz. En el estudio se corroboran problemas

detectados por el Defensor del Pueblo en años anteriores, como vacíos legales y conflictos de competencia entre las alcaldías y los SEDES, lo que les impide actuar efectivamente para poner coto a los abusos de sus propios funcionarios y de los propietarios y administradores de los locales donde las trabajadoras sexuales cumplen su actividad. Esos abusos se resumen en la pésima condición de los locales, deducciones a la remuneración que reciben para pagar multas a las alcaldías y a los servicios de salud, violaciones sexuales a las “nuevas chicas” y otros.

### **1.3. VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

#### **a. Acoso sexual**

En 2003 el Defensor del Pueblo conformó la Mesa de Trabajo sobre acoso sexual, que decidió frenar las múltiples iniciativas normativas sobre la sanción a esta conducta. La determinación fue adoptada en atención a la experiencia negativa, en muchos aspectos, de la aplicación de la Ley 1674 Contra la Violencia en la Familia o Doméstica. Los principales postulados de la Ley 1674 no se cumplen a cabalidad, en consecuencia, para tener una nueva norma que tampoco se cumpla, se decidió aplazar su propuesta y tratamiento hasta que se tengan mejores condiciones, mayor consenso y disposición de las instancias públicas.

Esto, sin embargo, no ha impedido la intervención defensorial en varias denuncias de acoso sexual en centros educativos (colegios, institutos y universidades públicas y privadas) y laborales, donde las víctimas propenden, en primera instancia, a no denunciar estos actos para salvaguardar sus fuentes laborales y su intimidad.

De otro lado, pese a la vigencia del Código del Niño, Niña y Adolescente y de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, que contienen normas protectoras de los derechos de las adolescentes embarazadas, sólo en contados casos se logró que los colegios aseguren su permanencia en el lugar de estudios. Esto fue así, fundamentalmente porque la presión social generada por otros/as estudiantes, padres de familia y juntas escolares tuvo mayor contundencia que el despliegue de esfuerzos del Defensor del Pueblo para que respeten los derechos a la vida privada y maternidad de las jóvenes gestantes. En 2005, por tanto, se reforzarán los procesos de sensibilización que encara la Institución con la población estudiantil y docente.

#### **b. Violencia intrafamiliar (VIF)**

El Defensor del Pueblo continuó el trabajo dirigido a modificar la Ley 1674. En esta tarea se contó con la valiosa colaboración de la Coordinadora de la Mujer y del Poder Judicial, que, en 2003, ya había cooperado con la Institución en la elaboración de un diagnóstico sobre la atención de casos de VIF en los juzgados de instrucción de familia de Cochabamba, Quillacollo, Sacaba, Potosí, Sucre, Santa Cruz de la Sierra, Montero y Oruro.

En 2004 la Institución organizó un encuentro con todas las afiliadas a la Coordinadora cuyo trabajo está relacionado con la aplicación de esta ley. En ese espacio se recogieron más insumos para concretar las modificaciones. Posteriormente, la propuesta fue difundida en las mesas de trabajo y en otras actividades organizadas por el Defensor del Pueblo en los

lugares en los que funcionan sus Representaciones y Mesas Defensoriales. Estos eventos contaron con la participación de jueces, fiscales, Servicios Legales Integrales, Brigadas de Protección a la Familia, unidades departamentales de género y ONG con lo que la propuesta fue enriquecida mucho más.

Las modificaciones propuestas a la Ley 1674 apuntan a determinar claramente las competencias de las brigadas y de los servicios legales integrales; reorientar el aspecto punitivo, para evitar privilegiar la conciliación que, generalmente, conduce a la reincidencia y a la impunidad; establecer, categóricamente, la obligación de los agresores a someterse a terapias psicológicas; lograr la efectividad de la caja de multas; crear juzgados especializados en materia de VIF (como recomendación de los propios jueces de materia y fiscales) y mejorar la regulación de las medidas provisionales y de la detención.

La propuesta, en su versión final, fue presentada por el Defensor del Pueblo al Viceministerio de la Mujer en una reunión a la que también se invitó a varias ONG de todo el país. El Viceministerio acogió positivamente el documento e incorporó la propuesta a su plan de políticas públicas. En tal sentido, para concluir la reforma, ya conformó un Comité Técnico Interinstitucional del cual forma parte el Defensor.

De otro lado, en Chuquisaca, el Defensor del Pueblo reinstaló la mesa de trabajo para fortalecer la red contra la VIF y coordinar acciones con las nuevas autoridades locales y departamentales. Las tareas y logros obtenidos por esta mesa se resumen en la introducción del tema de la VIF en los medios de comunicación mediante seminarios coordinados con el Instituto de Investigaciones Forenses y el Centro “Juana Azurduy” y en el recordatorio al personal de los centros de salud de la obligación de otorgar certificados médicos a las víctimas de este tipo de violencia.

### **c. Violencia intrafamiliar en comunidades originarias**

En el ámbito rural y de las comunidades originarias, la VIF es también un tema de preocupación. El Defensor del Pueblo consolidó en el periodo las mesas de trabajo sobre esta problemática e instaló otras en Cobija, Yacuíba y Gran Jach’a Carangas (Oruro). La participación de las autoridades originarias en estos espacios fue trascendental para discutir, sobre todo, las sanciones que deben aplicarse conforme a la Ley 1674 y la justicia comunitaria.

En estas mesas de trabajo se alcanzaron importantes compromisos de parte de las autoridades originarias. Por ejemplo, se acordó que si la responsabilidad en la comisión de actos de VIF recae en una autoridad originaria, ésta deberá, como sanción, quitarse el poncho en público; la multa se traducirá en la fabricación y entrega de adobes en beneficio de toda la comunidad y en la reparación de bienes públicos; y los reincidentes serán objeto de otras sanciones morales.

También en el área rural, el Defensor difundió sus Resoluciones Defensoriales en materia de VIF. En ese marco, la mesa de trabajo que funciona en Cochabamba, junto a Articulación de la Mujeres por la Equidad e Igualdad Rural, convocó a 12 alcaldías rurales a impulsar la apertura de los Servicios Legales Integrales. Las alcaldías se comprometieron, en una declaración pública emitida como corolario del trabajo de la mesa, a implementar estos servicios.

#### **d. VIF en contextos de violencia generalizada: el trópico cochabambino**

La experiencia de varios países de la región que viven o vivieron conflictos armados internos ha demostrado el impacto que tienen éstos sobre la VIF. Junto a la Coordinadora de la Mujer, en el marco del convenio vigente con esta red, el Defensor del Pueblo (a través de su Programa Especial y su Representación en el Chapare) realizó un estudio sobre la incidencia de las tareas de interdicción sobre la VIF en el Chapare. De momento sólo se tienen resultados preliminares. En 2005 serán definitivos y hechos públicos.

#### **1.4. DERECHOS POLÍTICOS DE LAS MUJERES**

De mantenerse el ritmo y la tendencia en que ha crecido en los últimos 11 años el número de mujeres alcaldesas (1%), serán necesarios otros 150 años para que la participación política de las mujeres en el poder local pueda acercarse a la meta de igualdad numérica con relación a los hombres. Por tanto, la lucha por la vigencia de derechos políticos, participación en condiciones de igualdad, de acceso y control de recursos por parte de las mujeres todavía es un tema a ser reforzado.

En 2004, el Defensor del Pueblo, junto a las organizaciones que en este ámbito trabajan con él como aliadas estratégicas (Foro Político de Mujeres, Unión de Mujeres Parlamentarias de Bolivia, Coordinadora de la Mujer, Asociación Nacional de Concejalas), otras organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas con las que coordina en forma permanente, como el Viceministerio de la Mujer, trabajaron para lograr una mayor participación femenina en las elecciones municipales de diciembre y en futuros comicios.

Esencialmente, con propuestas de reforma normativa, se buscó promover una mayor participación equitativa de las mujeres en la modificación del Código Electoral y la Ley de Partidos Políticos y en la adopción de la Ley de Agrupaciones Ciudadanas y Pueblos Indígenas. Fruto de las gestiones de éstas y otras instituciones, la Ley de Agrupaciones Ciudadanas y Pueblos Indígenas introdujo criterios de paridad y alternancia.

No obstante lo fructífero de estas acciones, la actual nómina de mujeres alcaldesas y concejalas producto de las elecciones municipales de diciembre no refleja este logro. Esta situación obedece a la presión que ejercen los mismos partidos políticos sobre sus candidatas electas, o sobre las de partidos contendientes, que las obliga a renunciar a los cargos antes de ser posesionadas; si esto no ocurre y la candidata es posesionada, debe enfrentar el hostigamiento permanente durante el tiempo que cumple funciones.

Estas son prácticas que ya fueron denunciadas en años anteriores, pero en 2004 recrudecieron. A raíz de todo esto, el Defensor del Pueblo organizó una mesa de trabajo para analizar el anteproyecto de ley contra la violencia y acoso político propuesto por la Asociación de Concejalas de Bolivia (ACOBOL) con la que se pretende proteger el ejercicio político de las mujeres en estas funciones.

Por otro lado, especialmente en Potosí, el Defensor del Pueblo y la Articulación de Mujeres por la Equidad e Igualdad (AMUPEI) promovieron el concurso masivo de las mujeres en el referéndum del gas en varios eventos que permitieron incentivar la participación política femenina a través de este mecanismo de democracia participativa.

## 1.5. MUNICIPIOS

Con el objeto de proporcionar información útil en el marco de las elecciones municipales de 2004, el Defensor del Pueblo elaboró el “Estudio sobre Inversión Pública Municipal en Programas y Proyectos Dirigidos fundamentalmente a Mujeres, 1999 - 2003”.

Se trabajó con una muestra de 15 municipios urbanos y rurales de distinto tamaño. Se partió del análisis de las competencias contempladas en la normativa y marco institucional. También se analizaron los compromisos asumidos por el Estado en el escenario municipal, el contenido de los Planes de Desarrollo Municipal (PDM) que plasman la demanda de la población y la ejecución de acuerdo a las Programaciones Operativas Anuales.

El análisis comparativo permitió evidenciar, entre otras cosas, la poca voluntad política de los concejos municipales para traducir en inversiones los compromisos ofertados en las campañas electorales. Se apreció, de igual modo, un enorme divorcio entre lo plasmado en los PDM (demanda social) y lo verdaderamente ejecutado (voluntad política). Por otra parte, se constató que la mayoría de los PDM no recogieron demandas diferenciadas por género, invisibilizando las particularidades y peculiaridades de las mujeres y apartándolas de la oportunidad de expresar sus reivindicaciones más urgentes. Esto demuestra que es necesario seguir trabajando en metodologías dirigidas a la incorporación real de mujeres, con voz y voto, en las distintas fases de la planificación participativa, lo que puede implicar un mayor gasto, pero, en todo caso, necesario para reducir las brechas de exclusión.

De la muestra con la que se realizó el estudio, solamente los PDM de La Paz y Cochabamba siguieron interesantes y alentadores procesos de planificación participativa con inclusión de las mujeres, lo que aseguró que la demanda por género, y no sólo por sexo, quede reflejada en ellos. El resto de los PDMs no abandonó la visión asistencialista contra la cual se viene luchando desde larga data y que persiste con fuerza en los procesos de planificación. Naturalmente, esto tiene repercusiones negativas en la ejecución de los planes operativos, pues si desde la planificación no se aborda la inversión en asuntos de equidad de género, políticamente se podrá avanzar muy poco en la realización de los derechos de participación, igualdad de oportunidades, no discriminación y DESC en general.

La mayoría de los PDM destinaron inversiones SUMI que, como se sabe, las alcaldías no pueden eludir por el mandato legal. Lo lamentable, sin embargo, es que esta inversión, clasificada como de “género”, no es reproducida en otros ámbitos igual de importantes para las mujeres.

Hay que hacer notar, también, que entre las inversiones figuran, a lo sumo, un par de vacancias o ítems destinados a cubrir cargos en los servicios legales integrales. Empero, estos servicios no se prestan desde una perspectiva de género, se limitan a cumplir con la atención de casos de Violencia Intrafamiliar (VIF) y, muy rara vez, cuentan con presupuesto para la difusión y promoción, como manda la norma.

En acto público al que se convocó al Viceministerio de la Mujer, Viceministerio de Participación Popular y Asociación Nacional de Concejalas (ACOBOL), la Directora de Género del Viceministerio se comprometió a tomar en cuenta los resultados del estudio en las políticas públicas de ese despacho. La ACOBOL, por su parte, asumió los desafíos de este estudio que ya fueron incorporados en su POA 2005.

## 1.6. DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

Como es de conocimiento general, la Ley 810 de Derechos Sexuales y Reproductivos fue sancionada por el Poder Legislativo, pero vetada por el Presidente de la República (mayores detalles se dan en el capítulo IV).

La labor del Defensor del Pueblo en torno a esta ley consistió en promover el diálogo entre las partes que manifestaron posiciones totalmente antagónicas en cuanto a su contenido, principalmente la Iglesia Católica, por un lado, y las organizaciones de mujeres, por otro. En tal sentido, la Institución pidió que se dé mayor difusión e información sobre la ley a fin de evitar su manipulación de uno u otro lado.

La posición institucional es y ha sido clara: no cerrarse en posiciones que pueden dar como resultado la aprobación de una ley aplaudida por la mitad de la población y rechazada por la otra. La defensoría ve la necesidad de reforzar el marco legal de las materias que aborda la Ley 810, pero como producto de un proceso de discusión y reflexión abierto. En tal sentido, el propio titular del Defensor del Pueblo participó en una serie de eventos departamentales y nacionales promoviendo el debate de la ley.

## 1.7. TAREAS DE NUEVO DESARROLLO

Fruto de un proceso de sensibilización, el Defensor del Pueblo, a través de su Programa Especial de Derechos Humanos de las Mujeres, ha logrado que las pallas de Lallagua asuman cargos de dirección en algunas cooperativas mineras. Por otra parte, en el departamento de Santa Cruz, la Institución promovió que la Unidad de Planificación de la prefectura incorpore elementos de género en el proceso de ajuste al Plan Departamental de Desarrollo Económico y Social y en la planificación Santa Cruz 2020.

Asimismo, sobre la base de información procurada de organizaciones de la sociedad civil, de los servicios legales integrales de algunos municipios y de los escasos estudios existentes, está en preparación un diagnóstico sobre la situación de los derechos humanos de las mujeres migrantes del Norte Potosí. El diagnóstico se concluirá en 2005.

Por otra parte, la Institución también impulsó en 2004 un estudio sobre homofobia para delinear sus acciones de intervención a futuro. La Representación Defensorial de Tarija fue la que consiguió promover mayores relaciones de articulación con las organizaciones de lesbianas y gays.

## 1.8. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES EN CASOS INDIVIDUALES

Al margen de las acciones globales desarrolladas en los acápite precedentes, la defensoría también atendió quejas puntuales e intervino con actuaciones urgentes en varios casos de muchas mujeres que, durante 2004, solicitaron la tutela del Defensor del Pueblo. Como se apuntó antes, el 43% de las peticiones registradas en el Sistema de Atención de Quejas (SAQ) provinieron de mujeres, aunque no todas las denuncias tuvieron que ver, necesariamente, con vulneraciones a sus derechos por el hecho de ser mujeres. Sin embargo, éste sí fue el caso en 53 de las quejas admitidas para investigación, que representan el 1%. En la gran mayoría

de esas denuncias, las mujeres reclamaron por haber sido destituidas de sus empleos, públicos o privados, estando embarazadas o siendo madres de niños/as menores a un año.

Los siguientes casos son un ejemplo de algunas de las intervenciones institucionales en pro de la defensa de los derechos de las mujeres.

- En la ciudad de El Alto, el Defensor del Pueblo atendió la denuncia de 300 trabajadoras sexuales que acusaron a la responsable del laboratorio bioquímico de la Unidad Desconcentrada de Salud de El Alto (UDSEA) por negligencia y malos tratos. La denuncia dio cuenta que la funcionaria se oponía a tomar a las trabajadoras sexuales las muestras dentro del laboratorio y que, además, se realizaron cobros indebidos por los test de embarazo, lo que les impedía asistir con regularidad a los controles de sanidad.

A fin de resolver el problema, la Representación Especial tuvo reuniones con las representantes de las trabajadoras sexuales, el Director de la UDSEA, la responsable del laboratorio y el personal de ese centro. Producto de estas gestiones se logró que el laboratorio tome las muestras estas mujeres y entregue los resultados en el tiempo más breve posible.

- En otro caso, también referido a trabajadoras sexuales en Sucre, la Representación Defensorial recibió la queja colectiva de varias de ellas que cumplían sus actividades en diferentes locales nocturnos de la capital. Las peticionarias denunciaron el abuso de autoridad de los funcionarios de la oficina de Espectáculos Públicos de la alcaldía. Entre esos abusos mencionaron que los funcionarios no exhibían sus identificaciones cuando realizaban inspecciones a los centros nocturnos, amenazaban constantemente a las trabajadoras y las maltrataban verbalmente.

La intervención de la Representación promovió el compromiso del jefe de la oficina de Espectáculos Públicos de investigar las irregularidades denunciadas. Las verificaciones posteriores realizadas por el personal defensorial constataron que los denunciados no volvieron a apersonarse a esos locales.

## **2. DERECHOS HUMANOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

En 2004 el Defensor del Pueblo continuó con su estrategia de fortalecer alianzas con instituciones que comparten los mismos objetivos. Destaca en este marco el vínculo entablado y consolidado con la Red de Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia que agrupa a más de 22 entidades, entre ONGs y organizaciones de base.

### **2.1. DERECHO A LA IDENTIDAD**

Desde hace varios años la Institución trabaja en la consolidación del ejercicio de este derecho. Esta labor es realizada en permanente coordinación y alianza con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil que se dedican a esta temática, UNICEF y, particularmente, la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados.

Fruto del trabajo realizado en este ámbito, como se reportó en el VI Informe Anual, se logró la aprobación de la Ley 2616 que establece la gratuidad de la inscripción en el Registro Civil de niños y niñas, de manera indefinida, y de adolescentes, por el lapso de tres años. En este marco, la Institución ha conseguido que el Estado, a través de la Corte Nacional Electoral, asuma como política pública el registro y certificación gratuita de niños y adolescentes.

Durante 2004 el Defensor del Pueblo continuó con su labor de seguimiento al cumplimiento de la Ley 2616. Entre los logros importantes se consiguió que la Corte Nacional Electoral designe a un funcionario como coordinador nacional del registro y certificación gratuita, y además como responsable del proceso de información a la población beneficiaria sobre los alcances de la gratuidad y las nuevas disposiciones que permiten la rectificación de errores en el registro a través de un trámite administrativo.

Según datos de la Corte Nacional Electoral, el Registro Civil, con el apoyo de UNICEF y Plan Internacional, inscribió en 2004 a alrededor de 160.000 niños y niñas, y 30.000 adolescentes. Estas cifras reflejan, por un lado, que el trabajo desarrollado en este tema por el Defensor del Pueblo y otras organizaciones dio resultados concretos y, por otro, muestran el cumplimiento a las recomendaciones defensoriales formuladas sostenidamente desde varios años atrás.

Por otra parte, las oficinas defensoriales de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, Sucre, Potosí, Yungas y Puerto Suárez conformaron en 2004 mesas de trabajo para evaluar el cumplimiento de la Ley 2616. El intercambio de criterios en estos espacios concluyó con la emisión de una serie de recomendaciones para mejorar los procesos de inscripción gratuita de niños y adolescentes dirigidas a las cortes departamentales electorales.

## **2.2. DEFENSORÍAS MUNICIPALES DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

En 2000 la Institución realizó una investigación de oficio para conocer la situación de los centros de acogida prefecturales y de las defensorías municipales de la niñez y adolescencia (DMNA) en todos los municipios del país. La investigación concluyó con la emisión de la Resolución Defensorial 78/2000, cuyo seguimiento se prolongó por varios años. Los últimos informes anuales del Defensor del Pueblo dan cuenta de los avances y retrocesos evidenciados.

En 2003 el Defensor del Pueblo decidió concluir el seguimiento, sin embargo, la Institución no dejó de preocuparse ni de analizar la situación de las DMNA. De esta forma, durante el año 2004, el Defensor efectuó verificaciones en las capitales de departamento para conocer las condiciones de trabajo de sus defensorías y si el presupuesto que les había sido asignado era suficiente y adecuado.

En términos generales, los avances constatados fueron relativos. En Santa Cruz se logró que los derechos de la niñez y adolescencia fueran incorporados en los diagnósticos municipal y departamental que sirven de base para la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal y Departamental, respectivamente.

En Sucre, el año 2003, las DMNA lograron que su presupuesto sea incrementado de Bs 9.000 a 358.000. En 2004 la Representación Defensorial de Chuquisaca realizó tareas de

seguimiento para verificar que este presupuesto sea adecuadamente utilizado. La representación constató que el interés demostrado un año antes por el gobierno municipal de Sucre hacia sus defensorías de la niñez y adolescencia no se repitió en 2004, aunque la Alcaldía dio continuidad al proceso de capacitación sobre los derechos de la niñez dirigido al personal de las DMNA.

Asimismo, producto de varias reuniones que tuvo la Representación con instituciones locales, departamentales y policiales, se logró consensuar la aplicación del un Manual de Internación de Niños, Niñas y Adolescentes a Centros de Acogida.

Los avances constatados no fueron mayores debido a la falta de voluntad política de gran parte de las autoridades municipales que, en muchos casos, no comprenden la trascendencia de las funciones encomendadas a estas DMNA para la defensa de los derechos de la niñez y adolescencia.

De otro lado, en 2004 el Defensor del Pueblo elaboró un documento preliminar en el que propone que, para garantizar la institucionalización de estas dependencias y mejorar sus servicios, los gobiernos municipales deben destinarles un porcentaje fijo de los recursos municipales. Este documento será discutido con otras instancias públicas y privadas.

### **2.3. TRABAJO CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES TRABAJADORES (NAT)**

Desde hace varios años el Defensor del Pueblo ha coordinado su trabajo con este grupo poblacional de niños/as y adolescentes trabajadores. En 2004 se organizaron varios talleres de capacitación con este fin y se fortaleció la alianza estratégica con la Organización Nacional de los NAT.

En el último año también se conformaron mesas de trabajo para abordar esta problemática. En Potosí se trabajó de manera conjunta con las instituciones que conforman la Red Pro NAT. Pero más importante fue el fruto del impulso constante que la Institución ha dado a los NAT para que ellos mismos ejerzan acciones de vigilancia social y exijan al Estado la protección de sus derechos. En 2004, de manera independiente, los NAT organizaron una mesa de trabajo sobre el cumplimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño con relación al trabajo infantil, a la que fue invitado el Defensor del Pueblo. En la mesa los interesados demandaron al Viceministerio de la Niñez el reconocimiento y cumplimiento efectivo de sus derechos, hecho que muestra un avance importante en cuanto al empoderamiento de un sector capaz de impulsar la promoción y protección de sus derechos.

### **2.4. NORMAS SOBRE NIÑEZ**

#### **a. Tráfico de niños**

La Institución ha desempeñado un papel activo en el proceso de adopción de normas y discusión de proyectos legislativos vinculados al tráfico de niños/as y adolescentes. Como se informó en el capítulo IV del presente Informe Anual, desde 2003 el Defensor viene impulsando la aprobación del proyecto de Ley de Penalización del Tráfico de Niños, Niñas

y Adolescente, de Órganos Líquidos y Pornografía. En 2004, al margen del trabajo realizado en el ámbito legislativo, se apoyó la Campaña Internacional contra el Tráfico de NNA promovida por la Red Infante de Bolivia.

### **b. Protocolo de los “niños soldados”**

Como se señala en el capítulo anterior, el 3 de septiembre de 2004 fue promulgada la Ley 2827 que incorporó este tratado al derecho interno. La adhesión a este protocolo facultativo de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño es trascendental para el caso boliviano a fin de combatir la práctica de las Fuerzas Armadas de reclutar conscriptos menores de 18 años para el servicio militar obligatorio.

En 2004, el Defensor del Pueblo continuó registrando quejas sobre el particular. A raíz de ellas, denunció que los jóvenes conscriptos, además de ser maltratados constantemente, fueron sometidos a servidumbre laboral en actividades ajenas a las del servicio militar.

## **2.5. COMISIONES DEPARTAMENTALES DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

Además de las comisiones municipales de la niñez, el Código del Niño, Niña y Adolescente determina que en cada prefectura departamental debe crearse una Comisión de la Niñez y Adolescencia encargada de elaborar propuestas y de fiscalizar las políticas y servicios de atención a la niñez y adolescencia. Dichas instancias están conformadas por consejeros departamentales y representantes de la sociedad civil. A pesar de esta disposición, no todas las prefecturas crearon estas instancias departamentales hasta 2003.

En este contexto, el Defensor del Pueblo, conjuntamente con organizaciones locales de cada departamento, realizó acciones tendientes a la conformación de las mencionadas comisiones. Producto de las mismas y de varias reuniones con las autoridades departamentales, se consiguió que se creen las referidas comisiones en todos los departamentos del país, con excepción de Santa Cruz.

## **2.6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

Varios casos de vulneración de los derechos de este grupo humano se presentaron en las distintas representaciones y mesas del Defensor del Pueblo en todo el país. Los siguientes casos muestran las acciones desarrolladas por la Institución para la protección y defensa de este sector.

- A través de una actuación urgente, el Defensor del Pueblo en el Beni pudo resolver un caso que afectaba a una adolescente de 15 años. El hecho refiere que la adolescente había sido abusada sexualmente y posteriormente internada de emergencia en el Hospital San Juan de Dios. Debido a su edad, los médicos requerían el consentimiento de los familiares o de otra persona responsable para operarla de urgencia por los daños que se le había causado.

La oficina defensorial tomó conocimiento del hecho y de inmediato se contactó con el Coordinador de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia para que acudiera al

hospital a firmar un compromiso para que se busque a la familia de la víctima y se inicie el debido proceso judicial. La Institución realizó el seguimiento del caso y conoció que comenzaron las investigaciones del caso.

- En Cochabamba, la institución tramitó una queja en la que el peticionario, menor de edad, denunció a la Fiscal de Cliza manifestando que el día 9 de agosto había sido detenido, acusado de robo, sin considerar que tenía 14 años de edad. Las verificaciones efectuadas por la Representación Defensorial determinaron que la autoridad denunciada no tomó ninguna medida para establecer la edad del detenido y menos aplicó la presunción de minoridad.

La acción defensorial permitió que la fiscal reconozca su error y solicite al juzgado penal la remisión del adolescente y sus antecedentes ante el Juzgado de la Niñez y Adolescencia para su detención en un centro apropiado para menores penalmente inimputables.

- En la ciudad de Oruro una peticionaria manifestó que la Regente de un colegio le había cortado el cabello a su hija de 11 años, alumna del establecimiento, argumentando que su peinado no era el adecuado y que había llegado atrasada a clases. Ante el reclamo de la peticionaria, el director del establecimiento informó que estaba enterado del hecho y que aquello era parte de la disciplina del colegio. Asimismo, el director observó que el color del uniforme escolar de la niña no era del tono determinado por el establecimiento.

Las gestiones del Defensor del Pueblo con el Director Distrital de Educación lograron que se sancione administrativamente a la regente y que se llame severamente la atención al director del colegio.

- En Beni una niña de 8 años, acompañada de sus abuelos, solicitó a la Dirección de Identificación Personal de la Policía la emisión de su cédula de identidad. La solicitud fue negada por la Dirección argumentando que el requisito imprescindible era la presencia de los padres. Las acciones defensoriales llevaron a esta dependencia policial a reconocer su error y a emitir, inmediatamente, el documento de identidad en favor de la solicitante. Además de ello, y también como producto de esta gestión, la Policía exhibió al público los requisitos únicos y necesarios para solicitar la cédula.

- Uno de los casos más importantes en los que intervino el Defensor del Pueblo tuvo lugar en la ciudad de Potosí. Debido a denuncias sobre administración negligente y supuestas violaciones de niños internos, la defensoría de la niñez y el Ministerio Público intentaron intervenir en el Hogar del Buen Pastor, administrado por una congregación religiosa. Sin embargo, la resistencia de los niños del propio hogar impidió que se cumpla este cometido.

Anoticiada del hecho, la Representación Defensorial sostuvo diversas reuniones con las instituciones públicas involucradas en el caso y con la Iglesia Católica. En ellas, el Defensor del Pueblo manifestó que debía prestarse asistencia psicológica a los niños afectados; que la defensoría de la niñez y adolescencia y el SEDEGES debían

proteger al resto de la población del hogar; y que el Ministerio Público debía realizar una investigación imparcial y responsable sobre las denuncias.

Como resultado de estas gestiones se dio asistencia psicológica a los niños que supuestamente habrían sido objeto de violaciones y, por otra parte, la administración del hogar pasó a manos del Estado. La acusación del Ministerio Público, sin embargo, todavía no fue presentada.

### **3. DERECHOS HUMANOS DE LOS ADULTOS MAYORES**

#### **3.1. DERECHO A LA IDENTIDAD Y EXCLUSIÓN**

Un número significativo de adultos mayores no cuenta con documentos de identificación. De acuerdo al INE, 8% de la población mayor de 65 años no está inscrita en el Registro Civil, lo que le impide acceder a beneficios como el BONOSOL, el Seguro Médico Gratuito de Vejez (SMGV) y otros previstos en la Ley 1886 de Derechos y Privilegios para esta población.

El documento *Añadiendo Dignidad a los Años*, publicado por el Defensor del Pueblo en 2003 (segunda edición), destaca que en una muestra de 5.500 adultos mayores indocumentados atendidos en el Centro de Orientación Socio Legal para Personas de Edad de la ciudad de La Paz, entre 2000 y 2003, 75% provenían del área rural, 95% eran analfabetos, 70% eran mujeres y la mayoría aymara hablantes y de bajos recursos económicos. Asimismo, el estudio muestra que la mayor parte de los adultos mayores sufrieron algún tipo de discriminación, maltrato y desconfianza, justamente por carecer de documentos de identificación o porque éstos tenían errores.

Desde un primer momento, el trabajo respecto al derecho a la identidad tanto de la niñez y adolescencia, como de la población adulta mayor ha sido una línea de acción prioritaria para el Defensor del Pueblo. La Institución ha buscado que se dé solución al problema de los adultos mayores proponiendo la adopción de normas administrativas y otras medidas orientadas a modificar las situaciones y conductas que impiden la vigencia real de este derecho. Una de ellas fue la instalación, en 2002, de la Mesa de Trabajo sobre Derecho a la Identidad y Acceso a Beneficios Sociales que permitió constituir niveles de coordinación y diálogo con las instituciones públicas responsables del tema (Corte Nacional Electoral, Dirección Nacional de Identificación Personal, Viceministerio de la Juventud y Tercera Edad), con organizaciones de adultos mayores (Asociación Nacional del Adulto Mayor, Consejos de Venerables Ancianos, redes de adultos mayores del área rural y urbana) y con otras de la sociedad civil.

A través del esfuerzo conjunto, se consensuó en la Mesa de Trabajo una serie de recomendaciones y se propusieron acciones que, luego, fueron implementadas por algunas oficinas públicas. Por citar sólo algunas, se habilitaron ventanillas especiales para la atención exclusiva de los adultos mayores y se comenzó a utilizar sellos distintivos en los expedientes tramitados a fin de que el personal les imprima mayor celeridad.

En 2004, la Dirección General de la Tercera Edad, como ente rector en la materia, apoyó e incorporó en sus acciones las recomendaciones que surgieron en la mesa de trabajo. En

ese sentido, elaboró un plan conjunto con los SEDEGES de todo el país promoviendo que estas instancias prefecturales desempeñen un papel más activo en el cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.

Otro aspecto relevante ha sido la mejora sustancial de la relación entre algunas instituciones como la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y la Dirección Nacional de Identificación Personal, las cuales suscribieron un convenio para la verificación de datos de los beneficiarios del BONOSOL.

En este mismo orden de cosas, a iniciativa de la Dirección General de la Tercera Edad, se conformó una comisión interinstitucional para evaluar y superar los problemas en el cobro de este bono. La comisión contó con la participación de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, las administradoras de fondos de pensiones Previsión y Futuro de Bolivia, la Dirección Nacional de Identificación Personal y el Defensor del Pueblo.

El trabajo de la comisión arrojó logros importantes, entre ellos una mayor coordinación entre la superintendencia y la dirección de identificación en lo que se refiere a la verificación de datos y al acortamiento de plazos y pasos en los trámites observados para el cobro del BONOSOL. En cifras generales, este avance significó que de los 25.974 casos de reclamo sobre el pago del BONOSOL remitidos por la Intendencia de Pensiones a la Dirección Nacional de Identificación Personal en 2004 (sin contar diciembre), 97% fuera tramitado con resultados favorables.

Por otro lado, la Corte Nacional Electoral emitió varias resoluciones destinadas a que se facilite la corrección de errores en los certificados de nacimiento y se mejore la implementación de la Ley 2616/2003 en las oficinas del Registro Civil. A todo esto, debe sumarse la medida favorable adoptada por el Poder Ejecutivo con la adopción del DS 27915/2004 que dispone la gratuidad en la obtención del certificado de nacimiento para los adultos mayores de los pueblos indígenas y originarios.

No obstante el trabajo desarrollado y los logros alcanzados por la Institución y las organizaciones de adultos mayores, se corre el permanente riesgo de retroceder o, al menos, de no seguir avanzado debido a la constante rotación de funcionarios, especialmente en la Dirección Nacional de Identificación Personal. Esto incide negativamente en el cumplimiento de las recomendaciones formuladas. Otro factor de riesgo es la falta de sistematización computarizada de la información que no permite la corrección de errores en los datos personales de los adultos mayores, más expuestos a sufrir perjuicios por la antigüedad de la documentación que poseen.

### **3.2. DERECHO A LA SALUD Y CUMPLIMIENTO DEL SEGURO MÉDICO GRATUITO DE VEJEZ**

El acceso a la salud es una de las demandas fundamentales de los adultos mayores, su restricción incide en los niveles de envejecimiento. Si se toma en cuenta que esta población, según el INE, registra un nivel de pobreza del 63%, y que solamente el 22% accede a una renta, se está frente a una población que no puede acceder a programas de salud que le asegure un envejecimiento digno y saludable.

El Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento considera que el acceso a la salud es un tema prioritario, por ello expresa que “la responsabilidad de los gobiernos consiste en crear un entorno favorable a la salud y al bienestar, incluso en la vejez”. En esa misma línea, señala que “los servicios de salud, la promoción de los modos de vida saludables y los entornos propicios pueden reducir los niveles de discapacidad asociados con la vejez, la promoción de la salud y el acceso universal de las personas de edad a los servicios de salud son el pilar del envejecimiento con salud”.

En ese contexto, el Defensor del Pueblo ha considerado como línea prioritaria de trabajo buscar la vigencia del derecho a la salud de los adultos mayores. En 2002 realizó una investigación de oficio sobre el Seguro Médico Gratuito de Vejez y en 2003 instaló una mesa de trabajo alusiva al tema. En el V y VI Informe Anual se reportaron los resultados de las verificaciones efectuadas, las recomendaciones contenidas en la Resolución Defensorial 2144/2002, con la que culminó la investigación de oficio, y algunas conclusiones producto de las tareas de seguimiento al cumplimiento de esa resolución, así como el trabajo desplegado por la mesa de trabajo.

En 2004 la Institución continuó el seguimiento a las recomendaciones defensoriales producto de la investigación, especialmente en 50 municipios pequeños e intermedios. Las acciones llevadas a cabo en ese marco permitieron constatar que las falencias en la implementación del seguro continúan. Si bien en 2003 la mayoría de municipios cumplió con la afiliación de un número significativo de personas mayores, producto de las recomendaciones y de la demanda de los propios interesados, los problemas de atención se agudizaron por la carencia de servicios que debían ser prestados por las cajas de salud en el área rural. Por este motivo, muchos adultos mayores tuvieron que trasladarse a las ciudades, lo que para ellos implica gastos y otras dificultades, además de que no siempre reciben una atención adecuada y oportuna porque los policlínicos no tienen la capacidad suficiente para acogerlos. Esta situación pone en riesgo la operatividad del Seguro Médico Gratuito de Vejez (SMGV), pues algunas de las alcaldías, que han cumplido con la afiliación, sienten que pagan por un servicio que no beneficia a las personas mayores de sus municipios.

No obstante, se pudo comprobar el aumento progresivo de afiliados, principalmente a la Caja Nacional de Salud y, de igual manera, el considerable incremento de municipios que, en este respecto, están cumpliendo la normativa. Hasta finales de año, el número de afiliados a aquel ente gestor fue de 159.000 personas, que sumados a jubilados y rentistas representan el 45% de la población mayor de 65 años.

Por otra parte, se evidenció que las direcciones de los SEDEGES de Beni, Chuquisaca, Cochabamba y Potosí asumieron varios de las obligaciones emergentes de la Ley 1886, especialmente en lo que hace a la implementación de procesos de información y sensibilización sobre trato preferente y difusión de la norma.

Asimismo, el trabajo conjunto de la defensoría con la Dirección General de la Tercera Edad y con la Coordinación Nacional del SMGV (instancia dependiente del Ministerio de Salud y Deportes) logró incorporar como tarea prioritaria y consensuada de éstas últimas la sensibilización e información en vejez y envejecimiento a los prestadores de servicios de salud y, de otro lado, que se suscriban acuerdos interinstitucionales entre entidades del gobierno y de la sociedad civil para unir esfuerzos en torno a la elaboración de instrumentos

de información y sensibilización. Merece destacarse, en este punto, que a iniciativa de la defensoría y en coordinación con otras instituciones, se elaboró un rotafolio para el personal que brinda los servicios del SMGV. También se propusieron soluciones en cuanto a la atención de los adultos mayores que mejoraron la prestación de servicios y disminuyeron los riesgos de maltrato.

En otra gestión, como resultado de las recomendaciones de la mesa de trabajo sobre el derecho de salud y las reuniones con la Dirección General de la Tercera Edad, se promovió la conformación de una comisión interinstitucional, presidida por la Coordinación Nacional del SMGV, para tratar la aplicación del seguro en el área rural. La comisión debe viabilizar que la Coordinación Nacional asuma un papel preponderante, promoviendo convenios con los SEDES departamentales e implementando las propuestas y recomendaciones del Defensor del Pueblo relacionadas con los convenios para la atención de la población adulta mayor en el área rural suscritos por los alcaldías y subprefecturas.

Si bien una de las razones que dificulta la implementación del SMGV es la falta de financiamiento, también es evidente la ausencia de iniciativas para la implementación de programas y estrategias con los recursos disponibles. Debe mencionarse que ciertos entes gestores, como la Caja Nacional de Salud, consideran a los beneficiarios del seguro como una carga adicional a sus problemas financieros. En consecuencia, pese a estar autorizados (y no obligados) por la Resolución Ministerial 564/1998 a suscribir convenios para la cobertura de salud en los municipios rurales, muchas veces no lo hacen para evitar asumir mayores obligaciones.

Un buen número de alcaldías rurales ha manifestado su interés e intención de suscribir los convenios, realizar los aportes a la Caja Nacional de Salud y buscar las mejores alternativas que posibiliten el acceso a los servicios de salud para los adultos mayores de sus municipios. El Defensor del Pueblo está convencido de la necesidad de involucrar a instituciones como la Federación de Asociaciones Municipales (FAM) para hacer efectivo el ofrecimiento y los compromisos de las alcaldías.

### **3.3. PROYECTO DE LEY DE LOS ADULTOS MAYORES**

En los anteriores Informes Anuales, especialmente en el V y VI, el Defensor del Pueblo dio cuenta de las acciones realizadas para contar con una ley específica destinada a los adultos mayores. Esta ley debe considerarlos sujetos de derechos y ser compatible con los principios definidos por las Naciones Unidas; las conclusiones de las consultas realizadas por el Defensor del Pueblo, a esta población y a la sociedad civil; y las diferentes recomendaciones emitidas por la Institución entre 2002 y 2003.

En 2004 la defensoría promovió entre instituciones del Estado y la sociedad civil el consenso en varios puntos vinculados a las observaciones al proyecto de ley aprobado, que fueron presentadas a la Comisión de Política Social de la Cámara de Diputados para luego de una segunda revisión pasar al pleno cameral.

Las acciones realizadas por el Defensor del Pueblo despertaron el interés de los parlamentarios que expresaron la voluntad de dar mayor atención al trámite legislativo. Sin embargo, el reclamo de las organizaciones de adultos mayores fue constante por la prolongada demora en la aprobación de la ley, mayor aún luego de que los diferentes acontecimientos políticos vividos en 2004 contribuyeron a dilatar su tratamiento parlamentario.

Durante la discusión y debate del proyecto, caracterizado por la mayor unidad en el trabajo y la consecución de acuerdos para la aprobación de la ley, se mejoraron varios aspectos observados por la Confederación de Rentistas y la Coordinación Nacional del SMGV relacionados con el empoderamiento de los adultos mayores, la continuidad del seguro de vejez, el maltrato y los privilegios en el área rural.

A pesar de los avances, el proyecto continúa en la agenda de la Cámara de Diputados sin haber sido priorizado. Esta situación pone en riesgo un trabajo de largos años que ha implicado un gran esfuerzo de parte de las organizaciones de base, las instituciones de la sociedad civil y el Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo, de otra parte, organizó varios grupos focales y otros espacios de consulta con adultos mayores en los que se revisaron cuestiones referidas a indocumentación, maltrato y derechos y privilegios en el área rural. El objetivo de esta revisión fue promover la adopción de nuevas normas que garanticen el ejercicio de los derechos, corregir el carácter restringido de la Ley 1886, dar total visibilidad al trato preferente y revelar el maltrato de adultos mayores como una preocupación y un problema relevantes.

### **3.4. TRABAJO EN LOS MUNICIPIOS (ESPECIALMENTE RURALES)**

La Institución ha considerado fundamental llegar a los municipios rurales para promover el cumplimiento de las leyes que benefician a las personas adultas mayores, impulsar la adopción de planes y programas en su favor y, sobre todo, conseguir que los gobiernos municipales comprendan que esta población debe ser debidamente considerada en el presupuesto municipal financiado por la coparticipación tributaria.

En 2004, la defensoría trabajó para lograr estos objetivos a partir de las prioridades identificadas por las propias organizaciones de adultos mayores en el taller nacional sobre “Política Municipal y Derechos Humanos de los Adultos Mayores” realizado en 2003.

La Institución efectuó verificaciones en las alcaldías de todas las capitales de departamento y del área rural de los departamentos de Chuquisaca, Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz y Tarija que concentran importante población adulta mayor. En esas visitas, además de recoger información sobre la aplicación de la Ley 1886, la defensoría promovió espacios de diálogo y concertación con los alcaldes, concejales, subprefectos, autoridades de salud y organizaciones de personas mayores.

Asimismo, se conformaron mesas de trabajo con la participación de las autoridades locales y de representantes de la sociedad civil de los municipios de Yacuiba, Llallagua, El Alto, Caracollo, Huari, Uncía, Villa Tunari, Chimoré, Irvigazama, Coroico, Chulumani, Tiahuanaco, Laja, Viacha, La Paz, Colquiri. De dichas mesas emergieron recomendaciones para las alcaldías. Se les pidió que promuevan eventos de sensibilización sobre los derechos de los adultos mayores, apoyen la organización de sus grupos, brindándoles recursos e instalaciones para sus reuniones, colaboren con la sociedad civil en la búsqueda de alternativas a la problemática de salud e incorporen en sus POA acciones mínimas en favor de la población mayor.

El trabajo desarrollado en todos estos municipios confirmó la situación de abandono, las carencias y la falta de aplicación de las leyes de este sector en el marco de las políticas municipales. No obstante, se logró crear espacios y procesos para dar mayor visibilidad a la problemática de los adultos mayores. Cabe destacar la emisión de una ordenanza del gobierno municipal de Villa Tunari en favor de los adultos mayores de esa jurisdicción y la formación y fortalecimiento de organizaciones de adultos mayores en El Alto y en varios municipios de los Yungas de La Paz que se ocuparán de dar seguimiento a las políticas municipales que les atingen.

### **3.5. CULTURA PARA EL ENVEJECIMIENTO EN LA EDUCACIÓN**

En Bolivia no se ha desarrollado una cultura para el envejecimiento, el tema no está considerado en los planes de desarrollo social ni tiene recursos asignados. Los adultos mayores son considerados como un sector improductivo. Es necesario, por lo tanto, impulsar en el país una nueva concepción sobre envejecimiento que sea la base para lograr cambios favorables que impliquen para esta población las posibilidades de trabajar, si así lo desean, de ser independientes, aportar a la sociedad con la riqueza de su experiencia, gozar de un trato preferente y digno, y contar con verdaderos servicios de atención en salud, identificación y otros. La formación de esta cultura debe empezar desde las aulas escolares, por lo que las autoridades en educación deben asumir el compromiso de introducir procesos de sensibilización en el sistema educativo.

En esta línea, el Defensor del Pueblo dio un paso importante para que se incorpore el tema de la vejez y envejecimiento en los establecimientos educativos. Para ello, elaboró una propuesta que fue planteada al Ministerio de Educación y contó, además, con el concurso de la Dirección General de Tercera Edad que coadyuvó para que el Viceministerio de Educación emita una circular nacional a todas las direcciones distritales de educación con la instrucción de conmemorar, cada 26 de agosto, el “Día Nacional del Adulto Mayor”, conforme al DS 15750/1978.

La celebración de este día puede tener un impacto trascendental al fomentar en el ámbito escolar, cuando menos una vez al año, el debate y la reflexión sobre los derechos y la situación de los adultos mayores. Con el transcurso del tiempo, se espera que esta celebración y las actividades realizadas en ese marco sirvan para ir cambiando los estereotipos negativos que existen en contra de esta población.

Aunque en este campo el trabajo ha sido importante, todavía se requiere una mejor y mayor coordinación con las instancias gubernamentales del ámbito de la educación que permita consolidar los procesos de capacitación sobre vejez y envejecimiento.

### **3.6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES EN CASOS INDIVIDUALES**

Como se señala en otras parte de este Informe, los adultos mayores integran una de las poblaciones más expuestas a la vulneración de sus derechos humanos. Información extraída del SAQ indica que el 13% de las denuncias recibidas por el Defensor del Pueblo en 2004 fueron presentadas por personas mayores de 65 años (12% de personas entre 56 y 65 años);

que las quejas presentadas por jubilados representan el 6% del total; que el SENASIR fue la institución, en forma independiente, más denunciada; y que la seguridad social fue el cuarto derecho más reclamado. Estos datos son por demás contundentes para hacer reflexionar al Estado sobre la dramática situación de estas personas.

Al margen de las quejas identificadas con la vulneración al derecho a la seguridad social, el Defensor del Pueblo clasificó otras como vulneración a los “derecho de los adultos mayores”, sumando ambas 411. En esta última categoría figuran denuncias relacionadas a varios temas, especialmente al incumplimiento de los beneficios y privilegios reconocidos legalmente a los adultos mayores y a los abusos y maltratos de los que son objetos estos ciudadanos/as.

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

La situación de los derechos humanos de las personas con discapacidad es crítica, pese al marco legal nacional y a los instrumentos internacionales ratificados por el Estado boliviano en esta materia. Todavía no se han logrado grandes cambios ni se ha conseguido que la temática de la discapacidad sea comprendida en su verdadera dimensión por la sociedad civil ni que sea incorporada en la agenda pública. Una de las probables razones para esto radica en que la Ley 1678 de la Persona con Discapacidad y normas conexas no han contado con la suficiente voluntad política para su aplicación y tampoco con el presupuesto adecuado que permita su plena vigencia. Los problemas que enfrenta este grupo en cuanto al acceso a los servicios de salud, educación y, principalmente, en cuanto a inserción laboral, los ubica en una situación de total desigualdad frente al resto de las personas.

Las innumerables barreras arquitectónicas; la perpetuación de algunos mitos como el que una discapacidad puede ser contagiosa, violenta o fruto de padres enfermos; los sentimientos de miedo o vergüenza por un hijo o hija con discapacidad; además de la desorientación sobre el tema, limitan de forma significativa la rehabilitación, el desarrollo de potencialidades y la integración social de este grupo.

En 2004, el Defensor del Pueblo continuó con la labor de iniciar y proseguir procesos tendientes a revertir esta situación de discriminación, exclusión y desventaja. En ese marco, ha realizado seguimiento a las políticas públicas en la materia, ha trabajado también en propuestas normativas que favorezcan a este sector y ha impulsado la difusión de sus derechos, para que, en ejercicio de éstos, la población con discapacidad demande su plena vigencia.

Este trabajo se ha realizado en permanente coordinación con el Comité Nacional de las Personas con Discapacidad (CONALPEDIS) y los Comités Departamentales de Personas con Discapacidad (CODEPDIS), y en alianza con la Federación Nacional de Ciegos de Bolivia (FENACIEBO), la Confederación Boliviana de Personas con Discapacidad (COBOPDI), la Asociación de Sordos y otras organizaciones que trabajan en la problemática de la discapacidad.

##### **4.1. APERTURA DEL AÑO IBEROAMERICANO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

En noviembre de 2003, Bolivia fue sede de la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. A la conclusión de la misma se suscribió la Declaración de Santa Cruz de

la Sierra que, entre sus enunciados, rechaza todas las formas de discriminación, mencionado específicamente la “discapacidad” como una de ellas. Asimismo, la Declaración proclama a 2004 como “Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad”.

En el marco de esta declaración, la Red Iberoamericana de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias (RIADIS) y la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (RIICOTEC) reunieron a los consejos y comités de las personas con discapacidad en un encuentro en el que los Estados iberoamericanos acordaron “acometer durante el año 2004 acciones conjuntas, en el ámbito interno de cada país entre los Consejos y Organismos Nacionales de Atención a la Discapacidad y las Organizaciones de Personas con Discapacidad y de sus familiares, tendientes a desarrollar en la práctica real los principios y lineamientos contemplados en los instrumentos normativos y de política mencionados anterior con el propósito principalmente de elaborar planes nacionales de atención integral a la discapacidad”.

En la reunión se planteó conformar una Red Intersectorial para la Atención Integral a las Personas con Discapacidad; el diseño y ejecución de programas permanentes de prevención de discapacidad; garantizar la igualdad de trato en los sistemas educativos nacionales para la enseñanza de niñas, niños, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales; generar planes especiales para combatir el desempleo en el sector poblacional.

Por su parte, el CONALPEDIS solicitó al Defensor del Pueblo que inauguraran conjunta y oficialmente la conmemoración del “Año Iberoamericano de la Persona con Discapacidad”. El 12 de julio, en la Oficina Central del Defensor del Pueblo, el comité y la defensoría aprobaron otra declaración en la que manifestaron: “con la finalidad de promover un mayor entendimiento y concientización respecto a los temas relativos a las personas con discapacidad y motivar un mayor apoyo en favor de su dignidad, derechos, bienestar y de su participación en plena igualdad de oportunidades, así como fortalecer las instituciones y políticas que los beneficien, proclamamos el año 2004 como AÑO IBEROAMERICANO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”.

En dicho acto, el CONALPEDIS presentó un plan de trabajo consistente, principalmente, en el diseño de una Política Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades. El Defensor del Pueblo se comprometió a apoyar esa política y demás acciones conexas.

## **4.2. PLAN NACIONAL DE IGUALDAD Y EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES**

El Defensor del Pueblo, de acuerdo a sus atribuciones constitucionales y legales, no sólo hace seguimiento, sino promueve el diseño de políticas públicas que permitan cerrar brechas entre la igualdad formal enunciada en las normas y la desigualdad cotidiana que vive, en este caso, este importante grupo poblacional que a diario lidia con la discapacidad y con innumerables barreras de todo tipo.

Por lo tanto, a partir de un perfil de diagnóstico sobre la población con discapacidad, entrevistas con diferentes actores clave de las diversas organizaciones de y para personas con discapacidad, y el aporte destacado y decidido de los miembros del CONALPEDIS, la Institución decidió promover el Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades.

El plan es producto del gran empeño del comité nacional en su afán de contribuir al Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad.

Este plan nacional, nacido desde la demanda de los actores, establece lineamientos básicos para que los distintos actores estatales y sociales del ámbito nacional, departamental y municipal aporten responsablemente en la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y humana para las personas con discapacidad. Se basa en los principios de igualdad (de oportunidades y de condiciones); de normalización, entendido como la búsqueda del desarrollo de una vida normal y digna de las personas con discapacidad en el marco de sus condiciones particulares, pero también como la valorización de la sociedad civil hacia este grupo; y de autodeterminación, que busca que las personas con discapacidad puedan disfrutar del derecho a decidir sobre su vida, desarrollando su autonomía e independencia. Fue concebido, además, desde un enfoque de inclusión social a fin de que la sociedad acepte el derecho que tiene todo individuo a ser diferente. En tal sentido, busca erradicar todo mito que excluya a las personas con discapacidad de la escuela, del trabajo, de las relaciones sociales y del ejercicio de derechos ciudadanos.

El plan delineó los siguientes objetivos: i) lograr que la población, las instituciones y organizaciones conozcan y establezcan prácticas conducentes a la protección y garantía de los derechos de las personas con discapacidad; ii) disminuir la cantidad de deficiencias, discapacidades y minusvalías; iii) lograr el acceso equitativo a la educación en igualdad de oportunidades y en condiciones de inclusión, esto se refiere a la integración de las personas con discapacidad a las escuelas de la modalidad regular; iv) promover el acceso equitativo a los servicios de salud, de prevención, atención temprana, tratamiento y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, con eficiencia, calidad y calidez; v) crear condiciones para la igualdad en el acceso al empleo y el desarrollo; vi) desarrollo y potenciamiento de las personas con discapacidad, entendidos como el aumento de las potencialidades acorde a sus propias capacidades.

Por otra parte, se definieron cinco áreas de intervención. La primera, referida al entorno social y cultural, toca los aspectos de derechos humanos, justicia y discapacidad. La segunda trata sobre los derechos sociales (educación, salud, vivienda y protección social). La tercera aborda el aspecto sociolaboral. La cuarta está referida al desarrollo personal y a la autonomía. La quinta, por último, concierne al tema de la institucionalidad.

En diciembre el Defensor del Pueblo y el CONALPEDIS remitieron el Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades al Presidente de la República. En el mismo mes fue presentado en conferencia de prensa como aporte de ambas instituciones al Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad.

Es importante que las autoridades de gobierno asuman el compromiso de que este plan sea puesto en agenda y forme parte del quehacer de las diferentes carteras de Estado, considerando su enfoque intersectorial. El Defensor del Pueblo y el CONALPEDIS trabajan en una estrategia para el logro de este fin.

### **4.3. TRABAJO CON LOS CODEPEDIS**

En 2003 concluyó el seguimiento a las recomendaciones que emergieron de la investigación sobre el fortalecimiento de los CODEPEDIS. Las labores de seguimiento fueron cerradas

en vista que, dentro de sus capacidades, las prefecturas cumplieron buena parte de las recomendaciones defensoriales. Al respecto se dio cuenta en el VI Informe Anual.

En 2004, las tareas con estos comités departamentales estuvieron enmarcadas en la planificación y ejecución de otras actividades conjuntas.

De otra parte, en Pando se promovió la constitución del CODEPEDIS faltante, ya que hasta antes de ese año los CODEPEDIS funcionaban sólo en ocho de los nueve departamentos del país. Como con el resto, la Institución entabló una alianza estratégica con el flamante CODEPEDIS a objeto de realizar acciones conjuntas.

El fruto del trabajo defensorial desarrollado con todos los CODEPEDIS, y también con el CONALPEDIS, puede resumirse y verse reflejado en la Declaración de Trinidad, adoptada por estas instituciones en el mes de septiembre, cuyo párrafo octavo señala: “Reconocemos y valoramos en su justa dimensión el trabajo del Defensor del Pueblo, quien viene apoyando decididamente a los procesos de institucionalización, organización, sensibilización y difusión de la Ley de la Persona con Discapacidad”.

#### **4.4. CREACIÓN DE LAS UNIDADES MUNICIPALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

A partir del esfuerzo iniciado en 2003 por el CODEPEDIS de La Paz y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1678, se crearon unidades municipales para personas con discapacidad en trece municipios del departamento: Patacamaya, Caranavi, El Alto, Irupana, Achacachi, Calamarca, Sorata, Yaco, Batallas, Viacha, Calacoto, Sapahaqui y Camboya. El Defensor del Pueblo coadyuvó en esta labor a solicitud del CODEPEDIS paceño.

Una vez creadas las unidades municipales, la Institución y el CODEPEDIS de La Paz organizaron el encuentro sobre “Política Municipal y Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad”. Al evento asistieron los jefes de las unidades recién creadas, alcaldes, presidentes de federaciones y subfederaciones provinciales, presidentes de comités de vigilancia y otros.

El encuentro sirvió para informar sobre los derechos de este grupo poblacional y dar a conocer los avances en materia de discapacidad que se habían alcanzado hasta esa fecha. La actividad cumplió, además, con el objetivo de fortalecer las acciones de estas nuevas unidades municipales, pues cada una de ellas identificó logros, fortalezas y dificultades, elaborando propuestas de solución y asumiendo compromisos específicos de trabajo según sus propias particularidades.

De otro lado, en la localidad de Yacuiba, el Defensor del Pueblo apoyó una serie de iniciativas de la Federación de Personas con Discapacidad y del CODEPEDIS de Tarija. En ese orden de cosas, visitó a las autoridades municipales del lugar a las que comprometió a crear la correspondiente Unidad de Personas con Discapacidad. Antes de concluir el año, el gobierno municipal de Yacuiba cumplió su compromiso.

Finalmente, la Mesa Defensorial de Riberalta y la Representación Defensorial Departamental de Beni coadyuvaron en la creación de estas unidades municipales en los municipios de Riberalta y Guayaramerín.

## 4.5. DERECHO A LA EDUCACIÓN

### a. Investigación de oficio “Educación especial y derechos humanos”

El derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad es un derecho reconocido por la Constitución, el Código del Niño, Niña y Adolescente y la Ley de la Persona con Discapacidad. La normativa señala que todo niño y niña con discapacidad debe acceder a una educación especial o, preferentemente como lo dispone la Reforma Educativa, integrarse a escuelas de la modalidad regular para favorecer su interacción e integración social. En 2004 el Defensor del Pueblo priorizó la búsqueda de la vigencia de este derecho a través de una serie de acciones, especialmente una investigación de oficio iniciada y concluida ese año.

En forma previa a la investigación, la Institución practicó verificaciones en 31 centros de educación especial de los nueve departamentos del país, cuyos resultados sirvieron como diagnóstico para definir la necesidad de emprender la investigación de oficio “Educación especial y derechos humanos”.

La investigación abarcó los mismos 31 centros educativos que fueron objeto del diagnóstico. La finalidad de esta intervención fue determinar la calidad de la educación especial y promover su mejora a nivel nacional. La investigación abordó los siguientes puntos: autorización de funcionamiento; políticas, planes y programas; niveles de enseñanza; integración escolar; recursos humanos; libretas escolares; costos; y evaluación.

En cuanto al primer punto, *autorización de funcionamiento*, se evidenció que, a excepción de cuatro centros en Oruro, uno en Trinidad y uno en La Paz, el resto de las escuelas especiales cuenta con la respectiva resolución administrativa para su funcionamiento.

En el tema de *políticas, planes y programas* se constató la ausencia de una verdadera política pública en el tema de la educación especial que permita al docente realizar un trabajo técnico y adecuado de acuerdo a las diversas áreas de atención o intervención (discapacidad visual, intelectual, auditiva y física).

Se comprobó, también, que el trabajo de los profesores se basa en adaptaciones curriculares (según su propia experiencia de trabajo) del plan y programas de estudio para el nivel primario de modalidad regular. Los docentes, por otra parte, no reciben formación específica sobre educación especial en Institutos Normales. Adicionalmente, ningún centro de educación especial recibió oficial y formalmente el programa de estudios de la educación regular, dejándose a la iniciativa de los directores y profesores la obtención de este material.

En cuanto a los *niveles de enseñanza*, los centros de educación especial definen, motu proprio, los diferentes cursos y niveles. En algunos casos toman como referencia los niveles y ciclos del sistema educativo regular.

También se advirtió heterogeneidad en cuanto a la edad y número de alumnos por curso. En algunas escuelas para alumnos con discapacidad auditiva el número de estudiantes por aula es de 14, en las de discapacidad visual de hasta 20, en las de discapacidad intelectual

22, que, pese al elevado número, no son rechazados dada la insuficiencia de escuelas especiales.

Sobre la *integración escolar*, entendida como la inclusión de niños/as y adolescentes con necesidades educativas especiales a escuelas de educación regular, con el fin de lograr su desarrollo integral, se observó que las escuelas especiales se ocupan de reforzar a sus alumnos en las materias más complejas que se imparten en la escuela regular. Entre otras cosas, nivelan a los alumnos que, coyunturalmente, dejan la escuela durante la gestión educativa. Esto se hace para preparar mejor la reincorporación de esos estudiantes en la siguiente gestión. No obstante estos avances, la integración sigue siendo un reto y un proceso dificultoso que exige la reorganización de los establecimientos educativos, la asignación de mayores recursos económicos, el diseño e implementación de políticas integradoras, y la formación y capacitación de recursos humanos.

Un elemento que obstaculiza el proceso inclusivo de estos alumnos es el rechazo y discriminación que sufren debido a estigmatizaciones, desconocimiento de la problemática de la discapacidad y poca sensibilidad de parte del plantel docente y administrativo y de los padres de familia y alumnos de las escuelas de educación regular. Por estas y otras razones, varias escuelas de educación de modalidad regular son renuentes a la integración de alumnos especiales.

En relación con los *recursos humanos*, de las verificaciones defensoriales efectuadas en las escuelas de educación especial se desprende que de 353 docentes que imparten clases, 62% son maestros normalistas y 38% "interinos". Asimismo, 21% son egresados de ciencias de la educación o pedagogía, el resto tiene perfiles diversos: psicólogos o estudiantes de diversas carreras universitarias (enfermería, ingeniería, administración de empresas, informática, electricidad, auditoría). Algunos no tienen formación superior.

Por otra parte, la mayoría de maestros no recibió formación en educación especial durante su carrera en los Institutos Normales. Únicamente los docentes egresados a partir de la implementación del nuevo Diseño Curricular Base 2000 tuvieron la posibilidad de cursar, en el cuarto semestre, la materia "integración educativa"; pero sólo con carácter informativo y sensibilizador. En consecuencia, los docentes normalistas, y con mayor razón los interinos, trabajan de forma empírica, aprendiendo cuando llegan a una escuela especial. Para habilitarse como docentes, primero aprenden el braille y el lenguaje de señas.

De igual forma, los docentes de escuelas especiales no reciben capacitación sostenida de parte del SEDUCA y, si la reciben, es a través de talleres informativos aislados, lo que los obliga a buscar su propia capacitación.

Otros maestros contratados por organizaciones no gubernamentales apoyan en el funcionamiento de los centros de educación especial, pero no tienen ítem, trabajan como personal eventual y son contratados por el tiempo de clases, que, de acuerdo a calendario escolar, equivale a diez meses. De hecho, la insuficiencia de ítems para maestros en educación especial es un tema generalizado y preocupante que no ha sido resuelto hasta ahora.

Por último, otro problema tiene que ver con la carga horaria de trabajo efectiva de los profesores de escuelas de educación especial, que sobrepasa las 72 horas mensuales por

las que reciben su remuneración. Estos profesores exigen un trato igualitario con relación a los profesores de la educación regular, en tal sentido demanda una nivelación de la remuneración que corresponda a 96 horas de trabajo mensuales.

En lo concerniente a las *libretas escolares*, se han identificado cuatro situaciones diferentes. Primero, escuelas especiales que, a través del SEDUCA, entregan las mismas libretas de la educación regular. Segundo, escuelas especiales que no entregan libretas. Tercero, escuelas especiales que entregan guías, fichas, informes de evaluación o libretas diseñadas por ellas mismas, ante la carencia de libretas de educación regular. Cuarto, escuelas que, además de la libreta escolar de educación regular, entregan un informe complementario con una evaluación más completa y cualitativa. Ahora bien, cabe señalar que el instrumento de promoción y certificación de los diferentes niveles es la carpeta de evaluación, que el SEDUCA no proporcionó a ninguna de las escuelas que fueron objeto de la investigación de oficio.

En el tema de costos, 42% de las escuelas no cobran por concepto de pensión escolar. El resto cobra entre Bs 10 y 260, dependiendo de la condición económica de los padres. Estos montos se fijan, en unos casos, por el establecimiento educativo y, en otros, voluntariamente por los padres de familia. En este último caso, los montos recibidos por las escuelas especiales se destinan a refacción de infraestructura, pago de servicios básicos, gastos de alimentación de los alumnos, compra de material educativo y otros. La Prefectura de La Paz, a través del SEDEGES, estableció costos que, aunque sometidos a categorización, tenían que ser cancelados en los centros educativos de su dependencia.

Por último, en lo referido a evaluación, se evidenció la ausencia de una metodología de seguimiento y monitoreo que permita, periódicamente, realizar los ajustes correspondientes para encarar la medición y el mejoramiento de la calidad de la oferta educativa especial.

### **Recomendaciones defensoriales**

Producto de esta investigación se emitió la Resolución Defensorial 75/2004 de 1 de diciembre en la que se formuló una serie de recomendaciones a los funcionarios y autoridades concernidas.

Al Viceministerio de Educación Escolarizada y Alternativa, la Institución le recomendó diseñar políticas nacionales específicas para la educación especial y la integración educativa; diseñar e implementar procesos de capacitación sostenidos a los docentes de escuelas regulares y especiales; dotar el número de ítems necesarios; nivelar la carga horaria de los docentes de educación especial; y diseñar e implementar metodologías de seguimiento y control de la eficiencia y calidad del servicio de educación especial.

Al Viceministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y a las direcciones de los Institutos Normales Superiores, el Defensor del Pueblo les recomendó que, dentro del área de integración educativa o independientemente de ella, se profundicen aspectos como la metodología de enseñanza y se realicen adaptaciones curriculares por área de atención o intervención, de manera que se garantice la formación de docentes capacitados. Asimismo, les recomendó incorporar en sus planes, programas y currícula de estudios de formación superior el lenguaje de señas y el sistema braille, como materias optativas.

A las autoridades del SEDUCA les recomendó instruir a los centros de educación especial legalizar su situación jurídica; facilitar obligatoriamente los programas oficiales de educación regular; revisar las carpetas de evaluación de los niveles inicial y primaria, y las libretas escolares del nivel secundario; y velar por el cumplimiento de la gratuidad de la educación especial.

La Resolución Defensorial fue notificada a todas las autoridades competentes. El seguimiento a su cumplimiento se hará en 2005.

## **b. Otras acciones en torno al derecho a la educación**

La Institución encaró su trabajo en este ámbito en tres otros frentes. En el primero, promovió un diálogo horizontal entre autoridades públicas de alto nivel (Director de Educación Alternativa y Coordinador de Educación Especial del Ministerio de Educación, Directora General de la Niñez y Tercera Edad del Viceministerio de la Juventud, Niñez y Tercera Edad y Viceministra de Salud) y padres y madres de hijos con discapacidad, quienes desde su realidad identificaron las falencias en el acceso y permanencia a los centros especiales o escuelas de la modalidad regular.

Este diálogo permitió al Defensor tender puentes importantes y conseguir, entre otras cosas, el compromiso de la Viceministra de Salud para impulsar el tratamiento del anteproyecto de Ley del Ejercicio Profesional Médico, debido a que muchas de las discapacidades son resultado de la mala praxis. Por su parte, el Director de Educación Alternativa se comprometió a impulsar la aprobación de normas que rijan la educación especial para mejorar la oferta educativa.

En el segundo frente, se trabajó con los padres de hijos con discapacidad, a quienes se les dio información en temas relativos a la educación de sus hijos. De esta manera, se promovió el seguimiento en el hogar con un doble objetivo: por una parte, mejorar la educación de los hijos con discapacidad y, por otra, despertar mayor interés y responsabilidad en los padres.

En el tercer y último frente, la defensoría realizó actividades con 150 docentes de educación especial de todas las áreas de intervención a quienes, en primera instancia, se brindó información sobre las distintas discapacidades, la detección temprana y el tratamiento de personas con capacidad en el aula. Mediante talleres se identificaron las principales falencias en la educación especial y se plantearon distintas soluciones en temas importantes como currícula, carga horaria, metodología de trabajo y otros aspectos que luego fueron puestos en conocimiento del Ministerio de Educación.

El planteamiento de estas soluciones y su puesta en conocimiento del Ministerio de Educación tuvieron como objetivo que las mismas sean discutidas y consideradas en el marco del Congreso Nacional de Educación que delineará las políticas educativas para la próxima década.

Por otra parte, en Potosí, el Defensor trabajó en talleres con autoridades del SEDUCA, organizaciones de y para personas con discapacidad (como Fe y Alegría y San Juan de Dios), padres de familia, estudiantes y docentes. La Representación potosina también

organizó la campaña “Por el derecho a la educación de las personas con discapacidad”, logrando la recolección de 1.000 firmas para solicitar al gobierno que atienda el tema de la educación especial. La carta fue entregada por el Defensor del Pueblo a la Ministra de Educación.

En otras acciones más puntuales, las diferentes oficinas defensoriales lograron la inclusión de alumnos con discapacidad a las escuelas de la modalidad regular que, en principio, rechazaban la incorporación.

## **4.6. PROPUESTAS NORMATIVAS**

### **a. Reforma constitucional**

En el marco de la futura Asamblea Constituyente, el Defensor del Pueblo elaboró una propuesta específica de reforma a la Constitución que contempla los derechos de las personas con discapacidad.

Partiendo de los principios de igualdad y no discriminación, se plantea incorporar el término “discapacidad” en el artículo 6 de la Constitución (cláusula de no discriminación). También se propone la inclusión de un artículo que señale el deber del Estado y de la sociedad de brindar protección especial, inclusión y trato preferente a las personas con discapacidad. Con ello, se busca favorecer las condiciones de una vida digna para este grupo y acelerar los procesos de equiparación de oportunidades. Por otra parte, se plantea la protección expresa de los DESC de este grupo y, por último, se propone la eliminación de términos peyorativos, como personas “inutilizadas” (actualmente utilizado en la Constitución en referencia a las personas con discapacidad), y la modificación de los regímenes electoral y familiar.

La propuesta es impulsada en alianza con la Federación Nacional de Ciegos de Bolivia y la Confederación Boliviana de Personas con Discapacidad, con quienes, además, se sostuvieron reuniones con la Unidad de Coordinación para la Asamblea Constituyente del Poder Ejecutivo a efecto de introducir todos estos contenidos en la agenda de la reforma constitucional.

### **b. DS 27477 de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad**

Como se reportó en el V y VII Informe Anual, con el propósito de que las personas con discapacidad logren su efectiva igualdad en el ejercicio de los derechos laborales, desde 2002 el Defensor del Pueblo ha dado seguimiento al anteproyecto de Ley de Inserción Laboral de la Población con Discapacidad propuesto por el Ministerio de Trabajo. Lamentablemente, la alta rotación de autoridades y personal en esta cartera de Estado postergó el tratamiento de la propuesta normativa. Alternativamente, el Ministerio de Trabajo pretendió aprobar un proyecto de decreto supremo al que el Defensor del Pueblo se opuso debido a que varias de sus disposiciones eran contrarias a la Constitución.

En 2004, la Institución tuvo varias reuniones de seguimiento y remitió una serie de notas al ministerio a fin de hacerle conocer sus informes técnicos y recomendaciones sobre la

propuesta normativa. Consiguientemente, el Ministerio inició un trabajo de revisión del anteproyecto de ley y de la propuesta de decreto supremo; con base en ambos, elaboró una tercera propuesta. Gracias a las gestiones defensoriales, el Poder Ejecutivo aprobó el 6 de mayo el DS 27477/2004, norma que regula la inserción laboral de las personas con discapacidad.

La referida disposición contempla como principios rectores la preferencia, la integración social, la estabilidad laboral, la normalización y la calificación. Por otro lado, obliga a las diferentes entidades que conforman el Poder Ejecutivo, incluidas las superintendencias, empresas públicas, gobiernos municipales, universidades públicas e instituciones y cooperativas privadas que prestan servicios públicos, a contratar a personas con discapacidad en un porcentaje no menor al 4% del total de su personal. También establece la obligación de los gobiernos municipales de autorizar el funcionamiento de puestos de venta callejeros a un 10% de personas con discapacidad. Esta última disposición es muy importante porque muy pocas personas con discapacidad tienen la posibilidad de acceder a la educación técnica o superior y, en consecuencia, a obtener un trabajo en la actividad formal. La Institución trabajará en la difusión de esta norma y hará gestiones para que sea elevada a rango de ley.

### **c. Accesibilidad: norma nacional de supresión de barreras físicas, arquitectónicas y urbanas**

A partir de las verificaciones realizadas por la Institución en 2003, se constató que sólo algunos gobiernos municipales dictaron ordenanzas para la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas, y construyeron rampas en las plazas principales.

En 2004, el Defensor del Pueblo verificó que muchas de las rampas tenían una pendiente tan elevada que no permitía el desplazamiento autónomo de las personas con discapacidad. Esto se debe a que no existe una disposición que norme técnicamente aspectos relativos al grado de elevación de rampas, ancho de aceras, altura de gradas y de pasamanos, y otros.

En consecuencia, la defensoría tuvo reuniones, envió recordatorios de deberes legales y recomendaciones al Viceministerio de Urbanismo y Vivienda para hacerle conocer el resultado de sus verificaciones y manifestarle su preocupación por este vacío legal. El Viceministerio acató las recomendaciones de la Institución y comenzó a trabajar en una norma para regular la parte técnica sobre adecuaciones y eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas. Asimismo, acordó encarar este trabajo conjuntamente con el Defensor del Pueblo. Por su parte, la Institución se comprometió a dar forma legal al documento técnico-urbanístico que prepare el Viceministerio.

Simultáneamente, el Defensor invitó al CONALPEDIS a sumarse a esta tarea, coadyuvando en la validación de la futura norma. Para formalizar esta nueva intervención conjunta, se proyectó un convenio interinstitucional que determina las responsabilidades que tendrán las tres instituciones en la elaboración del dispositivo normativo.

### **d. Accesibilidad: reglamento de transporte interdepartamental e interprovincial**

El DS 24807/1997, que reglamenta la Ley de la Persona con Discapacidad, establece una serie de aspectos que obligatoriamente deben ser cumplidos por el transporte público; por

ejemplo, dispone el uso de los dos primeros asientos de las flotas y otros medios de transporte similares para las personas con discapacidad y la rebaja del pasaje en un 50% para estas mismas personas que tengan discapacidad severa.

Para lograr la vigencia plena de estas normas, la defensoría emitió un recordatorio de deberes legales y formuló recomendaciones a las autoridades competentes. El Viceministerio de Transporte respondió que estaba elaborando el Reglamento de Transporte Interdepartamental e Interprovincial, instrumento que incluiría disposiciones en favor de las personas con discapacidad. A partir de esta respuesta, la Institución tuvo reuniones con los principales interesados y realizó dos talleres para analizar el proyecto normativo. Producto de los talleres y de las necesidades expresadas por los beneficiarios, se emitió una propuesta de modificación al proyecto normativo que fue acogida positivamente por el Viceministerio, expresando su compromiso para incorporarla al futuro reglamento.

Entre las propuestas presentadas por el Defensor del Pueblo al Viceministerio de Transporte están, además de la disposición sobre el espacio destinado exclusivamente a las personas con discapacidad, otras referidas a espacios en los que se puedan colocar bastones, muletas y otros artefactos similares; exhibición de carteles con escritura braille que den información sobre rutas, costos y horarios de salida y llegada de los buses.

#### **e. Anteproyecto de ley de trato preferente para las personas con discapacidad**

En el marco de lo dispuesto por la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad y las Normas Uniformes, el Defensor del Pueblo elaboró una propuesta cuyo fin es que se convierta en un anteproyecto de ley de trato preferente para la población con discapacidad.

La propuesta propone que las personas con discapacidad sean atendidas preferentemente en todas las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, para lo cual deben adoptarse medidas como la adecuación de rampas y pasamanos en el ingreso a esas entidades. Asimismo, propone la creación de ventanillas especiales o acondicionar las ya existentes para la atención de las personas que se movilizan en silla de rueda. En caso de que no fueran posibles estas adecuaciones, las entidades deben exonerar de formar filas y esperar turnos a las personas con discapacidad. De igual manera, se pretende que las instituciones destinen asientos de espera a las personas con discapacidad, así como que reubiquen sus servicios de atención al público, cajas de cobranza, centros de información y otros en la planta baja de los inmuebles donde funcionan.

Adicionalmente, la propuesta busca que los trámites de larga duración que se sustancian en cada oficina sean distinguidos con un sello cuando son presentados por personas con discapacidad, a objeto de que los operadores y funcionarios puedan identificarlos e imprimirles mayor celeridad. Finalmente, se pretende que las instituciones responsables del cumplimiento de esta futura ley informen y capaciten a su personal de modo que faciliten los trámites y efectivicen los derechos de este grupo poblacional. El Defensor del Pueblo continuará impulsando la aprobación de esta norma.

## **f. Convención internacional en favor de las personas con discapacidad**

Por último, en 2004 el Defensor del Pueblo continuó el seguimiento a los avances en la elaboración de una propuesta de Convención Amplia e Integral para Promover y Proteger los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad. La propuesta es elaborada por un Grupo de Trabajo a instancia de las Naciones Unidas.

Los avances logrados hasta el momento fueron compartidos por la defensoría con las organizaciones de y para personas con discapacidad. Cabe destacar que el CONALPEDIS, en un proceso de apropiación legítima, asumió el liderazgo del comité impulsor para la adopción de esta convención.

### **4.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CASOS INDIVIDUALES**

Si bien las denuncias por vulneraciones a los derechos de las personas con discapacidad registradas por el SAQ no fueron numerosas (menos del 1%), hubo entre ellas casos importantes que fueron atendidos y solucionados por el Defensor del Pueblo, que también realizó acciones en el marco de las actuaciones urgentes.

- En uno de los casos, la Institución recibió la denuncia de un no vidente que alegaba que el Director Ejecutivo del Instituto Boliviano de la Ceguera actuaba sin ninguna dedicación en la tramitación de su bono de indigencia. Gracias a la gestión defensorial el peticionario cobró el bono.
- En otro caso, sucedido en Oruro, la oficina defensorial conoció la queja de un grupo de personas con discapacidad residentes del Instituto de No Videntes María Antonieta Suárez. Los peticionarios argumentaron que, por instrucción del SEDEGES, se les había prohibido jugar, escuchar radio, ver televisión, usar el teléfono y salir fuera del instituto. Asimismo, habían sido advertidos que de presentar una queja respecto a estas prohibiciones, serían desalojados del centro.

A través de las gestiones realizadas por la Representación Defensorial se consiguió dejar sin efecto las interdicciones.

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

### **5.1. ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS PARA MENORES DE EDAD IMPUTABLES PENALMENTE**

En 2004, de un total de 6.768 personas privadas de libertad en los establecimientos penitenciarios del país, 706 eran adolescentes imputables y menores de 21 años de edad. Estos jóvenes conviven con la población penitenciaria adulta, no cuentan con atención especializada de las instituciones que conforman el sistema penitenciario y viven en condiciones de hacinamiento, lo cual dificulta su readaptación y reinserción social. La convivencia de los internos menores de 21 años con los adultos implica, además, que los

primeros sean objeto de extorsión, abuso físico, sexual y psicológico, explotación laboral e inseguridad.

Los artículos 75 y 82 y la disposición transitoria cuarta de la Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión señalan que, entre los establecimientos penitenciarios, existirán aquellos destinados a menores de edad imputables y menores de 21 años que, en criterio del juez, deban permanecer en ellos a fin de favorecer su reinserción a la sociedad. La norma establece que, en el plazo máximo de tres años a partir de su vigencia, la administración penitenciaria debe contar con estos establecimientos en cada distrito judicial. Sin embargo, hasta hoy, en ninguno de los nueve distritos judiciales del país funciona uno de estos centros, pese a que el plazo ya se cumplió.

Como se reportó en el V y VI Informe Anual del Defensor del Pueblo, en agosto de 2002 la Institución suscribió un convenio de cooperación interinstitucional con el Movimiento Laico para América Latina para coordinar acciones orientadas a poner en funcionamiento un Centro Modelo de Rehabilitación para Jóvenes Privados de Libertad. El Viceministerio de Régimen Interior se comprometió a conseguir un inmueble destinado a este fin, pero no pudo cumplir con su compromiso porque el Servicio Nacional de Patrimonio del Estado no dispuso de ningún inmueble para este efecto.

En 2004 las gestiones realizadas por el Defensor del Pueblo, en forma conjunta con el Movimiento Laico y la Dirección General de Régimen Penitenciario, lograron en este marco algunos resultados importantes. En el mes de julio, una familia vecina de la localidad de Viacha del departamento de La Paz cedió una hectárea de terreno en la zona de Calajahuira para que en ese predio se construya el centro de rehabilitación. A partir de la entrega del terreno, el Movimiento Laico inició las obras de construcción utilizando mano de obra del lugar. Hasta finales de año la construcción tenía avances significativos. A su vez, la Dirección General de Régimen Penitenciario propició la elaboración del Reglamento de Organización y Funciones del establecimiento.

Por otra parte, en Santa Cruz, en los predios de la ex Granja de Espejos, mediante Ley 2887/2004, se creó el Centro Piloto de Justicia Penal Juvenil “Nueva Vida Santa Cruz”. El centro está destinado a la rehabilitación y reinserción social de adolescentes (entre 16 y 18 años) en conflicto con la ley. La implementación del establecimiento está a cargo de un directorio institucional conformado por la prefectura del departamento y las principales instituciones responsables del trabajo con adolescentes y con el cumplimiento de las medidas y sentencias aplicables a aquellos. El Defensor del Pueblo logró que se conforme una comisión para poner en funcionamiento el centro piloto. La comisión está integrada por instituciones públicas (prefectura, Comando Departamental de la Policía, Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia y brigada parlamentaria cruceña) y organizaciones de la sociedad civil (Grupo de Damas Acción por Santa Cruz) interesadas o vinculadas a la actividad penitenciaria.

A pesar de que todavía no se hallan en funcionamiento ninguno de los dos establecimientos, ha sido importante el seguimiento realizado por la Institución con miras a que esto ocurra en un plazo breve. A tres años de la vigencia de la Ley 2298, se constata que la administración penitenciaria cumple progresivamente la normativa citada y las normas y estándares establecidos en la legislación internacional sobre los derechos humanos de las personas

privadas de libertad. No obstante, los avances son lentos ya que de los nueve distritos judiciales en los que debe existir un establecimiento penitenciario para menores de 21 años, en siete se hizo nada al respecto.

## **5.2. POLÍTICA PÚBLICA INTEGRAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

A pesar de la existencia de entidades estatales encargadas de la coordinación, planificación, organización, control y fiscalización de la política criminal relativa a la prevención del delito, al tratamiento del delincuente, a la seguridad y administración penitenciaria, y al tratamiento penitenciario y post penitenciario, actualmente dichas instancias funcionan al margen de una verdadera política pública en el tema. La ausencia de un plan de acción impide que la normativa penitenciaria se plasme en la práctica y genera un escenario fértil para que se vulneren los derechos a la libertad, dignidad, seguridad, integridad, salud, educación y trabajo de los internos.

El Defensor del Pueblo, junto a varias organizaciones de la sociedad civil, la Dirección General de Régimen Penitenciario y la población penitenciaria logró incorporar esta preocupación a la agenda pública. El trabajo desarrollado por la Institución promovió el debate entre la administración de los penales, otras instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y los internos.

Durante 2004, el Defensor del Pueblo ha estudiado internamente la posibilidad de que desde la propia Institución, en coordinación con la Dirección General de Régimen Penitenciario, se diseñe y elabore una propuesta de política pública penitenciaria. En este diseño deberán participar, además, otras instituciones públicas y privadas y los representantes de las personas privadas de libertad.

Cabe señalar en este marco que la Institución participó, en junio, en el seminario internacional “Política Penitenciaria en Bolivia”, organizado por Capacitación y Derechos Ciudadanos y por Reforma Penal Internacional y, en diciembre, en el seminario taller “Propuesta de Política Penitenciaria” organizado por la Pastoral Penitenciaria Católica de Bolivia.

## **5.3. PROYECTO DE LEY DE MODIFICACIONES A LA LEY DE EJECUCIÓN PENAL Y SUPERVISIÓN**

En el VI Informe Anual se reportaron las observaciones y propuestas modificatorias a la Ley de Ejecución Penal y Supervisión efectuadas por el Defensor del Pueblo en 2003.

En febrero de 2004 el proyecto de ley fue aprobado en la Cámara de Diputados, que sólo modificó tres de los seis artículos inicialmente propuestos (115, 167 y 198). Posteriormente, la Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores propició la discusión del proyecto con la participación de la Iglesia Católica, los representantes de las personas privadas de libertad y otras instituciones, logrando que las modificaciones incluyeran los restantes tres artículos dejados de lado por la Cámara de Diputados (138, 169 y 196).

En marzo, el Senado remitió el proyecto de ley con modificaciones a la Cámara de Diputados para que sea considerado por el pleno camarál. El siguiente cuadro resume las modificaciones planteadas inicialmente y las modificaciones realizada por la cámara revisora.

**Gráfico No. 6**  
**Comparación de propuestas de reforma a la Ley 2298**

NORMA VIGENTE	PROYECTO DE LEY PROPUESTO	PROPUESTA APROBADA POR LA CÁMARA REVISORA
<p>Art. 115° (Requisitos).- Para ser delegado procurador se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haber cumplido dos quintas partes de la pena impuesta;</li> <li>2. No haber incurrido en otro delito durante su permanencia en el establecimiento;</li> <li>3. No haber incurrido en faltas graves o muy graves en el último año; y,</li> <li>4. No estar condenado a pena que no admita indulto.</li> </ol> <p>Los delegados procuradores saldrán del establecimiento penitenciario durante horarios y días hábiles, debiendo retornar al establecimiento al final de la jornada.</p> <p>Si el Director del establecimiento lo considera pertinente, podrá disponer del personal de seguridad necesario, para las salidas del delegado procurador.</p>	<p>Art. 115° (Requisitos).- Para ser delegado procurador se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Haber cumplido una tercera parte de la pena impuesta;</li> <li>2) No haber incurrido en otro delito durante su permanencia en el establecimiento;</li> <li>3) No haber incurrido en faltas o muy graves en el último año;</li> <li>4) Presentar dos garantes personales;</li> <li>5) Realizar el juramento de ley de Ejecución Penal;</li> <li>6) Contar con la aprobación del Juez de Ejecución Penal de la resolución emitida por el Director del Establecimiento.</li> </ol> <p>Los delegados procuradores saldrán del establecimiento penitenciario durante horarios y días hábiles, debiendo retornar al establecimiento final de la jornada.</p> <p>Si el Director del establecimiento lo considera pertinente, podrá disponer del personal de seguridad necesario, para las salidas del delegado procurador.</p>	<p>Art. 115° (Requisitos).- Para ser delegado procurador se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Haber cumplido una tercera parte de la pena impuesta;</li> <li>2) No haber incurrido en otro delito durante su permanencia en el establecimiento;</li> <li>3) No haber incurrido en faltas graves o muy graves en el último año; y,</li> <li>4) No estar condenado a pena privativa de libertad de treinta años;</li> <li>5) Presentar dos garantes personales;</li> <li>6) Realizar el juramento de ley ante el Juez de Ejecución Penal;</li> <li>7) Contar con la aprobación del Juez de Ejecución Penal de la resolución emitida por el Director del Establecimiento.</li> </ol> <p>Los delegados procuradores saldrán del establecimiento penitenciario durante horarios y días hábiles, debiendo retornar al establecimiento al final de la jornada.</p> <p>Si el Director del establecimiento lo considera pertinente, podrá disponer del personal de seguridad necesario, para las salidas del delegado procurador.</p>
<p>Art. 138° (Redención).- El interno podrá redimir la condena impuesta en razón de un día de pena por dos días de trabajo o estudio, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No estar condenado por delito que no permita indulto;</li> <li>2. Haber cumplido las dos quintas partes de condena;</li> <li>3. Haber trabajado de manera regular bajo control de la administración penitenciaria, o haber estudiado y aprobado las evaluaciones parciales y finales de cada ciclo de los cursos autorizados por la Administración penitenciaria;</li> <li>4. No estar condenado por delito de violación a menores de edad;</li> <li>5. No estar condenado por delito de terrorismo;</li> <li>6. No estar condenado, a pena privativa de libertad superior a quince años, por delitos tipificados en la Ley 1008 de Régimen de la Coca y Sustancias Controladas; y,</li> <li>7. No haber sido sancionado por</li> </ol>	<p>Art. 138° (Redención).- El interno podrá redimir la condena impuesta en razón de un día de pena por dos días de trabajo o estudio, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Haber cumplido las dos quintas partes de la condena;</li> <li>2) Haber trabajado de manera regular bajo control de la administración penitenciaria, o haber estudiado y aprobado las evaluaciones parciales y finales de cada ciclo de los cursos autorizados por la Administración penitenciaria;</li> <li>3) No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año.</li> </ol> <p>A efectos de la redención, el interno podrá trabajar o estudiar desde el primer día de su permanencia en el recinto penitenciario.</p>	<p>Art. 138° (Redención).- El interno podrá redimir la condena impuesta en razón de un día de pena por dos días de trabajo o estudio, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) No estar condenado a pena privativa de libertad de treinta años;</li> <li>2) Haber cumplido las dos quintas partes de condena;</li> <li>3) Haber trabajado de manera regular bajo control de la administración penitenciaria, o haber estudiado y aprobado las evaluaciones parciales y finales de cada ciclo de los cursos autorizados por la Administración penitenciaria;</li> <li>4) No estar condenado por delito de violación a menores de edad;</li> <li>5) No estar condenado por delito de terrorismo;</li> <li>6) No estar condenado, a pena privativa de libertad superior a quince años, por delitos tipificados en la Ley 1008, de Régimen de la Coca y Sustancias Controladas; y,</li> <li>7) No haber sido sancionado por</li> </ol>

faltas graves o muy graves en el último año.

A efectos de la redención, el interno podrá trabajar o estudiar desde el primer día de su permanencia en el recinto penitenciario.

faltas graves o muy graves en el último año.

Los internos contemplados en los incisos 4), 5) y 6) del presente Artículo que cumplan con los requisitos exigidos y con un informe favorable del Consejo Penitenciario, podrán redimir un día de condena por cuatro días de trabajo o estudio.

A efectos de la redención, el interno podrá trabajar o estudiar desde el primer día de su permanencia en el recinto penitenciario.

Art. 167° (Salidas Prolongadas).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba, podrán solicitar al Juez su salida prolongada, por el plazo máximo de quince días, cumpliendo los siguientes requisitos:

1. No estar condenado por delito que no permita indulto;
2. Haber cumplido por lo menos dos quintas partes de la pena impuesta;
3. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año; y,
4. Ofrecer dos garantes de presentación.

Las salidas prolongadas sólo podrán concederse una vez por año.

Art. 167° (Salidas Prolongadas).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba, podrán solicitar al Juez su salida prolongada, por el plazo máximo de quince días, cumpliendo los siguientes requisitos:

- 1) Haber cumplido por lo menos dos quintas partes de la pena impuesta;
- 2) No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año; y,
- 3) Ofrecer dos garantes de presentación.

Las salidas prolongadas sólo podrán concederse una vez por año.

Art. 167° (Salidas Prolongadas).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba, podrán solicitar al Juez su salida prolongada, por el plazo máximo de quince días, cumpliendo los siguientes requisitos:

- 1) No estar condenado a pena privativa de libertad de treinta años.
- 2) Haber cumplido por lo menos dos quintas partes de la pena impuesta;
- 3) No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año; y,
- 4) Ofrecer dos garantes de presentación.

Las salidas prolongadas sólo podrán concederse una vez por año.

Art. 169° (Extramuro).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba podrán solicitar al Juez de Ejecución, trabajar o estudiar fuera del establecimiento bajo la modalidad de Extramuro, debiendo retornar al Centro Penitenciario al final de la jornada de trabajo o estudio.

Para acogerse al Extramuro, deberá cumplirse con los siguientes requisitos:

1. No estar condenado por delito que no permita indulto.
2. Haber cumplido al menos la mitad de la condena impuesta, o aquella que derive del nuevo computo;
3. Tener asegurada ocupación laboral regular que conste por escrito o matricula de estudio;
4. No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año;
5. Haber realizado regularmente actividades de trabajo o estudio durante la permanencia en el establecimiento penitenciario;
6. No estar condenado por delito de violación a menores de edad;
7. No estar condenado por delito de terrorismo;
8. No estar condenado, a pena privativa de libertad superior a quince años, por delitos tipificados en la Ley 1008 de Régimen de la Coca y Sustancias Controladas; y,

Art. 169° (Extramuro).- Los condenados en el periodo de prueba podrán solicitar al Juez de Ejecución, trabajar o estudiar fuera del establecimiento bajo la modalidad de extramuro.

Para acogerse al extramuro, deberá cumplirse con los siguientes requisitos:

- 1) Haber cumplido al menos la mitad de la condena impuesta, o aquella que derive del nuevo computo;
- 2) Tener asegurada ocupación laboral regular que conste por escrito o matricula de estudio;
- 3) No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año;
- 4) Haber realizado regularmente actividades de trabajo o estudio durante la permanencia en el establecimiento penitenciario;
- 5) Ofrecer dos garantes de presentación.

El Juez de Ejecución Penal deberá considerar en cada caso las previsiones del artículo 177 de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión.

En aquellos casos en los que condiciones específicas no permitan que el condenado retorne al finalizar la jornada, el Juez de Ejecución establecerá los mecanismos de control pertinentes, de acuerdo al Artículo 24 del Código de Procedimiento Penal.

Art. 169° (Extramuro).- Los condenados clasificados en el periodo de prueba podrán solicitar al Juez de Ejecución, trabajar o estudiar fuera del establecimiento bajo la modalidad de Extramuro, debiendo retornar, en los casos en que la capacidad del establecimiento lo permita y el Juez de Ejecución así lo determine, al Centro Penitenciario al final de la jornada de trabajo o estudio.

Para acogerse al Extramuro, deberá cumplirse con los siguientes requisitos:

- 1) No estar condenado a pena privativa de libertad de treinta años;
- 2) Haber cumplido al menos la mitad de la condena impuesta, o aquella que derive del nuevo computo;
- 3) Tener asegurada ocupación laboral regular que conste por escrito o matricula de estudio;
- 4) No haber sido sancionado por faltas graves o muy graves en el último año;
- 5) Haber realizado regularmente actividades de trabajo o estudio durante la permanencia en el establecimiento penitenciario;
- 6) Ofrecer dos garantes de presentación;
- 7) No estar condenado por delito de violación a menores de edad.

En aquellos casos en los que las condiciones del establecimiento no

<p>9. Ofrecer dos garantes de presentación.</p>	<p>permitan que el condenado retorne al finalizar la jornada, el Juez de Ejecución establecerá los mecanismos de control pertinentes, de acuerdo al Artículo 24° del Código de Procedimiento Penal, con relación al caso concreto.</p>	
<p>Art. 196° (Detención Domiciliaria).- Los condenados que hubieran cumplido la edad de 60 años durante la ejecución de la condena, podrán cumplir el resto de la misma en Detención Domiciliaria, salvo aquellos que hubiesen sido condenados por delitos que no admitan indulto. Los condenados que padezcan de una enfermedad incurable, en periodo terminal, cumplirán el resto de la condena en Detención Domiciliaria.</p>	<p>Art. 196° (Detención Domiciliaria).- Los condenados que hubieran cumplido la edad de 60 años durante la ejecución de la condena, podrán cumplir el resto de la misma en detención domiciliaria. Los condenados que padezcan de una enfermedad incurable, en periodo terminal, cumplirán el resto de la condena, en detención domiciliaria.</p>	<p>Art. 196° (Detención Domiciliaria).- Los condenados que hubieran cumplido la edad de sesenta años durante la ejecución de la condena, podrán cumplir el resto de la misma en Detención Domiciliaria, salvo aquellos que hubiesen sido condenados a pena privativa de libertad de treinta años. Los condenados que padezcan de una enfermedad incurable, en periodo terminal, cumplirán el resto de la condena, en Detención Domiciliaria.</p>
<p>Art. 198° (Condiciones).- La resolución que disponga el cumplimiento de la condena en detención domiciliaria, impondrá las reglas de comportamiento y supervisión correspondientes. El procedimiento para la autorización de la detención domiciliaria se regirá por lo dispuesto en el artículo 167.</p>	<p>Art. 198° (Condiciones).- La resolución que disponga el cumplimiento de la condena en detención domiciliaria, impondrá las reglas de comportamiento y supervisión correspondientes. El procedimiento para la autorización de la detención domiciliaria se regirá por lo dispuesto en el artículo 168, de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión.</p>	<p>Art. 198° (Condiciones).- La resolución que disponga el cumplimiento de la condena en detención domiciliaria, impondrá las reglas de comportamiento y supervisión correspondientes. El procedimiento para la autorización de la detención domiciliaria se regirá por lo dispuesto en el artículo 168°, de la Ley de Ejecución Penal y Supervisión. Los detenidos preventivos que cumplan con los requisitos establecidos en el Artículo 196°, podrán solicitar la detención domiciliaria.</p>

Fuente: Defensor del Pueblo

En su tarea de seguimiento, el Defensor del Pueblo realizó una serie de acciones y tuvo reuniones con diversas instituciones y autoridades públicas y organizaciones de la sociedad civil, entre ellas jueces de ejecución penal, la Dirección General de Régimen Penitenciario, el Servicio Nacional de Defensa Pública, los directores de establecimientos penitenciarios, la Pastoral Penitenciaria y Capacitación y Derechos Ciudadanos. La Institución conformó una mesa de trabajo con algunas de estas instituciones para seguir impulsando la gestión normativa.

Del total de personas privadas de libertad en los establecimientos penitenciarios del país, según el censo realizado por la Dirección General de Régimen Penitenciario, aproximadamente el 22% tiene sentencia condenatoria ejecutoriada y, por lo tanto, derecho a acceder a algunos de los beneficios mencionados en el proyecto de ley. El siguiente cuadro muestra el número de internos, de acuerdo a su situación penitenciaria, que podría beneficiarse con las modificaciones a la Ley 2298.

**Gráfico No. 7**  
**Internos potencialmente beneficiarios**  
**de una reforma a la Ley 2298**

Total población	Con sentencia	Sin sentencia	Por ley 1008	Por violación a menor	Condenada a 30 años sin indulto	Mayor de 60 años	Por terrorismo
6.768	1.551	5.217	2.848	884	201	101	16
Delegado procurador	Sí	No	No	No	Sí	No	No
Redención	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Salida prolongada	Sí	No	No	No	Sí	No	No
Extramuro	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Detención domiciliaria	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No

Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección General de Penitenciaría

#### **5.4. ESTADO DE SITUACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS UBICADOS EN PROVINCIAS DEL PAÍS**

El diagnóstico sobre el Estado de Situación de las Cárceles Públicas de las Provincias de La Paz, realizado por el Defensor del Pueblo en 2003, permitió constatar las graves condiciones que afectan a las personas privadas de libertad en las carceletas del departamento.

En 2004 el diagnóstico fue ampliado a las provincias de otros departamentos del país, además de La Paz. A través de sus Representaciones y Mesas Defensoriales, la Institución realizó verificaciones en 31 de las 70 carceletas del país, ubicadas en las provincias de Entre Ríos y Bermejo (Tarija); Camargo, Villa Abecia, Zudañez, Monteagudo, Tarabuco y Padilla (Chuquisaca); Tupiza, Villazón, Cotagaita, Ravelo, Puna, Uyuni, Vitichi, Uncía y San Pedro de Buena Vista (Potosí); Inquisivi, Sica Sica, Chulumani, Sorata, Copacabana, Carabuco, Puerto Acosta, Pucarani, Charazani, Coroico, Caranavi, Guaqui, Corocoro y Puerto Pérez (La Paz). El diagnóstico aún no ha concluido pero ya se cuenta con algunos resultados preliminares.

Por un lado, las verificaciones permitieron establecer que la clasificación administrativa utilizada por la Dirección General de Régimen Penitenciario, entre establecimientos penitenciarios de capitales de departamento y de provincias, no se halla prevista en la Ley 2298, lo que genera grandes diferencias en cuanto a la organización y funcionamiento de los diferentes centros. La prestación de los servicios penitenciarios, la aplicación de regímenes, beneficios y seguridad penitenciarias es, en consecuencia, muy distinta entre cárceles y carceletas; en estas últimas, en la mayoría de los casos, los internos están privados de cualquier beneficio.

Por otro lado, se evidenció que una gran parte de las carceletas no se encuentra en funcionamiento y que en otras, pese a que no guarda reclusión ninguna persona, trabajan alcaides como directores de esos establecimientos.

También se comprobó que estos recintos, en su gran mayoría, no tienen condiciones de habitabilidad y carecen de servicios básicos.

La labor desplegada por el Defensor del Pueblo para dar a conocer esta realidad propició que la administración penitenciaria la discuta con otras instituciones públicas y privadas. Producto de ese intercambio, la Dirección General de Penitenciario elaboró el documento Censo Penitenciario y el Informe sobre el Estado General de las Cárcenes de Bolivia presentados en enero y septiembre, respectivamente.

## **5.5. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD EN CASOS INDIVIDUALES**

Con relación a las personas privadas de libertad, la defensoría registró en el SAQ 81 denuncias (2%). También realizó un significativo número de actuaciones urgentes en protección de los derechos de la población penitenciaria y de otras personas que fueron indebidamente detenidas en comisarías policiales en todo el país.

Muchos de los casos individuales vinculados a la problemática penitenciaria tuvieron que ver con el hacinamiento, la falta de seguridad, la carencia de servicios básicos, el no pago de prediarios y otros. Los siguientes casos son una muestra de aquello.

- En Santa Cruz, la Representación Departamental recibió la queja de una interna del Centro de Rehabilitación Santa Cruz que había sido desalojada de uno de los pabellones del centro penitenciario y obligada a dormir unas veces en los corredores y otras en la celda de alguna compañera que le dio cobijo. Las autoridades del penal le propusieron como solución que compre o alquile una celda, sin embargo, la peticionaria manifestó que no tenía dinero.

En el curso de la investigación, la directora del establecimiento informó que, inicialmente, la interna estuvo ubicada en un pabellón durante cuatro meses, pero por problemas con sus compañeras de celda fue trasladada a otro, a lo que se resistió. Las acciones defensoriales permitieron que la peticionaria sea remitida a un tercer pabellón.

- En otro caso, la esposa de un interno del Penal de Cantamarca de Potosí se presentó ante la oficina defensorial para denunciar que su esposo había sido golpeado en dos oportunidades en horas de la madrugada. La peticionaria manifestó que temía por la vida de su cónyuge porque había sido incomunicado, continuaba siendo hostigado y los policías del lugar habían reconocido “el merecimiento de esa lección”.

Ante la emergencia del caso, el personal de la Representación Defensorial se trasladó inmediatamente al penal donde, luego de las verificaciones practicadas, confirmó que hechos como los denunciados por la peticionaria se daban con regularidad, pero no eran denunciados por temor a represalias. El caso reclamado y otros no pudieron ser investigados a profundidad, justamente por la falta de mayor información de parte de los afectados.

- En Beni, la Representación Defensorial tomó conocimiento de varias denuncias sobre irregularidades cometidas en contra de los privados de libertad de la carceleta de San Borja. La Representación se constituyó en la carceleta de ese municipio para practicar las verificaciones pertinentes. A través de dichas acciones se logró la liberación de varias personas que no tenían imputación formal en su contra y de otras que estaban detenidas por más tiempo del permitido legalmente. Asimismo, se consiguió que se imprima celeridad a varios procesos y que los jueces realicen su labor de fiscalización sobre el Ministerio Público. En este caso fue importante la labor de los medios de comunicación del lugar que informaron sobre la excesiva retardación de justicia y la vulneración de derechos de los privados de libertad.

## **6. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS**

### **6.1. LA PROBLEMÁTICA DE LA TIERRA Y EL INFORME ESPECIAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

Como se reportó en el VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional, en 2003 la institución elaboró el Informe Especial sobre los *Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento* (publicado en 2004), documento con una serie de recomendaciones que fue puesto en conocimiento del Presidente de la República, de los presidentes de ambas cámaras congresales, del Fiscal General de la República y de las principales autoridades administrativas competentes.

En 2004 se pudo constatar que varias de las recomendaciones fueron asumidas por el Estado. El Presidente Mesa tomó la decisión de reconducir el proceso agrario en el país. Por un lado, con rango de ministerio, conformó la Oficina del Delegado Presidencial para la Administración de Tierras, cuyo decreto de creación establece, precisamente, que entre las razones que impulsaron la creación de esta oficina gubernamental estaban las recomendaciones del Informe Especial del Defensor del Pueblo.

Por otro lado, atendiendo a otras de las recomendaciones del Informe Especial, las autoridades del Ministerio de Desarrollo Sostenible y del INRA, principalmente, no solamente procedieron a imprimir mayor celeridad y transparencia al proceso de saneamiento (se firmaron y entregaron títulos de propiedad que por años habían estado retenidos en Palacio de Gobierno), sino que iniciaron algunos procesos y gestiones para investigar y sancionar casos de irregularidades con serios indicios de trasgresión a la normativa.

Asimismo, aunque tímidamente, se inició un proceso de convocatoria para el funcionamiento de la Comisión Agraria Nacional y de las Comisiones Agrarias Departamentales, aunque luego fue abandonado.

Debe señalarse que los avances experimentados no fueron continuos ni contaron con toda la fuerza y el acompañamiento integral del conjunto de la estructura gubernamental, especialmente porque a finales de 2004 prevaleció la atención y resolución de nuevos y reeditados conflictos sociales. Es decir, una vez más se entró en la espiral perversa de los conflictos-convenios- conflictos-convenios. Esto, indiscutiblemente, distrajo y postergó la implementación de las políticas públicas en la materia y, sobre todo, comprometió acuerdos que se convierten en una permanente rémora para avanzar en otros asuntos medulares.

Otras recomendaciones del Informe Especial no fueron cumplidas debidamente, entre ellas la reinstitucionalización del INRA, el establecimiento de un proceso de auditoría técnico legal para corregir las innumerables denuncias de irregularidades en el proceso de saneamiento, la declaración del saneamiento de tierras como prioridad nacional y la asignación de recursos necesarios para definir el mejor derecho propietario sobre la tierra.

En lo que respeta estrictamente a las organizaciones de indígenas y campesinos, es importante señalar que el Informe Especial contribuyó a la elaboración de una “Estrategia de Tierra y Territorio” aprobada en un encuentro nacional reunido a inicios de 2004 en Vinto, Cochabamba. La estrategia conjunta de las organizaciones campesinas e indígenas, que recoge varias de las recomendaciones defensoriales, fue planteada a los ministros de Desarrollo Sostenible y Asuntos Indígenas, al Delegado Presidencial para la Administración de Tierras y al Director Nacional del INRA que acudieron al mencionado encuentro.

Por último, en lo que hace al Defensor del Pueblo, en el transcurso del año los acontecimientos coyunturales en diversas esferas y el surgimiento de nuevos hechos y manifestaciones de la problemática agraria, traducidos en otros conflictos sociales, dieron lugar a que la Institución fije nuevas prioridades.

## **6.2. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS**

A principios de 2004 el Defensor del Pueblo Waldo Albarracín tuvo la iniciativa de convocar a la dirigencia nacional de las principales organizaciones sociales indígenas, campesinas y obreras del país para escuchar sus inquietudes y demandas, y también para canalizarlas a la atención de las autoridades gubernamentales competentes.

Esta estrategia, orientada a la anticipación y resolución pacífica y dialogada de eventuales conflictos con indígenas y campesinos, especialmente, fue seguida por otras acciones institucionales que lograron introducir en la agenda gubernamental una serie de temas que, desde gestiones anteriores, son motivo de preocupación para el Defensor del Pueblo. Asimismo, se logró facilitar el establecimiento de acuerdos iniciales entre el gobierno y los sectores sociales demandantes, lo que en definitiva evitó la escalada de mayores conflictos generadores de violencia. Este importante logro, que de ninguna manera fue producto únicamente del trabajo defensorial, debe ser entendido, también, como fruto de la voluntad estatal y de los sectores sociales.

Las tareas de prevención de conflictos desarrolladas por la defensoría se dieron, igualmente, en otros espacios en los que las acciones y gestiones desplegadas permitieron canalizar la atención y la respuesta gubernamental, conformar espacios de diálogo, facilitar acuerdos entre partes, promover la adopción de medidas que eviten la agudización de los conflictos y alcanzar su resolución pacífica.

## **6.3. CONFLICTOS VINCULADOS A LA TIERRA, MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**

Durante 2004, uno de los principales focos de atención y actuación del Defensor del Pueblo estuvo relacionado a los conflictos sociales. Si bien este punto se desarrolla con mayor

amplitud en el capítulo VI del presente Informe, cabe señalar que con relación a los pueblos indígenas y comunidades campesinas diversas fueron las formas en que se manifestaron los conflictos. En varios casos, la Institución intervino en asuntos reeditados que ya habían merecido la atención de la defensoría en gestiones anteriores (hechos de violencia en San Ignacio de Moxos, Beni; huelga de hambre del Movimiento sin Tierra (MST) en demanda del cumplimiento de convenios; el caso de la mina Don Mario en el bosque seco chiquitano, Santa Cruz; la problemática de los ayllus de Quila Quila, Chuquisaca, etc.).

La gravedad de los hechos en los que le tocó participar al Defensor del Pueblo como pacificador, mediador o facilitador del diálogo revela no sólo la desatención sistemática de las autoridades del Estado a estos temas tan álgidos y recurrentes, sino la total ausencia estatal en varias regiones del país. Este vacío conduce al rechazo de la institucionalidad, a la justicia por mano propia y a abusos de parte de comunarios y empresarios terratenientes.

Por esto, el Defensor del Pueblo insiste e insta al Estado a que tome medidas de fondo urgentes que contribuyan a la paz social, a la vigencia de los derechos indígenas y campesinos, especialmente, y a revertir la situación de abandono rural patentizada con mayor dramatismo en 2004.

A continuación se hace un detalle de las 13 intervenciones más importantes que tuvo el Defensor del Pueblo en conflictos sociales cuyos actores fueron indígenas y campesinos.

#### **a. Comunidad Soncachi Grande, Predio Posada del Inca (Huatajata), La Paz**

En este caso los actores principales fueron el MST del departamento de La Paz y los comunarios de la zona. El conflicto se expresó en el avasallamiento de un predio privado respecto al cual los ocupantes de facto del MST y de la comunidad alegaban que no cumplía una función económico social, que en él no se respetaban los usos y costumbres de los comunarios y cuyo propietario ejercitaba actos de amenaza y violencia contra los campesinos del lugar.

La intervención del Defensor del Pueblo consistió en facilitar la comunicación entre las autoridades gubernamentales, por un lado, y los dirigentes del MST y los comunarios de Soncachi Grande, por otro. El resultado de la intervención defensorial fue el establecimiento de un espacio de diálogo pacífico y la concertación de un principio de acuerdo para atender las demandas expuestas por los campesinos y miembros del MST quienes, por su parte, depusieron sus medidas de presión y desocuparon el predio.

Sin embargo, acuerdo inicial fue roto, lo que impidió la suscripción de un convenio definitivo. No obstante, el caso fue incorporado a una plataforma nacional amplia de demandas del MST.

#### **b. Región de la Gran Chiquitanía, Santa Cruz**

En 2001 las organizaciones indígenas chiquitanas como la Coordinadora de Pueblos Étnicos de Santa Cruz (CPESC), la Organización Indígena Chiquitana (OICH) y la Central de

Comunidades Indígenas de Chiquitos (Turubo) (CCICH-T) presentaron una queja por los daños ambientales y sociales provocados por la instalación del gasoducto Cuiaba, que parte en dos el bosque seco chiquitano y afecta al pantanal boliviano (declarados patrimonio de la humanidad y sitio RAMSAR por constituir un ecosistema único en el mundo). En la queja también se denunciaba el funcionamiento ilegal de la Fundación para la Conservación del Bosque Chiquitano (FCBC). El Defensor del Pueblo emitió, consiguientemente, una Resolución Defensorial con una serie de recomendaciones.

En 2002 se presentó nueva queja por la falta de cumplimiento de la Resolución Defensorial; falta de atención gubernamental para realizar una auditoría ambiental; no reconocimiento de los derechos de consulta y participación establecidos en el Convenio 169 de la OIT; y tendido de un ramal gasífero que alimenta a la mina Don Mario de COMSUR, no contemplado en el diseño y construcción del gasoducto.

En 2004 la Institución continuó dando seguimiento al caso, realizando gestiones ante el Ministerio de Desarrollo Sostenible y promoviendo el interés y la intervención de la comisión parlamentaria respectiva para que coadyuve en solución del problema.

No obstante, los grandes intereses empresariales y mineros involucrados en el caso, la intervención del Ombudsman del Banco Mundial, que ha despertado la atención de organismos internacionales y de cooperación, así como los lentos procedimientos en el tratamiento de la problemática hacen prever que el conflicto se reeditará en el futuro.

### **c. Provincia Oropeza, Chuquisaca**

En este caso el conflicto se dio en los ayllus de Quila Quila por pugnas con el gobierno municipal de Sucre, la Prefectura del departamento y la fábrica de cemento FANCESA por el acceso y propiedad de los recursos naturales existentes en el territorio que ocupan los ayllus.

El Defensor del Pueblo tomó contacto con autoridades nacionales y departamentales, apoyó gestiones realizadas por dirigentes de los ayllus y CONAMAQ, remitió recordatorios para el cumplimiento de deberes y para la atención del conflicto a autoridades del gobierno central y departamental.

Producto de todo ello, las autoridades nacionales priorizaron la atención de este asunto, pero las departamentales mantuvieron actitudes poco favorables a su resolución. A esto se suma que la complejidad del problema y las diferencias entre las organizaciones sindicales y originarias condujeron a que los ayllus declaren la autonomía del territorio indígena. Una solución definitiva sólo será posible con la intervención y coordinación integral de las autoridades nacionales y departamentales.

### **d. Provincias Saucarí, Cercado y Poopo, Oruro**

Más de dos decenas de comunidades campesinas ubicadas en la zona de influencia de la mina Kori Kollo de la empresa Inti Raymi demandaron la realización de una auditoría ambiental en vista de los graves daños ambientales y sociales provocados por la explotación minera. Desde 2002 las comunidades afectadas promovieron y efectuaron diverso tipo de movilizaciones para lograr la atención gubernamental.

Desde un principio, el Defensor del Pueblo intervino en el conflicto para establecer espacios de diálogo con las autoridades gubernamentales competentes. También se abocó al seguimiento del proceso, gestiones y procedimientos establecidos y acordados para concretar la auditoria ambiental y solucionar el conflicto. Además, efectuó gestiones ante autoridades gubernamentales y parlamentarias concedoras del caso.

En 2004, los comunarios adoptaron medidas de presión: manifestación, vigilia y bloqueo del ingreso al Ministerio de Desarrollo Sostenible en la ciudad de La Paz en demanda de una respuesta a sus reclamos y de que se declare desierto una convocatoria internacional irregular lanzada para contratar los servicios de una firma especializada en auditorías ambientales.

Finalmente, a finales de 2004, se logró conformar un comité interinstitucional de seguimiento y se consiguió que se declare desierto el irregular proceso de convocatoria internacional. Las anomalías de la convocatoria fueron reconocidas oficialmente. Posteriormente se inició un nuevo proceso de convocatoria.

#### **e. Provincia Guarayos, Santa Cruz**

Las comunidades y centrales indígenas de la TCO guaraya, representadas por la COPNAG, denunciaron irregularidades y anomalías en el proceso de saneamiento del polígono 2 de la TCO.

La Institución propició un espacio de diálogo entre el INRA y la COPNAG para atender las denuncias y resolver las irregularidades y anomalías reconocidas oficialmente. También, en coordinación con las organizaciones indígenas guarayas y la SNV, facilitó la concreción de un acuerdo para el seguimiento al proceso de saneamiento.

A pesar de estos avances, los problemas de tráfico de tierras en la región, la existencia de grandes intereses empresariales y latifundistas en juego y el lento proceso de saneamiento en curso, permiten pronosticar el surgimiento de nuevos problemas y conflictos.

#### **f. San Ignacio de Moxos, Beni**

Miembros de las comunidades y dirigentes indígenas mojeños, representados por la CPEMBE, al igual que representantes de instituciones religiosas y de ONGs que trabajan en la región, fueron amedrentados y agredidos por empresarios terratenientes con quienes disputan la propiedad de la tierra.

Mediante su intervención, a través de recordatorios de deberes legales y la facilitación del diálogo entre los indígenas y las autoridades departamentales y nacionales responsables de proteger los derechos y definir el derecho propietario sobre la tierra, la Institución contribuyó a restablecer el clima de paz en la región. Sin embargo, ese clima puede no ser permanente debido a una comprobada ausencia institucional del Estado en la zona, el retraso y la no conclusión del proceso de saneamiento de tierras, así como la polarización de intereses contrapuestos.

### **g. Territorio Indígena y Parque Nacional Isiboro Secure (TIPNIS), frontera entre Cochabamba y Beni**

El origen de este conflicto fue la denuncia de la Central de Cabildos Indígenas del TIPNIS y del Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNAP) en sentido de que se estaba extrayendo ilegalmente madera del TIPNIS y se había desalojado a los guardaparques encargados de proteger ese territorio. El conflicto derivó en la pérdida de institucionalidad de la administración del TIPNIS y en el atentado a los derechos territoriales, laborales e identitarios de las comunidades indígenas asentadas en el lugar.

El Defensor del Pueblo integró una comisión interinstitucional para esclarecer los hechos. En ese marco, el personal de la institución viajó a la zona para verificar los extremos denunciados y contribuir a una solución. Sin embargo, no se pudo llegar a la localidad de Oronomo donde habrían sucedido los hechos. No obstante, se logró reunir a las partes en conflicto y acordar con ellas una posterior vista al lugar.

La realización de esta verificación está en duda por los informes recibidos por el Defensor del Pueblo que dan cuenta de actos de sabotaje a las pistas de aterrizaje con el fin impedir la llegada aérea de la comisión interinstitucional. De todas maneras, la defensoría, al margen de las comunicaciones a autoridades parlamentarias y gubernamentales para se esclarezcan los hechos, continúa dando un seguimiento cercano al caso.

### **h. Caracato, provincia Loayza, La Paz**

El Defensor del Pueblo también fue requerido insistentemente por el Ministerio Público para que facilite la realización de una audiencia en la que podían producirse hechos de violencia entre los comunarios y los miembros de una familia afectada por el avasallamiento de sus tierras y agresiones de parte de los primeros.

El personal de la Institución contribuyó a la celebración pacífica de la diligencia judicial, aunque no fue posible que se conciliaran las posiciones de los actores involucrados. Por esta razón, la Fiscalía continúa tramitando la querrela presentada por la familia damnificada.

### **i. Localidad Cairoma, provincia Loayza, La Paz**

Las comunidades campesinas, opuestas a la explotación minera en la zona, por temor a posibles daños ambientales y sociales, detuvieron las actividades de la mina Rosario de Araca de la empresa PRAEMSA/EMUSA.

A requerimiento de la prefectura del departamento de La Paz, y también por solicitud de la empresa minera, el Defensor del Pueblo asistió y participó en reuniones de facilitación y mediación. El propósito de la intervención fue contribuir a lograr un principio de acuerdo entre partes, velando porque se respeten los derechos reconocidos en el Convenio 169 de la OIT y, asimismo, promover la concertación de un plan de acciones conjuntas que eviten acciones de hecho o violencia en la zona.

El plan fue logrado, con lo que se abrió la posibilidad de celebrar mesas de trabajo entre las partes en conflicto a fin de discutir y absolver las inquietudes de las comunidades

circundantes a la mina. Para evitar la ingerencia de intereses políticos o de otro tipo, se decidió efectuar las reuniones de trabajo una vez realizadas las elecciones municipales de diciembre de 2004. Ahora, corresponde a la prefectura promover la conclusión de un acuerdo conciliatorio entre los comunarios y la empresa minera.

#### ***j. Zona de Chuspipata, provincia Nor Yungas, La Paz***

Los miembros y representantes del “movimiento sin trabajo” del departamento de La Paz ocuparon tierras en la zona de Chuspipata, en demanda de la atención gubernamental a sus necesidades de trabajo. El personal del Defensor del Pueblo se trasladó al lugar de conflicto y promovió el diálogo del movimiento con las autoridades de gobierno.

Producto del acercamiento logrado, se llegó a un acuerdo que puso fin a las medidas de hecho y comprometió al Estado a atender las demandas del movimiento.

#### ***k. Municipios de Huari y Challapata, Oruro***

El conflicto de linderos y delimitaciones territoriales entre ayllus y comunidades originarias de las provincias Eduardo Avaroa y Sebastián Pagador se tradujo en acciones violentas y robo de miles de llamas. Esta situación reclamaba una estrategia de pacificación regional entre ayllus y comunidades originarias de varios pueblos indígenas. En ese marco, el Defensor del Pueblo realizó reuniones de análisis; envió a su personal a realizar verificaciones in situ, promovió el diálogo entre las partes en conflicto, así como con las autoridades nacionales y departamentales competentes. También realizó gestiones disuasivas para evitar la consumación de acciones de hecho anunciadas para recuperar los camélidos robados y, por último, llevó el conflicto a la atención de los ministros de Asuntos Indígenas, Desarrollo Sostenible y Gobierno y de la prefectura del departamento de Oruro para que estas instancias agoten todos los esfuerzos dirigidos a su resolución pacífica. El gobierno se comprometió a concluir las investigaciones sobre el robo de animales y se llegó a un acuerdo para la conformación de una comisión interinstitucional que analice y proponga soluciones al tema limítrofe.

La complejidad y gravedad de la problemática amerita una estrategia integral. De lo contrario, se advierte que la situación puede tornarse aún más complicada y derivar en hechos semejantes a los protagonizados por Laymis, Jukumanis y Qaqachacas en años anteriores.

#### ***l. Yacuiba, provincia Gran Chaco, Tarija***

Este fue un conflicto que involucró a las comunidades asentadas del MST, a dirigentes y bases guaraníes de la APG Yacuiba, a campesinos, ganaderos y al movimiento cívico de Yacuiba.

Las organizaciones guaraníes de Yacuiba adoptaron medidas de presión, entre ellas una huelga y la toma de instalaciones hidrocarburíferas que funcionan en la región en reclamo y rechazo de la decisión gubernamental de modificar la modalidad de saneamiento establecida en el DS 25848 para la región, y proceder al saneamiento de la TCO de la APG Yacuiba. El conflicto paralizó la región e involucró a las autoridades municipales de Yacuiba.

El personal del Defensor del Pueblo, tanto de la Oficina Central como de la Representación Departamental de Tarija y de la Mesa Defensorial de Yacuiba realizó gestiones directas ante autoridades nacionales y municipales y canalizó la comunicación entre ellas y los sectores sociales. También contribuyó a acercar a los dirigentes del MST y de la APG Yacuiba, promoviendo acuerdos iniciales entre ellos para solucionar sus diferencias y evitar la escalada de la violencia. La extrema polarización de intereses y la existencia de varios actores sociales enfrentados por la propiedad de la tierra hacen prever el surgimiento de nuevas situaciones de conflicto.

### **m. Área Protegida del Madidi, norte del departamento de La Paz**

Algunas instituciones y organizaciones civiles y campesinas de la región promovieron y efectuaron la apertura de un tramo caminero que podía afectar gravemente el área protegida del Madidi. También cometieron algunos hechos de violencia, secuestraron instrumentos y movibilidades oficiales y expulsaron a los guardaparques encargados de proteger, conservar y promover el manejo sostenible de los recursos naturales.

Los colonizadores y un sector de los campesinos del lugar, apoyados por pobladores de municipios Ixiamas y San Buenaventura, exigían la anulación del área protegida y la apertura de un camino que una el norte de La Paz con el Beni. El conflicto involucró a las comunidades indígenas, a las poblaciones de los municipios de Apolo, Ixiamas, Rurrenabaque y San Buenaventura, a colonizadores establecidos en la región, al comité de residentes apoleños y al SERNAP.

El personal del Defensor del Pueblo realizó una verificación in situ, pero, además, facilitó el diálogo entre las partes en conflicto que derivó en un acuerdo preliminar dirigido a que no se continúe la apertura de una brecha forzada en el camino y se suspendan, temporalmente, las medidas de presión. Estos puntos de acuerdo debían ser ratificados en un ampliado campesino.

En las primeras semanas de 2005, las autoridades de gobierno y de la prefectura paceña firmaron un convenio definitivo que puso fin al conflicto.

### **n. Huelga de hambre del MST, La Paz**

El Defensor del Pueblo también facilitó el diálogo entre los dirigentes nacionales y departamentales (La Paz) del MST, dirigidos por Ángel Durán, y las autoridades gubernamentales en oportunidad en que los primeros instalaron una huelga de hambre en las oficinas del INRA. Los huelguistas demandaban el cumplimiento de una serie de convenios firmados con el gobierno.

Producto de la gestión defensorial, se suspendió la medida de presión luego de la suscripción de un nuevo convenio. Sin embargo, la complejidad de la problemática agraria y la existencia de otros acuerdos comprometidos hacen previsible el surgimiento de nuevos reclamos y medidas de presión.

## **ñ. División en el CONAMAQ**

Las pugnas internas en el CONAMAQ precipitaron una división en la confederación que, por demanda e insistencia expresas de los sectores en disputa, buscó restablecerse con ayuda de la mediación del Defensor del Pueblo.

En ese afán, la Institución propició reuniones entre las autoridades originarias de los sectores divididos promoviendo la búsqueda de puntos de acuerdo para su reunificación. No obstante, las gestiones de facilitación no culminaron positivamente, aunque el esfuerzo del Defensor del Pueblo fue ponderado y agradecido por los interesados. La división en el CONAMAQ persiste.

## **o. Confrontación entre campesinos sindicalizados de La Paz**

Otro hecho de división interna que motivó la intervención del Defensor del Pueblo se dio en la Federación Única de Campesinos del Departamento de La Paz. La existencia de dos direcciones paralelas que disputan el liderazgo y la representación de la federación generó actos de violencia, acoso y agresión de un sector contra el otro en las instalaciones de la organización. La agresividad y violencia pusieron en riesgo la integridad y vida de las personas y dirigentes que ocupaban la sede federativa, por esta razón el Defensor del Pueblo intervino.

Con su labor mediadora, la Institución promovió un acuerdo gracias al cual se consiguió la liberación pacífica de varios dirigentes retenidos de uno de las dos facciones. También se conformó un resguardo policial para evitar el surgimiento de enfrentamientos y violencia entre los sectores antagónicos.

La pugna por el liderazgo y la representatividad, así como la división organizativa en la federación continúan.

## **6.4. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN Y APLICACIÓN DE MEDIDAS GUBERNAMENTALES E INICIATIVAS LEGISLATIVAS RELACIONADAS CON LA PROBLEMÁTICA INDÍGENA Y CAMPESINA**

El Defensor del Pueblo hizo seguimiento a una serie de trámites radicados en diferentes instancias gubernamentales, parlamentarias y judiciales (Tribunal Agrario Nacional). Entre ellos, el caso las TCO Monteverde y Lomerío; el proceso judicial Petricevic-Valdez por defraudación al Estado e irregularidades en el saneamiento de tierras; la denuncia sobre tráfico de tierras en las provincias Guarayos y Germán Busch del departamento de Santa Cruz (presentada por la federación de campesinos de ese departamento) y el proceso de convocatoria y selección del nuevo Director Nacional del INRA iniciado en la Cámara de Diputados.

En todos estos casos, el Defensor del Pueblo intervino en audiencias, emitió exhortaciones y recordatorios de deberes legales con el propósito de precautelar la legalidad, la transparencia, la imparcialidad y el debido proceso.

También debe señalarse que, a pesar de la reiteración de requerimientos de información solicitados a diferentes autoridades, concretamente respecto a las irregularidades en el proceso de saneamiento de la TCO Guarayos, a la realización de una auditoría técnico legal al INRA y a la tramitación de los procesos BOLIBRAS y Petricevic-Valdez, éstas fueron renuentes en informar a la Institución.

No obstante, sí deben reconocerse logros en otros ámbitos, particularmente los compromisos gestionados con el Ministerio de Desarrollo Sostenible para que no emita disposiciones normativas que no sean producto de un amplio proceso de consulta y consenso con los sectores y organizaciones sociales. Aunque estos resultados estuvieron sujetos a la voluntad de las diversas autoridades que pasaron por el ministerio durante 2004, no es desdeñable el hecho de las gestiones emprendidas permitieron promover instancias de diálogo y concertación entre las autoridades y las organizaciones sociales.

## **6.5. INICIATIVAS LEGISLATIVAS**

En el ámbito de las propuestas normativas vinculadas con los derechos de los indígenas y campesinos, dos temas concitaron la mayor atención del Defensor del Pueblo en 2004: la reforma a la Ley de Hidrocarburos y la Ley Especial de Convocatoria a la Asamblea Constituyente.

### **a. Ley de Hidrocarburos y derechos de los pueblos indígenas**

En lo que atañe al proyecto de Ley de Hidrocarburos, en el Defensor del Pueblo se dio un proceso orientado a elaborar y presentar una propuesta relacionada específicamente con los derechos de los pueblos indígenas bajo la responsabilidad del Programa Especial de Derechos Humanos del Campesinado y Pueblos Indígenas.

Si bien en el capítulo precedente se resumieron los alcances de la intervención defensorial en el marco del tratamiento de este proyecto normativo y las consecuentes incorporaciones que se hicieron en sede legislativa, referidas a medio ambiente, áreas protegidas y derechos de los pueblos indígenas, cabe mostrar aquí cual fue la dinámica del trabajo defensorial.

Para este proceso se contrató a una consultora legal especializada en materia indígena. También se realizaron interconsultas técnicas y reuniones de debate, internas y con otras instituciones. Por último, se sistematizaron las contribuciones e ideas recabadas con el concurso de técnicos e instituciones especializadas.

Paralelamente, en atención al requerimiento expreso de las organizaciones indígenas y campesinas del país, que pidieron a la defensoría acompañar y respaldar su propia propuesta de consenso de inclusión de los derechos de los pueblos indígenas y originarios a la nueva ley, se efectuaron diverso tipo de gestiones con las presidencias del Congreso Nacional, de la República y con los ministerios competentes.

Lamentablemente, a pesar de todo esfuerzo, el debate interno y externo, y las reuniones interinstitucionales no fue posible que el Defensor del Pueblo presente un documento de propuesta como era su intención inicial, sino recomendaciones aisladas que, de todas

formas, fueron asumidas en gran medida por la instancia legislativa. La Institución no pudo presentar su documento de propuesta debido a que las bases iniciales del debate, que giraron en torno a la propuesta de Ley de Hidrocarburos del Poder Ejecutivo (la “ley corta”), cambiaron por otras con contenido distinto a las que originalmente fueron analizadas por la defensoría.

### **b. Derechos de los pueblos indígenas en el marco preconstituyente**

En lo que hace a la Ley Especial de Convocatoria para la Asamblea Constituyente, el Defensor del Pueblo tuvo dos tipos de iniciativas respecto al tema indígena campesino; una, vinculada a promover un mejor posicionamiento de las organizaciones sociales y, otra, relacionada con la formulación de la propuesta legislativa en sí misma.

Para ambos cometidos, la Institución realizó una serie de eventos departamentales de consulta, recibió y sistematizó el criterio ciudadano, acompañó y dio seguimiento directo al proceso de debate, de búsqueda de consenso y de aprobación de la propuesta normativa de las organizaciones campesinas e indígenas del país.

Esa propuesta fue adoptada en el marco de un acuerdo suscrito entre las organizaciones de tierras altas y bajas que integran el Pacto de Unidad. Sin embargo, antes de su formulación final y debido a la dispersión de criterios y posiciones, que derivaron en polarizaciones y divisiones, el Defensor del Pueblo contribuyó a facilitar la búsqueda de puntos de coincidencia entre los interesados. El texto aprobado y consensuado por las organizaciones indígenas y campesinas fue presentado al Parlamento para su correspondiente consideración.

### **c. Diagnóstico legislativo en materia indígena**

La Institución también se abocó en 2004 al diagnóstico de la legislación nacional vigente en materia de recursos naturales y derechos ambientales, siempre en conexión con los derechos de los pueblos indígenas y originarios y las comunidades campesinas.

Sobre la base de ese diagnóstico se está estudiando la posibilidad de presentar recursos de inconstitucionalidad contra normas del Código de Minería y de los DDSS 27024 (patentes forestales) y 27145 (descuentos para la regularización del derecho propietario).

## **6. 6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE INDÍGENAS Y CAMPESINOS EN CASOS INDIVIDUALES**

En el ámbito de los derechos de esta población, la mayoría de las actuaciones defensoriales se dio a través de su línea de acción de intervención en conflictos sociales. La mayoría de ellos estuvo relacionada con el problema de la tierra, aunque otros tuvieron matices diferentes.

Como se señala en otras partes de este informe, la defensoría es una Institución a la que acuden, principalmente, los sectores sociales más excluidos, de menores recursos económicos y de menor instrucción escolar; 2004 no fue la excepción. Un tercio aproximadamente de las personas que pidieron la protección del Defensor del Pueblo en este último año se

autoidentificaron como indígenas, aunque el número es sin duda mayor. Asimismo, casi una de cada diez personas afirmaron ser campesinos.

## 7. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

A partir de las tareas de acercamiento y coordinación realizadas en los primeros años de trabajo del Defensor del Pueblo con las empresas que prestan servicios públicos y, sobre todo, con las superintendencias sectoriales del SIRESE, se impulsó en estas últimas la creación de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) para atender los reclamos de los usuarios.

Sin embargo, el tema de los servicios públicos básicos siempre ha concitado una preocupación mayor en la Institución por lo que, a partir de 2003, se intensificaron actividades con el propósito de diseñar políticas de intervención defensorial en este ámbito.

Una de esas actividades fue la realización de verificaciones en las ODECO para conocer si, efectivamente, esas oficinas se encontraban funcionando tanto en las empresas operadoras como en las superintendencias; y, además, para conocer aspectos internos relativos a los recursos humanos, recursos materiales y procedimientos utilizados. Esta actividad fue realizada en las capitales de departamento y en la ciudad de El Alto, en los sectores de agua potable, electricidad y telecomunicaciones. Producto de las verificaciones se obtuvo un diagnóstico sobre la base del cual se emitieron recomendaciones específicas para cada sector.

En 2004 se programaron “talleres de capacitación recíproca” con el personal de las superintendencias de saneamiento básico, electricidad y telecomunicaciones, con el propósito de hacerles conocer los resultados de las verificaciones y las recomendaciones emitidas.

Asimismo, la defensoría elaboró internamente una propuesta de intervención en el ámbito de los servicios públicos básicos que involucra a las tres Adjuntorías, partiendo de la idea que el Defensor del Pueblo cuenta con diferentes brazos operativos a través de los cuales su acción puede ser más efectiva (en este orden cosas, pueden atenderse quejas individuales, realizarse investigaciones de oficio y difundirse campañas de comunicación sobre los derechos del consumidor y la cultura del reclamo).

En líneas generales, la propuesta institucional se apoya en los siguientes puntos:

- Falta de una “cultura del reclamo”, que se traduce en el conformismo del usuario que acepta lo que las empresas le ofrecen, sin exigir mejor calidad en el servicio.
- Desconocimiento de los usuarios sobre las instancias de reclamo (ODECO), producto de la falta de información acerca del procedimiento de atención de reclamos y sobre el tipo de asuntos que se atienden en estas instancias.
- Dualidad de funciones (juez y parte) que cumplen las ODECO de las empresas prestadoras de servicios ya que sus funcionarios dependen, en última instancia, de las mismas empresas contra las que reciben los reclamos.

- Mínima cantidad de reclamos que llegan a las superintendencias sectoriales como segunda instancia del procedimiento de reclamación y mínima cantidad de pronunciamientos en favor de los usuarios.
- Carencia o escasa cantidad de organizaciones o asociaciones de defensa de los derechos de los usuarios, que orienten, canalicen y den un adecuado seguimiento a las reclamaciones.
- Ausencia de una ley sobre los derechos del consumidor que establezca disposiciones en defensa de los usuarios y responda a sus necesidades.

El porcentaje de quejas recibidas en el Defensor del Pueblo en materia de servicios públicos representa el 1% del total de quejas presentadas en los diferentes periodos, lo que sugeriría que las ODECO funcionan muy bien, que los servicios se prestan apropiadamente o que todavía no se encuentra muy desarrollada en nuestro medio una verdadera cultura del reclamo.

Por las verificaciones defensoriales realizadas se descartan las dos primeras hipótesis y se concluye que, en realidad, los usuarios no son muy proclives a reclamar por los servicios que reciben y pagan.

## **7. 1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS**

El trabajo del Defensor del Pueblo en este ámbito ha permitido que en 2004 se desarrollen mejores canales de comunicación con los operadores de estos servicios y con sus respectivas superintendencias, lo que se ha traducido en la posibilidad concreta y real de que ambos tipos de entidades reciban positivamente las recomendaciones defensoriales y, de esta manera, se resuelvan varias de las quejas planteadas.

En 2004, como en años anteriores, el número de quejas de los usuarios de servicios públicos básicos fue bajo, 115. Las superintendencias denunciadas fueron las de Saneamiento Básico, Transportes, Electricidad y Telecomunicaciones. Los operadores de servicios básicos denunciados fueron ELECTROPAZ, ELFEC, ELFEO, ELAPAS, ENDE, CRE, ENTEL, COTEL, COTAS, COTEOR, COMTECO, Servicio Nacional de Telecomunicaciones Rurales, EMTAGAS, SETAR, Aguas del Illimani, SEPSA y SAGUAPAC.

Algunos casos, que reflejan el contenido de las quejas contra estos servicios y que muestran el trabajo defensorial en este ámbito, se resumen a continuación.

- Entre los casos más sensibles, la Representación de Tarija atendió el de un niño de 12 años que, luego de ducharse, bajó la palanca, esto produjo una chispa y una explosión debido a la fuga de gas natural de la red primaria que pasó por el alcantarillado y salió por el bidé. La explosión le causó quemaduras en más del 50% del cuerpo. El niño fue trasladado a la Argentina donde se lo hospitalizó en terapia intensiva y se le practicaron más de 30 cirugías.

La tía del afectado presentó una querrela contra EMTAGAS, sin embargo, el fiscal no realizó una investigación responsable, no solicitó la intervención de un experto, realizó interpretaciones erróneas sobre otros casos conocidos por la Superintendencia de Hidrocarburos, no solicitó el certificado médico forense y, finalmente, emitió una resolución de rechazo de la denuncia.

La Representación Defensorial de Tarija logró que el Asesor Legal de la Defensoría Municipal de la Niñez y la Adolescencia intervenga en el caso logrando la impugnación de la resolución del fiscal. Por otra parte, se tramitó la anulación de la conversión que cambió el delito de acción pública por delito de acción privada.

- En Cochabamba, una peticionaria manifestó que, luego de comprar tres garrafas de gas de un camión distribuidor, notó algo raro en su contenido. Por temor, decidió no utilizarlas y presentar un reclamo telefónico a la Superintendencia de Hidrocarburos. La superintendencia le indicó que debió haber anotado el número de la placa del camión distribuidor y recabar la factura de la compra de las garrafas, requisitos sin los cuales no podían hacer nada.

La ciudadana hizo su denuncia a través de la prensa y al día siguiente se presentaron en su domicilio técnicos de la superintendencia. Los técnicos únicamente determinaron que las garrafas tenían menor peso, pero no resolvieron el fondo del reclamo. Posteriormente, la peticionaria presentó una reclamación escrita a la superintendencia cuya respuesta tampoco solucionó el problema.

La investigación defensorial realizada a raíz de estos hechos permitió que la autoridad denunciada de la superintendencia disponga el reemplazo de las garrafas de menor peso por otras de peso exacto, proporcione una explicación más detallada y entregue documentación que, en una primera instancia, había sido negada a la peticionaria.

- En otros casos recurrentes, sucedidos también en Cochabamba, concretamente en el Chapare, se denunció a las empresas operadoras de servicios públicos por exigir mayores requisitos a los establecidos y por dilatar los trámites de instalación de estos servicios. Las denuncias más reiteradas por estas irregularidades fueron hechas contra ELFEC. Gracias a la intervención defensorial, los casos fueron resueltos favorablemente para los peticionarios.



CAPÍTULO **VI**  
INTERVENCIÓN DEFENSORIAL  
EN CONFLICTOS SOCIALES





## INTERVENCIÓN DEFENSORIAL EN CONFLICTOS SOCIALES

### 1. RAZONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Desde hace varios años, tanto en el ámbito local como nacional, el Defensor del Pueblo ha jugado un papel trascendental como mediador en situaciones de conflicto social que oponían a diferentes sectores de la población con el gobierno. Gracias a su intervención, varias veces junto a la Iglesia Católica, la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia y otras organizaciones de la sociedad civil se facilitó el diálogo entre los actores en conflicto, lo que permitió entendimientos y acuerdos que, lamentablemente, no siempre fueron honrados, especialmente por el gobierno.

La intervención en esos escenarios estuvo dirigida, principalmente, a prevenir el estallido de la violencia regularmente desatada por la radicalidad de las expresiones de demanda, la intransigencia estatal y, en consecuencia, la imposibilidad de lograr mínimos consensos para solucionar los temas planteados.

La mayoría de las actuaciones defensoriales en este marco ha sido producto de la convocatoria de los sectores sociales o de las autoridades públicas, muchas veces simultáneamente. En otras oportunidades, la Institución ha intervenido sin que medie ese previo llamamiento. Este accionar proactivo ha sido criticado en el último tiempo con el argumento de que el Defensor del Pueblo no tiene atribuciones para mediar en los conflictos, y que, de hacerlo, sólo debería participar a pedido expreso de alguna de las partes.

Este es un punto de vista ciertamente errado que desconoce, por un lado, las circunstancias y naturaleza de las situaciones en las que interviene la Institución y, por otro, las atribuciones de éste o de cualquier otro Ombudsman o institución nacional de protección de los derechos humanos.

En cuanto a los primeros, la defensoría interviene en los conflictos sociales, de oficio o a petición de parte, con fines solidarios y sin ningún ánimo de protagonismo. Una prueba de ello es que de las más de 50 intervenciones realizadas en 2004 en esta esfera de su competencia, los medios de comunicación y la opinión pública apenas conocieron unas cuantas, aquéllas con mayor valor mediático o de trascendencia política. Otra muestra es que en cada intervención en un conflicto social siempre existe el riesgo para el personal del Defensor del Pueblo de sufrir algún daño a su integridad y seguridad personales; ante esa posibilidad, ciertamente no es el reconocimiento público el que impulsa a actuar, sino el compromiso de buscar soluciones a problemas que pueden generar violencia. Una tercera

muestra es que la gran mayoría de los conflictos en los que participa el Defensor como facilitador del diálogo se arreglan, cuando menos, momentáneamente, si no definitivamente con la buena voluntad de las partes. El arreglo transitorio, si bien no es lo más deseable, pacífica, distensiona y abre espacios para entendimientos definitivos; algunas veces, sin embargo, produce el efecto contrario porque los sectores sociales se sienten engañados por compromisos paliativos y promesas incumplidas.

En cuanto a las atribuciones del Defensor del Pueblo y el marco legal de donde se desprenden, cabe señalar que si bien no existe una disposición explícita en la Constitución ni en la Ley 1818 que le señale la competencia de actuar como mediador, su mandato amplio de defender, proteger y promover la vigencia de los derechos humanos comprende, por supuesto, el empleo de cualquier mecanismo o acción tendiente a la consecución de esos objetivos. En este sentido, el papel facilitador del diálogo es absolutamente coherente con la misión y con el mandato constitucional de la Institución.

Se debe tener presente que entre las obligaciones del Estado respecto a los derechos humanos, y el Defensor del Pueblo es un órgano estatal aunque no gubernamental, están la prevención, la investigación, la sanción y la reparación por las violaciones cometidas. La Institución actúa directamente en el ámbito de las dos primeras, en las que también deben participar otras entidades del Estado. La investigación se hace normalmente a través de las quejas tramitadas por el SAQ, con efecto correctivo, y la prevención necesariamente tiene que hacerse a través de acciones no remediales, sino de anticipación. Y así son las intervenciones mediadoras del Defensor del Pueblo en los conflictos sociales, porque en todos los casos busca adelantarse y evitar situaciones irreversibles de violencia que dejen muertos, heridos y, con esos saldos, susceptibilidad, desánimo y desconfianza entre los actores del conflicto que imposibiliten cualquier arreglo posterior.

Otro tipo de obligaciones respecto a los derechos humanos impone al Estado los deberes de respetarlos, por un lado, y protegerlos, por otro. En cuanto al primer deber, todos los agentes del Estado, incluido el Defensor del Pueblo y los funcionarios bajo su mando, deben abstenerse de realizar acciones que vulneren estos derechos. Respecto al segundo deber, todos los agentes del Estado, y por su puesto la defensoría, deben realizar acciones positivas dirigidas a proteger y evitar la consumación de violaciones a los derechos humanos de parte de otros agentes estatales o de los miembros de la sociedad.

Por último, un tercer tipo de obligaciones del Estado respecto a los derechos humanos comprende los deberes de defenderlos y promoverlos, tal como señalan los artículos 127 de la Constitución Política del Estado y 1 de la Ley 1818. La labor de promover los derechos humanos no se reduce, de manera alguna, a la conducción de procesos de capacitación, educación y difusión de estos derechos, cuyos resultados e impacto se miden sólo en el mediano y largo plazo. La promoción de los derechos humanos implica, también, el uso de otros recursos, estrategias y mecanismos, como la pacificación, la mediación y la búsqueda de consensos en conflictos sociales, que antepongan el respeto a estos derechos ante cualquier otra situación que pueda llevar a su vulneración.

Ahora más que nunca la intervención mediadora de la Institución es importante por la ausencia de interlocutores que merezcan confianza social. Pese a la crisis institucional generalizada, el Defensor del Pueblo sigue ocupando uno de los primeros lugares entre las

entidades públicas, e incluso privadas, más creíbles del país. En ese sentido, a riesgo de devaluar su imagen y de ser objeto de la crítica, la defensoría no sólo tiene la posibilidad, sino la obligación ética y legal de seguir tendiendo puentes entre los bolivianos.

Comúnmente la intervención mediadora del Defensor del Pueblo ha tenido lugar para acercar y evitar actos de violencia entre movimientos y sectores sociales, por una parte, y agentes del gobierno, por la otra. Si bien la Administración del Presidente Mesa ha impreso en su gestión una política coherente con el respeto a la vida, al no reprimir las protestas sociales con el uso de la fuerza legítima, los conflictos no cesaron en 2004.

El fenómeno inquietante, sin embargo, ha sido la escalada de la violencia horizontal, es decir aquella que no proviene de los agentes del Estado, sino de la población civil, y que se inflinge, también, sobre otros miembros de esa población. En este nuevo escenario, en el que el Defensor del Pueblo tampoco debería intervenir si se lee miopemente el texto de la Ley 1818, la Institución ha tenido que actuar para pacificar y buscar el diálogo entre conciudadanos enfrentados.

Una vez más, el motivo de la intervención defensorial ha sido prevenir que los derechos a la vida, integridad y seguridad personales, dignidad, libertad y otros no sean violados en esas circunstancias.

La actuación en este marco no es del todo nueva. Si se recuerda, en septiembre de 2003 el Defensor del Pueblo encabezó el rescate de decenas de ciudadanos retenidos por campesinos en la localidad de Luquisani. Si en lugar de la defensoría el rescate hubiera sido organizado y realizado por las fuerzas del orden, seguramente el resultado del operativo hubiera sido diferente a raíz del luctuoso antecedente de Warisata, unas semanas antes, en el que perdieron la vida varios pobladores del lugar luego de la arremetida militar.

En 2004 las intervenciones de mediación entre personas particulares se dieron en diferentes contextos. Producto de ellas se evitó el derramamiento de sangre entre mineros cooperativistas y mineros asalariados, entre campesinos y miembros del MST, entre padres de familia y profesores y entre los propios miembros de las comunidades indígenas y campesinas a título, muchas veces, de la justicia comunitaria. En muchos de esos diferendos, el Estado, a través de sus órganos de seguridad o de sus entidades competentes, estuvo ausente, siendo la intervención defensorial la que posibilitó arreglos pacíficos entre las partes y, lo más importante, sin muertos ni heridos.

En suma, la intervención del Defensor del Pueblo en este ámbito durante el último periodo estuvo orientada a pacificar zonas de conflicto y a facilitar el diálogo entre el Estado y los sectores sociales o entre diferentes grupos de la sociedad civil. Adicionalmente, en cada intervención donde la medida de presión utilizada fue la retención de personas, una huelga de hambre, una crucifixión o un tapiado que pusiera en riesgo la salud y, en definitiva, la vida de los manifestantes o de las personas cautivas, la Institución recurrió al apoyo de la Cruz Roja, de la Red 118 y de otros servicios de asistencia médica para evaluar y prevenir el deterioro irreparable de su salud.

En la mayoría de los casos, la Institución realizó el seguimiento posterior a los acuerdos que posibilitaron el levantamiento de las medidas de presión, pero, sensiblemente, constató

que muchos de ellos no fueron cumplidos a cabalidad o que su cumplimiento fue dilatándose con el pasar del tiempo. Por esta razón, en más de una oportunidad, la defensoría participó en conflictos reeditados.

A continuación se hace un recuento esquemático de las principales intervenciones que tuvo el Defensor del Pueblo en los conflictos sociales desatados en diferentes puntos del país en el último año. Como se vio en el capítulo V, otras de las intervenciones en el marco de conflictos sociales se encuentran detalladas en el acápite correspondiente a los derechos de campesinos y pueblos indígenas.

Antes de revisar el listado, conviene llamar la atención sobre algunas conclusiones que se desprenden del análisis del mismo:

- la mayoría de los conflictos se generaron por demandas laborales de servidores públicos y trabajadores retirados de sus fuentes de trabajo. Sin embargo, muchos acuerdos se lograron gracias a la mediación facilitada por el Defensor del Pueblo que permitió la reincorporación de los manifestantes y huelguistas;
- otro tanto ha sido producto del irregular, lerdo, tardío o mal funcionamiento de diferentes instancias estatales, especialmente el SENASIR y el INRA;
- la violencia horizontal estuvo presente en buena parte de los conflictos en los que intervino la defensoría. Es evidente que muchos de ellos fueron producto de la desatención estatal, por su ausencia en diferentes puntos del país o por la negligencia de sus representantes; de la falta de credibilidad en la justicia (administrativa o judicial); y del abuso de poder, especialmente de la Policía que extorsiona a la gente o condiciona su intervención a beneficios particulares;
- la gran mayoría de los conflictos obedece a demandas legítimas planteadas por los sectores sociales desde hace tiempo atrás, pero que no fueron atendidas o lo fueron a medias por los sucesivos gobiernos.
- algunos conflictos en los que intervino el Defensor del Pueblo no tenían motivos ni perseguían fines del todo legítimos. Si bien la Institución participó en ellos, no lo hizo para respaldar esas demandas. La intervención defensorial se limitó a prevenir la generación de violencia, pacificar ánimos exaltados, procurar la liberación de personas retenidas y apoyar la atención y supervisión médica de los huelguistas;
- en los casos en que las demandas no fueron del todo legítimas y donde los diferendos no pudieron solucionarse mediante un convenio definitivo, la defensoría buscó treguas y “cuartos intermedios” y apoyó toda iniciativa para que los temas en disputa se resuelvan judicialmente;
- en los casos en que las medidas de presión adoptadas trascendieron los límites del ejercicio del derecho a la protesta, como el caso de retención de autoridades públicas, policías o ciudadanos, el Defensor del Pueblo, además de procurar la cesación de esas medidas, apoyó la posterior intervención de la fiscalía para investigar y sancionar a los responsables de la comisión de delitos.

## 2. SÍNTESIS DE LAS PRINCIPALES INTERVENCIONES DEFENSORIALES

**Gráfico No. 8**  
**Intervenciones del Defensor del Pueblo en conflictos sociales**

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
La Paz, Provincia Inquisivi	Campeños de la hacienda Munaypata. Movimiento Sin Tierra (MST)	Toma de la hacienda y desaparición de su propietario Miguel Duplech.	Mediación y prevención de enfrentamientos violentos.	Pacificación de la zona de conflicto, apertura del diálogo entre las partes e inicio de investigaciones a cargo del Ministerio Público.
Ciudad de La Paz	Padres de familia y alumnos del Colegio Loretto. Policía Nacional.	Enfrentamiento de padres de familia con efectivos policiales para evitar que no se ejecute un mandamiento de lanzamiento.	Prevención de mayores enfrentamientos y facilitación del diálogo.	No ejecución del mandamiento y revisión del proceso en instancias judiciales. Posteriormente, se estableció que se habían interpuesto los correspondientes recursos judiciales.
Ciudad de La Paz	Ex trabajadores de ECOBOL	Huelga de hambre y tapiado de los ex trabajadores en demanda de su reincorporación a fuentes laborales.	Facilitación del diálogo y apoyo en las revisiones médicas de los huelguistas.	Resolución del conflicto mediante el diálogo y levantamiento de las medidas de presión a raíz de la atención de las demandas. Está en curso una auditoría y la reestructuración de ECOBOL.
Ciudad de La Paz (demanda nacional)	Ex trabajadores de ECOBOL	Anuncio de huelga de hambre en demanda de reincorporación a fuentes de trabajo a objeto de cumplir las cotizaciones faltantes exigidas por la legislación de seguridad social.	Convocatoria al diálogo y mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno.	Apertura de diálogo y acuerdo de efectuar análisis y evaluación de cada caso para proceder a las reincorporaciones. Conformación de una comisión mixta.
Ciudad de La Paz	Ex trabajadores petroleros	Huelga de hambre en la COB por demanda de reincorporación laboral.	Mediación entre la presidencia de YPFB y los ex trabajadores.	Levantamiento de la medida de presión.
Ciudad de La Paz	Profesores. Padres de familia. Junta escolar	Plantón en el ingreso al Ministerio de Educación. Anuncio de huelga de hambre en demanda de asignación de ítems.	Mediación entre los actores y las autoridades de educación.	Respuesta inmediata y paulatina dotación de ítems.
Ciudad de La Paz.	Funcionarios de INALCO	Huelga de hambre en demanda de la derogatoria de una norma que disponía la supresión de ítems y retiro forzoso de varios funcionarios.	Mediación entre los funcionarios de INALCO y las autoridades del Ministerio de Educación.	Suspensión de la ejecución de los memorandos de retiro. Conformación de una comisión para evaluar el desempeño de los funcionarios.

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
Ciudad de La Paz	Funcionarios del SENASIR	Huelga de hambre en demanda de reincorporación laboral.	Facilitación del diálogo entre la Directora del SENASIR y los funcionarios despedidos. Atención a la salud de los huelguistas con el apoyo de la Cruz Roja.	Reincorporación inmediata de los funcionarios a sus fuentes de trabajo.
Yungas, La Paz	Cocaleros	Demanda de paralización de la construcción de un cuartel en la Rinconada y para detener la erradicación de cicales en las provincias yungueñas. Bloqueo en Unduavi y pedido de atención médica a heridos en enfrentamiento con la Policía.	Prevención de mayores enfrentamientos y mediación entre el gobierno y el sector cocalero.	Suscripción de un convenio para atender las demandas planteadas.
Collpani, Provincia Loayza de La Paz	Comunarios de Collpani. Mineros cooperativistas	Enfrentamiento entre ambos sectores en disputa de la hacienda Tanapaca.	Prevención de mayor violencia, pacificación de la zona en conflicto y facilitación del diálogo entre los sectores y el gobierno.	Suscripción de un convenio que dio la tenencia de la hacienda a ambos sectores en el marco del comodato por tiempo determinado.
El Alto y provincias del departamento de La Paz	Familiares y víctimas de los hechos de octubre de 2003	Huelga de hambre en demanda del cumplimiento de un convenio suscrito con el gobierno.	Atención a la salud de los huelguistas gracias al concurso de la Cruz Roja. Facilitación del diálogo entre los huelguistas y el gobierno.	Suscripción de un nuevo convenio para facilitar el cumplimiento de las demandas sobre atención médica de los heridos de octubre y el otorgamiento de ayuda económica humanitaria (reparación económica)
Ciudad de La Paz	Ex mineros de Colquiri	Marcha desde Patacamaya, bloqueo de calles en la ciudad de La Paz y huelga de hambre en demanda de fuentes de trabajo y concesión de desmontes de la mina Colquiri.	Atención en salud a los marchistas y huelguistas de hambre, convocatoria al diálogo y mediación entre los mineros y las instancias estatales del ramo.	Suspensión de las medidas de presión. Suscripción de un acuerdo y conformación de una comisión técnica para evaluar la existencia de desmontes y entregarlos, para su explotación, a los mineros.
Nacional	Propietarios de vehículos indocumentados	Huelga de hambre, marchas, bloqueos camineros y de calles en las ciudades y toma de oficinas de la Aduana Nacional, en demanda de la legalización de vehículos indocumentados prerregistrados.	Convocatoria a diálogo y mediación entre el sector y el gobierno.	Levantamiento de las medidas de presión y compromiso gubernamental de emitir un decreto supremo que autorice la legalización de los vehículos prerregistrados.
La Paz y otros departamentos	Postulantes a las Normales superiores de educación	Marchas y huelgas de hambre de los postulantes que no alcanzaron la nota de aprobación para ingresar a los institutos.	Convocatoria al diálogo y mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno.	Suscripción de un convenio que dispone el ingreso a las normales mediante la modalidad de "precursores" para los postulantes de La Paz, Potosí y Santa Cruz.
Warisata-Huata, provincia Omasuyos de La Paz	Postulantes a normales del área rural	Marchas, huelga de hambre, crucifixiones y viglias de los postulantes que no alcanzaron las notas mínimas para ingresar a las normales.	Convocatoria al diálogo y mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno.	Suscripción de un convenio que dio curso a las demandas de los postulantes, con la condición que tomen un nuevo examen de ingreso. El examen fue realizado e ingresaron 40 de los postulantes.

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
Ciudad de La Paz (demanda nacional)	Coordinadora Nacional de ex Trabajadores en Trámite de Jubilación	Marchas, bloqueos y toma física de las instalaciones del Defensor del Pueblo por 16 horas. Estas medidas fueron adoptadas en demanda de la agilización de los trámites de jubilación en el SENASIR.	Convocatoria al diálogo y mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno.	Suspensión de medidas de presión luego de la suscripción de un convenio para dar curso al pago anticipado.
La Paz y Oruro	FENACIEGOS	Marcha en Caracollo y bloqueo de la carretera La Paz-Oruro en demanda del incremento del bono de indigencia y beneficios en educación, trabajo y salud.	Convocatoria al diálogo y mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno.	Apertura de diálogo y suscripción de un convenio que dispuso el incremento del bono de indigencia.
La Paz y otros departamentos	Magisterio urbano	Marchas, boqueo de calles, de la carretera La Paz-Oruro, paro de actividades, suspensión de clases, movilizaciones urbanas en diferentes ciudades y retención del Viceministro de Educación en demanda de: aumento salarial, asignación de ítems, derecho a la jubilación, incremento del 33% al presupuesto nacional en educación, abrogación del DS 27457/2004.	Convocatoria al diálogo, mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno, verificación defensorial a los piquetes de huelga y atención en salud mediante el apoyo de la Cruz Roja.	Liberación de la autoridad retenida en la Casa Social del Maestro, levantamiento de las medidas de presión y suscripción de un convenio.
La Paz (demanda nacional)	Trabajadores en salud	Huelga de hambre escalonada a nivel nacional y repliegue de trabajadores del área rural a las capitales de departamento para reforzar los piquetes de huelga de hambre en demanda de la abrogación del DS 27457/2004.	Convocatoria al diálogo, mediación entre el sector y las instancias competentes del gobierno, verificación defensorial a los piquetes de huelga y atención en salud mediante el apoyo de la Cruz Roja.	Suscripción de un convenio, levantamiento de las medidas de presión y abrogación del DS 27457/2004.
Ciudad de La Paz	Mineros desplazados de la Mina Caracoles junto a sus familias	Enfrentamiento entre mineros de la empresa Barrosquira y mineros cooperativistas. Estos últimos demandaban la terminación de un contrato de riesgo compartido y la entrega de una mina para su explotación. Los mineros de la empresa Barrosquira demandaban estabilidad laboral y garantías de permanencia en el campamento minero.	Verificación defensorial, prevención de nuevos enfrentamientos, convocatoria al diálogo y acompañamiento de los mineros de Pacuni que fueron expulsados a Huayñacota.	Suscripción de un convenio y levantamiento de las medidas de presión.
Ciudad de La Paz	Marchistas y comunarios de San Alberto	Huelga de hambre instalada en la plaza San Francisco, bloqueo y marchas en calles y avenidas de la ciudad. Los manifestantes demandaban la terminación del contrato de explotación de hidrocarburos y el pago compensatorio a las familias afectadas por la contaminación ambiental.	Verificación defensorial, asistencia en salud mediante la Cruz Roja y ONGs, y convocatoria a las autoridades de gobierno para que atiendan el conflicto.	Apertura del diálogo, suscripción de un convenio y levantamiento de las medidas de presión.

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
Ciudad de La Paz	Trabajadores de la Caja Nacional de Salud	Piquete de huelga de hambre instalado en el Hospital Obrero No. 1 en demanda de la investigación de hechos de corrupción de dirigentes sindicales, renuncia de funcionarios y del ejecutivo sindical (presuntamente implicados en esos hechos) y reincorporación laboral.	Verificación al piquete de huelga, asistencia en salud mediante la Red 118, convocatoria a autoridades del área de salud y del Ministerio de Trabajo para que se entable el diálogo.	Apertura del diálogo, compromiso de inicio de investigaciones y renuncia del ejecutivo sindical.
La Paz	Estudiantes del Instituto Normal Superior de Warisata	Huelga de hambre en demanda de la implementación de materias técnicas para secundaria.	Verificación defensorial a los piquetes de huelga, asistencia en salud mediante la Red 118 y facilitación del diálogo.	Suscripción de un acuerdo que dispone la incorporación de materias técnicas de secundaria.
Provincia Ingavi, La Paz	Comunarios de Pillapi-Tihuanacu	Enfrentamiento entre pobladores y familiares de un joven campesino acusado de haber victimado a dos ancianos y hurtado sus bienes.	Verificación defensorial en el lugar del conflicto en el que 500 personas, aproximadamente, reconocieron haber linchado al acusado en supuesta aplicación de la justicia comunitaria.	El resultado de la intervención fue negativo. No se pudo evitar el linchamiento. El Ministerio Público efectúa las investigaciones de los dos hechos: el homicidio de los ancianos y el linchamiento al supuesto autor de esos delitos.
Oruro	Grupo de pre jubilados. SENASIR	Huelga de hambre por demora en la calificación de rentas.	Reuniones con los pre jubilados y facilitación del acercamiento entre el sector y las autoridades de pensiones.	Traslado a Oruro de la autoridad ejecutiva del SENASIR para tratar la demanda. Conformación de una comisión de análisis de expedientes. Transcurrido un breve tiempo, se revisaron y despacharon 300 expedientes rezagados del departamento de Oruro.
Oruro	Jóvenes preuniversitarios postulantes a la carrera de medicina de la universidad pública. Autoridades de la Universidad Técnica de Oruro	Toma del rectorado de la universidad y huelga de hambre de 70 personas que pedían la revisión de exámenes de ingreso a la facultad y ampliación de plazas.	Facilitación del diálogo y reuniones separadas con los preuniversitarios y las autoridades de la universidad. Análisis de la documentación para verificar denuncias realizadas sobre irregularidades en la recepción de los exámenes.	Suspensión de las medidas de presión. Ampliación de 50 plazas de ingreso a primer año de medicina.
Challapata-Huari, Oruro	Comunarios de Challapata. Comunarios Huari.	Por limítrofes entre comunidades asentadas en las provincias Sebastián Pagador y Eduardo Avaroa, pobladores de Challapata secuestraron a varios ancianos de Huari.	Verificación defensorial, acercamiento de las partes en conflicto para lograr la liberación de las personas retenidas y reuniones con las autoridades policiales y militares de la zona.	Mediación y paulatina liberación de las personas retenidas. El caso de la retención de los ancianos se encuentra tramitándose en la justicia penal.

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
Oruro	Trabajadores en salud del Centro de Salud Oruro	Por denuncia de abusos y prepotencia del director y la jefa de enfermeras del centro de salud, el personal se declaró en huelga de hambre suspendiendo la atención al público y demandando la renuncia o remoción de esos funcionarios	Verificación defensorial, acercamiento de las partes en conflicto y reuniones entre autoridades prefecturales y representantes del sindicato de personal médico.	Medidas de presión levantadas y regularización de la atención médica. Se llamó a concurso de méritos para reemplazar a los dos funcionarios. Actualmente, el centro tiene nuevas autoridades. La jefa de enfermeras fue transferida a otro centro de salud.
Huanuni, Oruro	Trabajadores cooperativistas de FEDECOMIN. Trabajadores de la cooperativa Multiactiva. Autoridades de COMIBOL	Los cooperativistas mineros de Multiactiva ocuparon el cerro Cuchillani de Huanuni, cuya concesión supuestamente pertenecía a FEDECOMIN. Esto provocó enfrentamientos entre los miembros de ambas cooperativas con bajas, principalmente, entre los mineros de Multiactiva, quienes contaban con el apoyo de la población civil y de las autoridades de Huanuni. El clima de tensión amenazaba la integridad de los pobladores de Huanuni.	Verificaciones defensoriales, reuniones de acercamiento y mediación entre las partes en conflicto, conjuntamente con la Asamblea Permanente de Derechos Humanos y la Diócesis de Oruro. Reuniones con el presidente de COMIBOL y miembros de su directorio.	Otorgamiento de un área de trabajo por parte de COMIBOL a la cooperativa Multiactiva. Bajó el clima de tensión en el centro minero de Huanuni.
Oruro	Ex trabajadores mineros de Catavi. Autoridades de COMIBOL	Por la demora en el pago de beneficios sociales por un valor de Bs 23 millones que fueron reliquidados por la justicia laboral en La Paz, los ex trabajadores mineros de Catavi se declararon en huelga de hambre en las oficinas del Defensor del Pueblo.	Reuniones de acercamiento y mediación con las partes, entrevistas telefónicas con las autoridades de COMIBOL, reuniones con el Viceministerio de Minería, el presidente de COMIBOL y el prefecto de Oruro.	Reconsideración del pago de beneficios sociales por parte del directorio de COMIBOL, luego de nueve días de huelga. En el seguimiento se constató que existen recursos judiciales interpuestos ante la Corte Suprema de Justicia que definirán la demanda de los mineros.
Challapata, Oruro	Propietarios de vehículos indocumentados. Comandante y policías provinciales de Challapata. Fiscal adjunto de Challapata. Edecán del prefecto	Como consecuencia de una persecución que habrían realizado los funcionarios del COA en la carretera de Challapata, se produjo un accidente en el que, supuestamente, habría perdido la vida un comerciante. Organizados por propietarios de vehículos indocumentados, los comerciantes bloquearon la tranca de Challapata y tomaron de rehén, por tres horas, al Edecán del Prefecto de Oruro. Los propietarios de vehículos indocumentados amenazaron con retener al Edecán hasta que se atiendan sus pedidos de nacionalización de vehículos y cambio de autoridades policiales y de la fiscalía por extorsionadores.	Verificación defensorial, comunicaciones telefónicas con el Ministro de Gobierno y el Fiscal del Distrito. Reuniones con los propietarios de vehículos indocumentados.	Liberación del Edecán y presentación de denuncias formales por extorsión contra los funcionarios de la Fiscalía y Policía provincial de Challapata. Los procesos de investigación están en curso.

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
Oruro	Seis trabajadores de la Alcaldía de Oruro. Alcalde Municipal.	De los muchos trabajadores despedidos por el cambio de administración municipal, seis se declararon en huelga de hambre pidiendo el respeto a sus contratos de trabajo por parte del Alcalde.	Reuniones de revisión de documentación y entrevistas con el Alcalde y la Directora Departamental del Trabajo.	Recontratación de tres trabajadores. La situación de los otros tres es objeto de análisis por las autoridades municipales.
Tarija	Personas con VIH/SIDA. Director del SEDES. Jefe del programa de prevención del VIH/SIDA	Protestas de personas que viven con VIH/SIDA que demandaban la entrega de medicamentos antirretrovirales no vencidos donados por Brasil.	Facilitación de un acuerdo para que el Director del SEDES fiscalice la entrega de medicamentos con fecha no vencida.	El Comité pro Enfermos de SIDA ofreció entregar dentro de los ocho días siguientes una propuesta para la prevención de esta enfermedad.
Tarija	Federación de Movimientos de Desocupados de Tarija. Prefectura de Tarija. Ministerio de Trabajo.	Adopción de medidas de presión en demanda de fuentes de trabajo.	Facilitación del diálogo.	Suscripción de un convenio que recoge las demandas del sector. En el seguimiento se comprobó que varias personas obtuvieron trabajo.
Tarija	Magisterio urbano y rural.	Huelga de hambre de maestros que planteaban varias demandas gremiales.	Verificación defensorial a los piquetes de huelga y prevención del enfrentamiento entre padres de familia y maestros. Atención en salud a los huelguistas mediante el apoyo del personal del Hospital San Juan de Dios.	Suscripción de un acta de entendimiento en virtud de la cual los maestros declararon un cuarto intermedio dado que el Estado atendió el 80% de sus demandas.
San Miguel, Santa Cruz.	Comité de Vigilancia. Caciques indígenas. Comunarios. CPESC	Miembros del Comité de Vigilancia de este municipio, caciques indígenas y comunarios ingresaron por la fuerza al edificio de la Alcaldía exigiendo el cumplimiento de lo resuelto en un Cabildo Indígena realizado en el mes de julio de 2004, además de la renuncia del Alcalde por falta de transparencia en su gestión. Otro sector de la sociedad civil, partidarios y familiares del Alcalde retomaron por la fuerza el edificio de la Alcaldía. La intervención del Sub Prefecto y efectivos miliares del Regimiento Warnes evitó mayor violencia, pero las amenazas recíprocas continuaron. Los comunarios pidieron la presencia del Defensor del Pueblo.	Presencia en el lugar de la Representante Defensorial de Santa Cruz junto a la Viceministra de Participación Popular y personeros de la prefectura. Reuniones con ambos sectores y conversaciones con los pobladores concentrados en la plaza principal del municipio para que depongan sus actitudes violentas.	Suscripción de un acuerdo entre las partes enfrentadas que se comprometieron a actuar conforme a ley. Deposition de la violencia. Compromiso del Alcalde de brindar informes su gestión y ejecución presupuestaria en fechas determinadas, así como permitir al Comité de Vigilancia el acceso a la información de todos los contratos que ejecutó y ejecute en el municipio.
Potosí	Director del Instituto Boliviano de la Ceguera. Estudiantes de la Escuela de No Videntes Wenceslao Alba	Los estudiantes de la escuela tomaron las instalaciones de ese centro en oposición a la posesión de su nuevo director debido a denuncias sobre corrupción, maltrato y abusos. Se anunció una huelga de hambre seca por parte de los estudiantes.	Facilitación del diálogo durante dos días.	Compromiso para la revisión conjunta del procedimiento de selección del director.

Lugar	Actores	Razón del conflicto (demandas y medidas de presión)	Acción defensorial	Resultados
Puente San Pablo, Beni	Campesinos sindicalizados. Prefecto del Departamento. Fuerzas militares.	Los campesinos de dos federaciones del Beni, en pugna por su legitimidad sindical, tuvieron una serie de enfrentamientos en Trinidad que, posteriormente, derivaron en bloqueos de varios días en Puente San Pablo. Los campesinos pedían la renuncia del Prefecto Erwin Rivero Ziegler por el incumplimiento de un pliego de peticiones. El conflicto culminó con un enfrentamiento armado en Puente San Pablo entre campesinos y militares. El saldo fue la muerte de varios campesinos y militares. Ambos se acusaron mutuamente de haber dado los primeros disparos.	El Defensor del Pueblo estuvo presente en el conflicto tratando de mediar antes de que se dieran los hechos sangrientos. La mediación pudo haber sido efectiva si la Representación Defensorial hubiera tomado conocimiento, con mayor antelación, de los compromisos incumplidos sobre los cuales se basaba la demanda campesina.	El Prefecto fue relevado de sus funciones. Sin embargo los conflictos y divisiones persisten en el sector del campesinado sindicalizado.
Chuquisaca	MST	Los integrantes del MST, para hacer conocer sus demandas a las autoridades nacionales con ocasión de la celebración del 6 de agosto, marcharon a la ciudad de Sucre. Por la presencia de autoridades nacionales, la ruta Potosí-Sucre tenía un fuerte resguardo policial, situación que generó susceptibilidad en los machistas, en la policía y en la sociedad en general. Pese a que la marcha era pacífica, la posibilidad de que se desate la violencia era latente.	El 3 de agosto, el personal de la Representación Defensorial acompañó la marcha para prevenir la represión policial.	Inicialmente, la marcha no ingresó a la ciudad a la ciudad de Sucre, sino a la localidad de Yotala. Reunión entre los representantes del MST, el Director Nacional del INRA, Monseñor Jesús Pérez y el Responsable de Atención de Conflictos del gobierno central. Suscripción de un Acta de Compromiso en la cual el representante del gobierno se comprometió a instalar mesas de diálogo, en los días siguientes, y al repliegue de la Policía. El MST se comprometió a ingresar a la ciudad de Sucre pacíficamente el día 4 de agosto.
Sucre	48 trabajadoras (médicos y administrativos) del Hospital Gineco- Obstétrico. Alcaldesa de Sucre. Concejo Municipal.	Los trabajadores fueron retirados de sus cargos por la Alcaldía Municipal. En demanda de la reversión de esa medida, instalaron un piquete de huelga de hambre en el hospital. La medida se radicalizó con la huelga seca y el cierre de las oficinas del Concejo Municipal, lugar al que se trasladaron los huelguistas para reinstalar el piquete.	Reuniones con los huelguistas que exponen sus demandas a la defensoría. Reuniones conjuntas con la Asamblea Permanente de Derechos Humanos, el Comité de Vigilancia y la Central Obrera Departamental en la que se comunica sobre la posible recontractación de 22 trabajadores, como un acuerdo inicial gestionado por la Representante Defensorial y el Concejo Municipal. La propuesta de solución había sido aceptada en principio, pero luego fueron destituidas otras ocho personas del Hospital Santa Bárbara. Verificaciones al piquete en el que se determina que dos mujeres huelguistas estaban embarazadas.	Se consiguió el abandono de la huelga de hambre de una trabajadora con ocho meses de gestación. El Defensor del Pueblo. Waldo Albarracín realiza una visita al piquete de huelga y posteriormente sostiene una reunión con la Alcaldesa Aydee Nava. Se llega un acuerdo que suspende la huelga de hambre luego de la firma de un convenio entre el sector afectado y la Alcaldesa. El convenio dirigido a encontrar una solución inmediata al problema es desconocido por la Alcaldesa al finalizar la reunión.



CAPÍTULO  
PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN  
EN DERECHOS HUMANOS

VII



## 1. COMUNICACIÓN INTERACTIVA

En la promoción de los derechos humanos, el Defensor del Pueblo utiliza la comunicación interactiva en espacios cotidianos de la vida social, recurriendo a distintos recursos para difundir mensajes alusivos al ejercicio de los derechos humanos y motivando el diálogo, la reflexión y la adopción de pautas de conducta congruentes con estos derechos.

En el marco de esta estrategia, la Institución ha generado diversas propuestas a partir de las experiencias de comunicación educativa de varias instituciones de promoción social del país. Desde hace varios años, se han desarrollado los siguientes espacios: el Defensor del Pueblo en tu barrio, en tu comunidad, en los colegios, hospitales, centros de salud, en las oficinas públicas y en los municipios (urbanos o rurales). Por medio de estas y otras actividades semejantes, el Defensor del Pueblo ha logrado tener presencia constante, visible y activa en los más amplios espacios públicos de acceso a la ciudadanía. La fortaleza y riqueza de resultados de estos espacios obedecen a la amplia participación del personal institucional que ha permitido que se conjuguen todas las habilidades interdisciplinarias (comunicacionales, jurídicas, administrativas, etc.) que concurren en el trabajo defensorial. De este modo, la Institución ha podido llevar a cabo exitosamente diferentes prácticas de pedagogía social difundiendo contenidos del mensaje defensorial y, simultáneamente, prestando sus servicios de protección de los derechos humanos mediante la exhibición de paneles informativos, la presentación y distribución de materiales impresos y audiovisuales la instalación de mesas de asesoramiento jurídico.

En 2004, el Defensor del Pueblo concluyó un proceso de trabajo con alumnos prebachilleres de nueve colegios de la ciudad de La Paz, con quienes se revisó, analizó y reflexionó temas de discriminación, ciudadanía y valores en múltiples talleres que se prolongaron por varios meses. Esta fue una experiencia piloto que ha servido para evaluar el nivel de apropiación de contenidos alusivos a temas de derechos humanos entre los jóvenes estudiantes.

El balance final de esta experiencia es alentador pues tanto los participantes, como el Defensor del Pueblo terminaron el trabajo con la percepción de haberse aportado y enriquecido mutuamente en los temas trabajados. El intercambio con estudiantes de diferentes colegios y sectores de la ciudad incentivó a los prebachilleres a convertirse, en sus propios entornos, en “multiplicadores” de la promoción de derechos y obligaciones.

Otro aspecto a destacarse de las labores realizadas en 2004 fue el trabajo compartido entre las diferentes áreas y unidades de la defensoría que estuvo abocado, particularmente, a la

atención de las poblaciones y grupos priorizados en los programas especiales para quienes se organizaron jornadas masivas de promoción de sus derechos. En esa línea, se consolidó el proceso de trabajo en favor de los adultos mayores con la organización de dos jornadas de sensibilización sobre el “no maltrato” en las que participaron 1.510 personas. Similar actividad fue organizada con relación a los derechos de las mujeres y la “no violencia” en su contra. En esa actividad, realizada en la Plaza Garita de Lima de la ciudad de La Paz, se recibieron, además, varias decenas de quejas y se distribuyeron 500 ejemplares de la Ley 1674 y trípticos del Defensor del Pueblo alusivos a los derechos de las mujeres.

También en La Paz, pero esta vez en el área rural, la Institución transmitió y compartió información sobre derechos humanos y derechos de las mujeres en las ferias educativas realizadas en Chulumani, Suiqui y Chuani. En este otro tipo de dinámica participaron 300 personas, entre autoridades y comunarios.

La defensoría también fue invitada a jornadas organizadas por otras instituciones para conmemorar festividades y acontecimientos importantes vinculados con los derechos humanos. En ese marco, participó en la celebración del Día Internacional de las Víctimas de Tortura, donde el personal hizo una exposición y distribuyó materiales impresos y audiovisuales. El evento fue organizado por el Instituto de Terapia e Investigación sobre Secuelas de Tortura y Violencia Estatal.

Del mismo modo, estuvo presente en la marcha por los Derechos de la Comunidad Gay, Lésbica, Bisexual y Transexual. En esa oportunidad, también se entregó material impreso a las 330 personas que marcharon y a 1.000 personas que presenciaron el desfile.

Asimismo, la Institución asistió a una jornada de reflexión organizada por el programa televisivo “Cuando cae la noche”, en el que se pretendió hacer visible la problemática de ciertos grupos vulnerables llamados “marginales”.

De otra parte, por quinto año consecutivo, el Defensor del Pueblo participó en la Feria Internacional del Libro, esta vez en su novena edición. Se exhibieron todas las publicaciones y difundieron los spots televisivos y cuñas radiales producidos hasta ese momento. Aproximadamente 10.000 personas visitaron el stand de la defensoría y recibieron trípticos, leyes del Defensor del Pueblo y otros materiales.

En el departamento de La Paz, las oficinas defensoriales de El Alto y Yungas también organizaron una serie de eventos en 2004. En El Alto y zonas cercanas del altiplano paceño, la Representación realizó un total de 49 eventos interactivos y seminarios con diferentes públicos, especialmente estudiantes, miembros de las FFAA y campesinos. Una de esas actividades fue el concierto “Por los derechos de la juventud” que congregó a 1.500 jóvenes de Guaqui y del Desaguadero, boliviano y peruano. Otro evento importante fue el concurso de periódicos murales realizado en el Desaguadero.

En total, las personas que participaron en todas las actividades realizadas por la Representación Especial de El Alto en este ámbito de la promoción de los derechos humanos fueron 15.900.

Por su parte, la Mesa Defensorial de los Yungas desarrolló siete foros, tres sobre derechos humanos, dos sobre temas municipales y dos sobre seguridad ciudadana, y cinco jornadas

de comunicación y educación. En estos espacios participaron 450 personas de los municipios circundantes, de comunidades campesinas de Sur y Nor Yungas y de organizaciones de mujeres.

Otro hecho importante a destacar fue la voluntariosa participación de las comunidades campesinas de Huancané, Yanani y Chulumani que se incorporaron entusiastamente a las actividades interactivas organizadas por la Mesa. a nuestras actividades, además de organizaciones vecinales de Huancané.

Finalmente, buena parte de los esfuerzos desplegados en este ámbito se concentraron en los estudiantes de los dos últimos cursos de secundaria que, en número de 300, participaron en actividades informativas y de distribución de materiales sobre derechos humanos y las competencias del Defensor del Pueblo para convertirse, luego, en promotores de estos derechos.

## **1.1. ACTIVIDADES INTERACTIVAS EN EL INTERIOR DEL PAÍS**

Como en La Paz, fuera de ella los eventos interactivos organizados por el Defensor del Pueblo fueron dinámicos y contextualizados a la realidad de cada región donde funcionan sus Representaciones y Mesas Defensoriales. Esto quiere decir que las actividades realizadas tomaron diferentes formas para llegar directamente a públicos generales o públicos meta de cada lugar.

En Beni, las jornadas en los colegios y escuelas fueron el punto de partida del trabajo de difusión de los derechos humanos encarado por la Representación Departamental en los ciclos primario y secundario. La lectura de los derechos humanos por parte de niños/as en la plaza principal de Trinidad y los ensayos escritos por estudiantes de secundaria, junto a las ferias en algunas unidades educativas, fueron invaluable espacios de aprendizaje para estudiantes y profesores.

Asimismo, el festival realizado en el mes mayo en la capital beniana consolidó el compromiso de varios establecimientos educativos de difundir permanentemente los derechos humanos. El canto y las barras de los estudiantes fueron recursos fundamentales para fortalecer la apropiación de la temática de derechos entre la niñez y juventud.

La Mesa Defensorial de Riberalta organizó entre agosto y octubre el festival del adulto mayor: “La hierba antigua abonará la hierba nueva”. En esta actividad se promovieron los derechos de la población a través del canto, la danza, la poesía y las narraciones. A las diferentes jornadas del festival asistieron 500 personas, 300 de ellas fueron adultos mayores.

La Representación Departamental de Cochabamba decidió extender su trabajo de promoción al área rural. Esto motivó un mayor compromiso de las autoridades e instituciones rurales hacia sus propias comunidades, lo que se tradujo en mayores demandas al Defensor del Pueblo para que su personal visite e imparta capacitaciones en diferentes localidades. Gracias a las jornadas móviles se logró un mayor contacto directo con los ciudadanos y usuarios de servicios públicos que, en varias ocasiones, presentaron denuncias en las mesas de recepción de quejas instaladas para el efecto.

En 2004 Cochabamba fue sede del concierto “Por la Era de los Derechos Humanos”, actividad tradicional de la defensoría que se celebra cada año en diferentes ciudades del país. El concurrido concierto fue realizado en el estadio Félix Capriles y contó con la participación musical de los destacados artistas y grupos bolivianos Luis Rico, Jade, Manuel Monrroy Chazarreta, H3O, Adrián Barrenechea, Ballet Folclórico Municipal y Jazz Band Fuerza Aérea.

Por otro lado, los ciclos de cine organizados por la Institución en la capital cochabambina fueron espacios alternativos de debate y reflexión sobre los derechos humanos. A través de todas estas actividades, el Defensor del Pueblo llegó aproximadamente a 14.000 personas, tanto en la ciudad de Cochabamba, como fuera de ella.

Con relación al trabajo desarrollado en el trópico cochabambino, la Representación Especial del Chapare empleó una serie de técnicas de manejo de grupos y dinámicas activas en las diversas reuniones masivas convocadas por la defensoría. Principalmente, se recurrió a la escenificación de casos de violación a los derechos humanos, muchos de ellos típicos o recurrentes en la región.

En Chuquisaca, el trabajo defensorial se caracterizó por las múltiples visitas a ciudades intermedias, poblaciones rurales y comunidades guaraníes. En todos esos lugares se realizaron jornadas interactivas de difusión de derechos, apoyadas por títeres y teatro. Los diferentes eventos permitieron, de igual forma, compartir la vivencia de los pueblos guaraníes y evidenciar el nivel de vulneración a sus derechos humanos.

En resumen, la Representación Defensorial realizó 49 jornadas interactivas con la participación de 10.531 niños/as, 4.521 personas del área rural y 1.036 indígenas guaraníes de cinco capitanías del chaco chuquisaqueño.

En Oruro las actividades interactivas sobrepasaron las metas proyectadas debido a la enorme demanda ciudadana. En virtud a ello, se consiguió fortalecer la presencia del Defensor del Pueblo en universidades, colegios y hospitales, además de iniciar una relación mucho más cercana y vigorosa con las autoridades de otras entidades. Esto fue fruto, principalmente, del esfuerzo realizado por el personal defensorial y sus contrapartes de otras instituciones públicas para llevar adelante procesos y no sólo actividades aisladas. Por ejemplo, en el SEDES y el SEDUCA se lograron implementar acciones sostenidas que se tradujeron en jornadas de trabajo de 12 a 14 horas con los servidores públicos de estos servicios.

En total, la Representación Defensorial orureña realizó 20 jornadas coordinadas con las FFAA, el sistema educativo, el sector de salud y organizaciones de la sociedad civil. En todas ellas participaron cerca a 3.000 personas.

En Pando, concretamente en su capital Cobija, la conmemoración de 56° Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos sirvió de marco para la realización exitosa de diversas actividades que fueron coordinadas con las FFAA y la Policía departamental. Asimismo, el Defensor del Pueblo organizó la marcha “Por nuestros derechos” que recorrió las calles de la capital y donde participaron los principales grupos culturales de música, danza y teatro. El número de participantes en las diferentes actividades interactivas fue de 1.000.

En el departamento de Potosí, además de la consolidación del voluntariado de 28 jóvenes estudiantes denominados “Brigadistas Defensoriales”, todos ellos capacitados en derechos humanos y colaboradores del Defensor del Pueblo en las actividades de promoción en los colegios, la Representación promovió la creación de otro grupo de voluntarios denominado RED. Este grupo, conformado por 25 jóvenes universitarios y bachilleres, también capacitados en derechos humanos, realizó actividades de promoción en el interior de la universidad pública y organizó, asimismo, el elenco teatral alternativo “El Mascarón”, que puso en escena, con mensajes claros contra la discriminación y el respeto de los derechos humanos, la situación de los colectivos a los que atiende prioritariamente la defensoría.

Las actividades y tareas de promoción de los derechos humanos realizadas por la Representación Departamental de Potosí fueron complementadas por las llevadas a cabo por la Mesa Defensorial de Llallagua. Gracias a ellas, se logró de las poblaciones y autoridades originarias del norte de Potosí una aceptación cada vez más importante al trabajo defensorial.

Como en otros departamentos, en Santa Cruz el Defensor del Pueblo también realizó actividades conmemorativas del 56° Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, organizó el “Concierto por los Derechos Humanos en el Día del Ciudadano” y el festival artístico musical en la Manzana Uno, y participó en la feria del libro.

Asimismo, la Representación Defensorial organizó un ciclo de cine con películas debidamente seleccionadas para despertar la sensibilidad del público asistente respecto a temas importantes vinculados a los derechos humanos, y apoyó, de igual manera, el Festival de Cine por los Derechos Humanos SIGNIS.

Otras actividades realizadas en el Departamento de Santa Cruz, especialmente en la capital y en las regiones del Chaco y la Chiquitanía, fueron las tres jornadas móviles de pegatinas en instituciones públicas; los seis eventos “el Defensor en tu colegio”; y la participación pública en diferentes encuentros destinados a la niñez y adolescencia.

Al margen de las acciones realizadas por la Representación Departamental, la Mesa Defensorial de Puerto Suárez organizó una serie de jornadas, principalmente las denominadas el Defensor en tu barrio, comunidad, colegio y cuartel. En ellas participaron cerca de 2.000 personas. También proyectó películas referidas a discriminación racial, violencia, en sus diferentes facetas, y delincuencia juvenil; y organizó un video foro sobre violencia intrafamiliar y violencia en la escuela. Como en otros puntos del país, estos eventos fílmicos sirvieron para que el público asistente debata y reflexione en torno a los temas centrales que fueron exhibidos.

Por último, la Mesa fue dinámica en la organización de otros eventos interactivos realizados para celebrar el día de la niñez, de la mujer, del adulto mayor, de la no violencia contra la mujer y de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Aproximadamente, el total de personas a las que se llegó con las actividades interactivas en el departamento de Santa Cruz superó las 15.000.

En el departamento de Tarija, el Defensor del Pueblo llevó a cabo la campaña "La diversidad nos enriquece, por una sociedad sin exclusiones, rompamos las barreras de las diferencias".

La campaña comprendió un ciclo de cine y un festival de canto y danza como escenarios para promover el principio de la igualdad y la no discriminación.

El ciclo de cine despertó el interés y la expectativa de la población que, en número de 9.000, asistió a las seis películas proyectadas. Luego de la proyección, se discutieron diferentes aspectos relacionados a la discriminación, especialmente por razones de género, discapacidad, condición social y opinión.

El festival de canto y danza reunió a más de 3.500 personas, especialmente jóvenes. Fue un evento masivo donde la juventud pudo expresarse a través de la diversidad artística. Se contó con gran cantidad de participantes, entre ellos grupos juveniles, parroquiales, miembros de unidades militares, agrupaciones que trabajan con las personas con discapacidad y demás ciudadanos.

En cuanto a la Mesa Defensorial de Yacuiba, las 22 actividades interactivas, entre ferias, jornadas reflexivas y charlas educativas, estuvieron destinadas a los grupos y poblaciones en especial situación de vulnerabilidad de las localidades de Yacuiba, Caiza, Campo Grande y Palmar. En todos estos eventos participaron 1.700 personas.

En el departamento de Tarija, el total de eventos realizados durante el periodo 2004 fue de 41 y el público participante alcanzó a las 7.400 personas.

## **2. DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

El Defensor del Pueblo ha realizado hasta 2004 cuatro campañas de educación ciudadana, masivas y multimedia, sobre la premisa de que el ejercicio de los derechos es el camino para crear una cultura de derechos humanos para todos y para garantizar la convivencia democrática en un estado de derecho.

En 2004, la Institución concluyó la difusión sostenida de la campaña iniciada en agosto de 2003, cuyos contenidos estuvieron referidos a: “Derechos humanos y Defensor del Pueblo”, “Derechos humanos y personas adultas mayores”, “Derechos humanos y población campesina e indígena”, “Derechos humanos y discapacidad” y “Derecho a la identidad”. El objetivo de la campaña fue resaltar la relación íntima entre los derechos humanos y el trabajo del Defensor del Pueblo, así como destacar el papel trascendental de los servidores públicos en respetar y garantizar los derechos de la ciudadanía.

### **2.1 CUARTA CAMPAÑA MASIVA MULTIMEDIA: “POR NUESTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES”**

Considerando la coyuntura política, social y económica por la que atraviesa el país, la nueva gestión del Defensor del Pueblo, inaugurada en diciembre de 2003, se propuso trabajar mensajes orientados a crear conciencia sobre los derechos y las obligaciones de las personas a partir de la concertación desde las diferencias, en concordancia con la línea institucional de buscar el diálogo y la paz social en el marco del respeto y defensa de la democracia.

Este proceso se enmarcó en una propuesta particular de relanzamiento institucional, que puso especial énfasis en la idea de que el ejercicio de los derechos es tan importante como el cumplimiento de las obligaciones que conlleva ese ejercicio. Por tanto, el principal mensaje de la campaña fue “Unamos esfuerzos desde las diferencias, cerremos círculos de unión y respeto”. Con este mensaje se buscó, adicionalmente, potenciar el papel del Defensor del Pueblo como nexo que promueve la concertación.

La campaña se dirigió a mujeres y hombres, jóvenes y adultos, de áreas urbanas y rurales, de todos los sectores sociales y económicos del país.

Por su cobertura, los mensajes televisivos tuvieron dimensión mayormente urbana (75 canales), mientras que la producción radiofónica fue de alcance, sobre todo, rural (190 emisoras de radio). Los contenidos reflejaron la multiculturalidad boliviana y las diferencias regionales, por ello combinaron mensajes elaborados para distintos públicos.

Para televisión se produjeron cinco *spots* sobre la base del *jingle* institucional, cada uno con duración de 30 a 39 segundos. Se utilizó el tradicional manejo conceptual y formal diferenciado del Defensor del Pueblo a través de una estética cuidadosa, con planos visuales llamativos y reales y, como se señaló, se puso particular énfasis en recoger situaciones cotidianas de distintas regiones del país, principalmente del contexto oriental y valluno.

En radio se produjeron diez *cuñas* con el objetivo de llegar a toda la población, de distintas regiones y segmentos socioculturales y socioeconómicos. La información utilizada fue estimulante y útil para que los oyentes reconozcan e identifiquen situaciones y actitudes de discriminación en la vida cotidiana. Se hicieron traducciones al español, quechua, aymara y guaraní. Los guiones se elaboraron sobre historias regionalizadas, incorporando personajes, acentos y giros propios de las diferentes zonas del país. No obstante, las diferentes *cuñas* se difundieron en todas las regiones, de tal modo que el conjunto fue un mosaico en el que se presentó la campaña a partir de la diversidad boliviana. Asimismo, se hizo la impresión de un afiche que ayudó al reforzamiento de los mensajes audiovisuales.

En cuanto al relanzamiento institucional de la defensoría, éste giró en torno a los siguientes ejes temáticos: que el respeto y la tolerancia extingan la violencia; que la diversidad nos enriquezca; que el respeto sea más fuerte que la intolerancia; que la justicia ciegue a la impunidad; que el respeto triunfe ante la discriminación y que la esperanza y el encuentro estén hoy, mañana y siempre.

En suma, la campaña “El Defensor del Pueblo, por nuestros Derechos y Obligaciones” ha sido un paso importante hacia dos propósitos. Por un lado, reforzar en el colectivo nacional la idea de asociar los derechos con los deberes y obligaciones en el marco del respeto, la tolerancia y la concertación. Por otro, fortalecer el posicionamiento institucional.

Con relación a su impacto, es importante recordar que debido a las características vividas en 2004 y a la saturación de mensajes difundidos por los medios masivos, esta campaña del Defensor del Pueblo tuvo una duración de diez semanas, tiempo relativamente corto para lograr un adecuado nivel de posicionamiento del mensaje. No obstante, ha sido prácticamente unánime la opinión del público entrevistado respecto a la importancia de abordar el tema de las obligaciones. Se ha valorado y resaltado la iniciativa de promover en la ciudadanía el rol esencial de los deberes para el buen ejercicio de los derechos.

## 2.2. PROGRAMAS RADIALES

En 2004, tanto la Oficina Central como varias de las Representaciones y Mesas incluyeron en su programación de actividades de promoción y difusión de los derechos humanos la producción de programas radiales.

*Programa “Sintonía, el Defensor del Pueblo te escucha y te responde”.* Como en años anteriores, este programa semanal fue un espacio esencial para que la Institución cumpla su mandato de promover y difundir los derechos humanos a través de la información vinculada al trabajo cotidiano de la defensoría. En “Sintonía” se analizaron y debatieron temas de coyuntura, proyectos normativos, avances institucionales, las competencias del Defensor y los problemas de la población relativos a sus derechos. En el programa se contó con la participación de invitados especiales y del público oyente a través de los contactos telefónicos.

*“Sintonía, el Defensor del Pueblo te escucha y te responde”* se difundió por la Red Educación Radiofónica de Bolivia (ERBOL), cuyo alcance nacional y gran nivel de audiencia en ciudades capitales, intermedias y rurales, contribuye enormemente a los propósitos defensoriales.

*Programa “El Defensor del Pueblo” en Radio San Gabriel.* Como en los últimos años, este espacio semanal de promoción y educación en derechos humanos que se difunde en ayamra por Radio San Gabriel, continuó siendo en 2004 un lazo de comunicación fundamental entre la institución y la población rural de occidente.

*Programa “Nuestros Derechos”.* La Representación Departamental de Santa Cruz realizó dos ciclos de este programa, uno en cada semestre del año. El espacio, de media hora de duración, se difundió cuatro veces por semana en las emisoras Radio Santa Cruz, Stereo, Alternativa, Infinita, Sudamericana y en 24 emisoras que componen la Red Amazónica, que comprende todo el departamento de Santa Cruz y parte de Beni, Chuquisaca y Tarija. El programa fue conducido por la Representante Departamental del Defensor del Pueblo en Santa Cruz.

Con la emisión de este programa se buscó consolidar la participación ciudadana abriendo un canal de comunicación directo entre el Defensor del Pueblo y la población rural del oriente y sur del país. En este espacio se despejaron dudas, recabaron consultas y se orientó a la audiencia sobre distintos temas y atribuciones institucionales. Asimismo, el programa permitió a la Institución informar y sensibilizar respecto a la importancia y necesidad de observar, respetar y defender los derechos en todos los ámbitos.

Es importante destacar el efecto que tuvo este espacio radiofónico, que se tradujo en la solicitud de otras radioemisoras (Radio Yaguará de Vallegrande y San Gabriel de El Torno), que no son parte de la Red Amazónica, para difundir el programa sin costo alguno.

*Programa “El Defensor está de tu lado”.* Como prueba piloto, en 2004 la Representación Departamental de Cochabamba lanzó el programa radial “El Defensor está de tu lado”, de periodicidad semanal y media hora de duración. Como en los otros espacios, se contó con la participación de entrevistados invitados y de los oyentes al otro lado de los receptores

y teléfonos. Por los resultados positivos de esta experiencia, el programa se mantendrá durante 2005.

*Programa en Radio Soberanía.* En el Chapare, la Representación Especial también realizó un programa radial quincenal para difundir la actividades institucionales. El programa fue emitido por Radio Soberanía durante el primer trimestre de 2004.

*Programa “El Defensor del Pueblo te habla”.* La Mesa de Llallagua, por su parte, tuvo desde mayo de 2003 similar iniciativa a las de otras oficinas defensoriales con la difusión, por Radio Pío XII, del espacio “El Defensor del Pueblo te habla”. El programa, de media hora de duración, transmitido a lo largo de 2004 sirvió de herramienta apropiada para la información y comunicación entre la institución y la población. Por esta vía, se brindó orientación sobre derechos humanos y se difundió el trabajo defensorial en la región del norte de Potosí y sur de Oruro.

*Programas radiales en Yungas, Puerto Suárez y Riberalta.* La Mesa Defensorial de Yungas ha brindado también orientación a la población sobre los derechos humanos y la labor del Defensor del Pueblo a través de 16 presentaciones radiales. Igual labor fue llevada adelante por la Mesa Defensorial de Puerto Suárez que diseñó y difundió cinco programas para promocionar los derechos y reflexionar sobre los temas concernientes a las poblaciones y sectores priorizados en el trabajo del Defensor del Pueblo, especialmente niñez y adolescencia, mujeres y adultos mayores. Por su parte, la Mesa Defensorial de Riberalta también salió al aire a través de un programa difundido por Radio San Miguel.

### **3. PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES EDUCATIVOS**

La producción de material está destinada a dar a conocer a la población boliviana información relativa al ejercicio de sus derechos, como parte de un proceso educativo acumulativo, de mediano y largo plazo; a mantener informada a la población acerca de la misión, procedimientos y resultados del trabajo institucional; y a apoyar la inclusión de temas relativos al ejercicio de los derechos en las agendas de opinión y toma de decisiones.

#### **3.1. LÍNEA EDITORIAL**

En el periodo sobre el que se reporta en el presente Informe se han realizado publicaciones cuyas temáticas responden, esencialmente, a demandas sentidas por la población y que están marcadas por momentos y problemáticas relacionadas estrechamente con los derechos humanos.

*Informe Especial: Los Derechos a la Propiedad, la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento (Serie Miradas a la Realidad).* En el VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional se dio cuenta sobre la elaboración de este informe especial cuya publicación fue hecha en 2004.

El documento analiza y denuncia hechos y problemas que han afectado y distorsionado el saneamiento de tierras, provocado anomalías y contravenciones en la aplicación de la ley, y dado lugar a la vulneración de los derechos humanos. También plantea pautas y recomendaciones orientadas a atender y resolver estos problemas y, principalmente, a lograr la restitución de los derechos vulnerados. Es un material crítico y propositivo que puede contribuir a reencauzar el proceso agrario.

*Derechos Humanos en el Trópico de Cochabamba.* Esta publicación fue resultado de una investigación realizada y promovida por la Representación Especial del Defensor del Pueblo en el Chapare dada la necesidad de conocer con mayor profundidad las particularidades de la violencia que se suscita en el trópico cochabambino. La investigación, sobre la cual ya se dio cuenta en el VI Informe Anual del Defensor del Pueblo, presenta una visión sobre la situación de los derechos humanos en aquella zona, así como las características de las poblaciones que habitan el lugar, sus organizaciones y principales problemas. Por supuesto, hace especial énfasis en la violencia generada contra los productores de hoja de coca a consecuencia de la ejecución de las políticas de erradicación forzosa. El documento incluye una cronología de hechos, datos estadísticos y testimonios de los pobladores.

*...Y Todo Comenzó de Nuevo. Memorias de Octubre.* El llamado “octubre negro” fue uno de los capítulos más duros que sufrió Bolivia en los últimos años. Los hechos sucedidos en aquel mes de 2003 dejaron una nueva huella en la historia del país, por ello, el grupo “Los Cronistas”, encabezado por la compiladora Mónica Navia, recogió la experiencia de 177 estudiantes del Instituto Normal Superior Simón Bolívar. El libro narra, desde una perspectiva cotidiana, hechos y percepciones sobre los conflictos vividos. El Defensor del Pueblo apoyó la publicación de este documento como parte de su labor de difusión y promoción de los derechos humanos.

*Resumen Ejecutivo del VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional Periodo 2003.* El presente Informe tiene una versión sintética, un resumen ejecutivo, que se publica distribuye masivamente todos los años. En 2004, se elaboró y publicó el Resumen Ejecutivo del VI Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional correspondiente a las actividades realizadas en 2003. El documento contiene los datos más importantes, estadísticos y narrativos, para que el lector pueda utilizarlo como herramienta ágil de consulta e información defensorial.

## **3.2. MATERIAL EDUCATIVO**

El material educativo producido durante el periodo 2004 fue destinado a fortalecer los procesos permanentes de promoción y educación en derechos humanos que lleva a cabo el Defensor del Pueblo.

### **3.2.1. Derechos de los adultos mayores**

*Afiche “Envejecer con Dignidad”.* Como parte de la tarea de promoción de los derechos de este grupo poblacional, el Defensor del Pueblo publicó este afiche con el objetivo, por un lado, de dar a conocer el maltrato que los adultos mayores padecen cotidianamente y, por otro, de promover el mayor cumplimiento de la Ley 1886 que establece medidas de trato preferente en su favor.

### **3.2.2. Derechos humanos de las personas con discapacidad**

*Afiche “Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad”.* 2004 fue proclamado el “Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad”. En ese marco, el Defensor del Pueblo elaboró este afiche para difundirlo en todas las actividades realizadas con las

personas con discapacidad. El material fue presentado en ocasión de la inauguración del año conmemorativo, oportunidad en la que el Defensor del Pueblo y el CONALPEDIS suscribieron una declaración conjunta con la finalidad de promover el respeto a las personas con discapacidad y motivar un mayor apoyo a sus derechos y bienestar.

Trípticos. Como parte de la producción interna, se elaboró una serie de trípticos sobre los derechos de las personas que viven con diversos tipos de discapacidad:

- Derechos humanos de las personas con discapacidad visual
- Caminos para establecer puentes de comunicación con las personas con discapacidad
- Derechos humanos de las personas con discapacidad intelectual
- Derechos humanos de las personas con discapacidad física
- Derechos humanos de las personas con discapacidad auditiva
- Escuelas de padres de niños y niñas con discapacidad

### **3.2.3. Derechos humanos de las mujeres**

*Tríptico Derechos Humanos de las Trabajadoras Sexuales.* La publicación del material surgió, por una parte, a demanda de las trabajadoras sexuales como medio para difundir información sobre sus derechos y, por otra, como parte del trabajo de protección y promoción de los derechos de las mujeres que realiza el Defensor del Pueblo a través de su programa especial en esta materia.

*Ley de las Trabajadoras del Hogar.* La Ley 2450 promulgada en abril de 2003 fue producto de un largo trabajo del Defensor del Pueblo con las trabajadoras del hogar. La publicación y difusión masiva de esta ley por la Institución es parte del trabajo dirigido a buscar su plena observancia.

### **3.2.4. Otros materiales de derechos humanos**

*Afiches “Derecho a la Vida” y “Derecho a la Dignidad y a la Seguridad Corporal”.* A raíz de los constantes linchamientos producidos en diferentes departamentos del país, el Defensor del Pueblo publicó dos afiches para concienciar a la población sobre la trascendencia e imperativa urgencia de respetar los derechos a la vida, integridad y seguridad personal que tienen todos los seres humanos.

*Cuaderno Educativo de Derechos Humanos.* En el marco del Programa País financiado por la Unión Europea, el Defensor el Pueblo elaboró un cuaderno (escolar) como medio de difusión y promoción de los derechos de distintos grupos poblacionales. El cuaderno, que contiene dibujos y mensajes alusivos a derechos y deberes de niños, niñas y adolescentes, mujeres, pueblos indígenas, personas privadas de libertad, adultos mayores, personas con discapacidad, miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía, fue distribuido en la región del Chapare.

*Afiche “Cine de lo Real”.* En 2004 el país participó de un acontecimiento audiovisual poco frecuente. Se trató de la primera muestra de cine documental, género de gran impacto mundial. El Defensor del Pueblo apoyó este esfuerzo, consciente de que el cine es un espacio fundamental de intercambio entre culturas, tan eficaz como necesario. Movidos por el entusiasmo que despertó esta novedosa muestra, trabajaron para este evento, junto a Nomade Producciones y a la Fundación Cinemateca Boliviana, otras entidades culturales

como la Alianza Francesa de La Paz, CONACINE y la Oficialía Mayor de Culturas de la Alcaldía de La Paz. El evento fue auspiciado por las embajadas del Reino de los Países Bajos y de Francia.

*Bíptico Primera Encuesta de Homofobia.* Este material fue producto de una propuesta realizada por el movimiento Mujeres Creando que realizó un sondeo telefónico de opinión sobre homofobia con el apoyo del Defensor del Pueblo. El principal propósito de esta exploración fue contar con una base de datos que proporcione información acerca de la percepción que tiene la gente sobre la población gay, lésbica, bisexual, transgénero y transexual. Parte de las conclusiones del estudio fueron plasmadas en el bíptico.

### **3.2.5. Otros materiales producidos en las oficinas defensoriales**

*Volante “Pacto entre servidores públicos y ciudadanos”.* El volante fue diseñado para apoyar la promoción de derechos y obligaciones en las oficinas públicas. Fue distribuido, junto a otros materiales, a servidores públicos y ciudadanos en los múltiples recorridos realizados en las instituciones del departamento de Santa Cruz por el personal defensorial.

*Adhesivo “Derechos y deberes de los niños y niñas”.* El objetivo de este material fue apoyar la labor de promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que lleva a cabo el Defensor del Pueblo. Su distribución se realizó, primordialmente, en las escuelas y colegios de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

*Marcador para erradicar la violencia.* Este material fue elaborado y distribuido específicamente en la Feria del Libro de Santa Cruz con el objetivo de promocionar la defensa de los derechos de las mujeres y las prácticas de no violencia en su contra.

*Adhesivo contra la violencia.* Este adhesivo forma parte del paquete de promoción y defensa de los derechos de las mujeres. Fue elaborado para coadyuvar en la promoción del concepto y prácticas de no violencia contra la mujer. En primera instancia, su distribución fue prevista para el día de la mujer boliviana y el día internacional de la mujer, pero también fue distribuido a la población en general en otros espacios y eventos organizados por la Institución.

*Adhesivo “Capacidades diferentes, derechos iguales”.* La sensibilización y el reconocimiento como iguales de las personas con discapacidad fue el principal objetivo para que el Defensor del Pueblo produzca y distribuya este material en las actividades de las instituciones y organizaciones que trabajan por los derechos de estas personas en Santa Cruz.

*Afiche Mujeres Indígenas.* El Encuentro sobre Mujeres Indígenas en el Departamento de Pando, así como el reforzamiento de la promoción y defensa de los derechos de las mujeres sin ninguna discriminación, fueron el principal escenario e incentivo para la publicación y distribución de este material.

*Botones metálicos.* En conmemoración del 56° Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Representación Defensorial en Pando elaboró y distribuyó botones para recordar y reafirmar entre la población pandina el compromiso del Defensor del Pueblo con la defensa y respeto de los derechos humanos.

*Boletines informativos.* La Representación Departamental de Santa Cruz elaboró 23 boletines de prensa para informar sobre las actividades y actuaciones realizadas por el Defensor del Pueblo durante 2004. Este material, además de ser una fuente importante para los medios locales, reforzó las relaciones e intercambio de información con los medios radiales y televisivos de la capital cruceña

*Boletín “El Defensor en Tarija”.* En Tarija la Representación Departamental del Defensor del Pueblo también publicó, periódicamente, un boletín informativo que fue distribuido en las instituciones que coadyuvaron en el trabajo cotidiano de la defensoría, así como en los medios de comunicación masiva y entre la población.

### 3.2.6. Reimpresión de materiales

La demanda constante de distintos sectores de la población sobre material editado en años anteriores, cuyas temáticas permanecen vigentes, impulsó la reimpresión de los siguientes títulos:

**Gráfico No. 9**  
**Reimpresión de materiales de promoción y difusión de la los Derechos Humanos**

<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos de las Mujeres</b></p> <p>Derechos Humanos de las Mujeres (cartilla) Convención Interamericana sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (cartilla) Derechos Humanos de las Trabajadoras Sexuales (afiche)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos de las y los Adultos Mayores</b></p> <p>Ley 1886 (afiche) Ley 1886 (tríptico)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos de la Población Campesina e Indígena</b></p> <p>Somos Iguales (cartilla) Convenio 169 (cartilla) Resumen Convenio 169 (cartilla) Derecho a la Tierra (cartilla) Tenemos Derecho a Participar (cartilla)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos Niñez y Adolescencia</b></p> <p>Derechos de los Jóvenes (tríptico) Derechos de los Jóvenes (afiche)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos en la Policía</b></p> <p>Derechos Humanos y Ciudadanos en el Trabajo con la Policía (cartilla) Manual sobre el Ejercicio de los Derechos Humanos en la Policía Nacional</p>	<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad</b></p> <p>Personas con Discapacidad (afiche)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Campaña Antidiscriminación</b></p> <p>Terminemos con la Discriminación (afiche) ¿Discriminas? (afiche) Protagonistas de la Historia (afiche)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos en general</b></p> <p>Declaración Universal de los Derechos Humanos (cartilla) Los Derechos Humanos son de todos (2 modelos) (afiche) Declaración Universal de los Derechos Humanos (afiche) 10 de Diciembre (afiche) Ley 1818</p>
<p style="text-align: center;"><b>Derechos Humanos de los Pacientes</b></p> <p>Derechos Humanos de los Pacientes (afiche) Derechos Humanos de los Pacientes (tríptico)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Material Institucional</b></p> <p>Centro de Información y Documentación (tríptico) Competencias institucionales (dos versiones) (tríptico)</p>

## 4. ESTUDIOS ESPECIALIZADOS

### 4.1. II INFORME SOBRE DERECHOS HUMANOS: DERECHOS DE LA MUJER (FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN)

Dando continuidad a la iniciativa de elaborar informes regionales anuales sobre derechos humanos, inaugurada en 2003 con la publicación del I Informe sobre Derechos Humanos: Migraciones, la FIO elaboró y presentó el libro II Informe sobre Derechos Humanos: Derechos de la Mujer.

Como en la primera oportunidad, la elaboración del documento contó con la colaboración de una veintena de personas, especialmente funcionarios de las oficinas de Ombudsman de Iberoamérica y de la Universidad de Alcalá de Henares, y el asesoramiento de un comité conformado por destacados expertos representantes de organizaciones abocadas a la promoción y protección de los derechos humanos y de los derechos de la mujer. En lo que corresponde a Bolivia, los insumos para el documento fueron preparados por la Asesoría en Derechos Humanos y el Programa de Derechos Humanos de las Mujeres del Defensor del Pueblo.

El informe de más de 400 páginas se divide en cinco partes principales: una introductoria y cuatro capítulos referidos al panorama internacional, panorama nacional, actuación de las defensorías y recomendaciones que formula la FIO a los Estados iberoamericanos.

En la primera parte, sobre el panorama internacional, se examina el marco normativo internacional y regional, de carácter general y particular; se revisan los antecedentes y resultados de la Conferencia de Beijing y el ámbito de protección a la mujer trabajadora desarrollado bajo el auspicio de la OIT; por último, se hace un repaso de los principales pronunciamientos de órganos y expertos de las Naciones Unidas en relación con los derechos de la mujer.

En la parte referida al panorama nacional se analiza de manera descriptiva y detallada la situación de los derechos humanos de las mujeres en 17 países que integran la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Los aspectos que se abordan en esta sección son las relaciones familiares y laborales; la explotación sexual y violencia de género; la participación política; la educación y los medios de comunicación; y otras situaciones vulnerables.

Para el caso boliviano, el Informe refleja la pervivencia de normas discriminatorias contra las mujeres en el plano de las relaciones familiares y en el plano fáctico, un arraigado trato discriminatorio en el ámbito de las relaciones laborales, especialmente. En este último caso, la discriminación se traduce, entre otras cosas, en la inobservancia de normas que protegen la estabilidad laboral de las mujeres gestantes o en la desigualdad, a veces muy significativa, en el trato salarial entre hombres y mujeres, tanto en el sector público como privado. El Informe también evidencia los altos índices de violencia contra la mujer, incluida la violencia doméstica, y los diferentes problemas de salud sexual y reproductiva que enfrenta la población femenina en Bolivia. En cuanto a la educación, el documento muestra la desventajosa posición de las mujeres con relación a los hombres en los diferentes niveles del sistema educativo, en la tasa de alfabetismo y en la comparación campo/ciudad. También refleja la aún escasa participación política de las mujeres.

No obstante, el Informe también da cuenta de los avances logrados en los últimos años para adelantar la situación de la mujer en nuestra sociedad y combatir la desigualdad sustantiva a través de políticas de equidad de género promovidas por el movimiento y organizaciones de mujeres e implementadas por el Estado.

En la parte referida a la actuación de las defensorías, siguiendo el mismo esquema del capítulo anterior, se presenta la experiencia de cada una de las 17 instituciones nacionales de protección de los derechos humanos. En el caso del Defensor del Pueblo de Bolivia, se hace un recuento de las actividades e intervenciones más relevantes de la institución en los últimos años. Se destaca, por ejemplo, la intervención en el tema de la violencia doméstica, fundamentalmente a través de la investigación de oficio realizada para evaluar el trabajo de las Brigadas de Protección a la Familia en 14 ciudades importantes del país. Producto de esa investigación, se emitió una Resolución Defensorial en la que se recomendó una serie de medidas a diferentes autoridades públicas cuya observancia se tradujo, por un lado, en la mayor asignación de recursos para estas dependencias policiales, el incremento del número de policías mujeres y la inclusión de la materia de violencia intrafamiliar en la currícula de formación de los policías.

También se hace un recuento de los recursos de amparo constitucional interpuestos por el Defensor del Pueblo para proteger los derechos de las servidoras públicas embarazadas destituidas de sus fuentes laborales y de los recursos directos de inconstitucionalidad planteados para impugnar normas discriminatorias en el ámbito de las relaciones familiares y laborales (sentencia constitucional 58/2003), en materia de seguridad social (sentencia constitucional 62/2003) y respecto a las mujeres que ejercen la prostitución (sentencia constitucional 19/2001).

Asimismo, se hace una relación de la actuación institucional para promover la aprobación de normas en favor de los derechos de las mujeres. Se destaca, entre esas gestiones, el papel que jugó la institución en la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer por parte del Estado boliviano; en la promulgación de las leyes de protección a las víctimas de violencia sexual, del trabajo asalariado en el hogar y de participación política (ley de cuotas); y en la consideración legislativa de proyectos normativos como el que protegerá las condiciones laborales de las mujeres dedicadas a la explotación de la castaña.

El documento aborda otros temas de especial importancia en los que también intervino la Institución en seis años de trabajo.

En la parte final del informe, tomando en cuenta la situación en cada uno de los países, la FIO plantea 39 recomendaciones puntuales a los Estados de Iberoamérica.

Como herramienta comparativa, el Informe es de gran utilidad para estudiar la forma en que cada una de las defensorías, procuradurías y comisiones de derechos humanos iberoamericanas encaran la atención de la situación de las mujeres y protegen y promueven sus derechos en circunstancias y condiciones, muchas veces, comunes a todas ellas. También es valioso para analizar en qué medida Bolivia ha avanzado en la promoción y protección de los derechos de la mujer con relación a otros países de la región. El II Informe sobre Derechos Humanos: Derechos de la Mujer, publicado por la editorial Trama, se

encuentra a disposición del público que desee consultarlo en el Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo o en el portal de la FIO: <http://www.portalfio.org>

## **5. CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN (CID-DP)**

Con la finalidad de ser un referente nacional en difusión de información sobre derechos humanos y acción defensorial, la Institución continuó fortaleciendo su Centro de Información y Documentación CID-DP. El centro está integrado por 11 unidades, una en cada departamento y en El Alto y Riberalta. Cada unidad tiene como premisa de trabajo la satisfacción de todas las demandas de información, por lo que se busca orientar y brindar respuestas positivas al público en los temas relativos a derechos humanos y acción defensorial. El CID-DP cuenta con información actualizada y sistematizada en bases de datos que pueden ser consultadas desde cualquier parte del mundo mediante internet (<http://www.defensor.gov.bo>).

En las oficinas regionales se atiende un promedio de siete a diez demandas de información semanales, llegando a cubrir el 100% de las mismas mediante préstamos de bibliografía, entrega de material de promoción o préstamo entre unidades dentro de la institución.

En 2004, se atendieron 2.068 demandas de información en este orden: universitarios, usuarios internos, estudiantes de colegio, instituciones públicas, particulares, policías y miembros de las FFAA. Los temas más consultados fueron: población penitenciaria 23%, maltrato infantil 20%, violencia intrafamiliar 14%, Defensor del Pueblo 10%, trabajo infantil 10%, legislación en niñez 8%, adolescencia 7%, derechos de los indígenas 3%, seguridad ciudadana 3%, y discapacidad 2%.

Por otra parte, en 2004 se fortalecieron las relaciones con instituciones y organizaciones, nacionales e internacionales, que realizan labores afines a las del Defensor del Pueblo. Producto de esas relaciones, la Institución cuenta desde 2004 con acceso directo a las bases de datos del Centro de Documentación del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Los servicios del CID-DP fueron difundidos en una carta de servicios publicada con la intención de dar a conocer la Red Nacional de Información y los servicios que ésta presta.

Asimismo, el Centro realizó un diagnóstico sobre la situación actual de los archivos en las diferentes Representaciones Defensoriales. El objetivo del diagnóstico es implementar en 2005 un sistema general de archivo institucional.

El Centro de Información y Documentación del Defensor del Pueblo también alimenta y actualiza periódicamente la página web de la Institución con información relevante sobre las actividades de la defensoría, las nuevas publicaciones y los temas de intervención.

## **6. EDUCACIÓN EN Y PARA LOS DERECHOS HUMANOS**

Conforme a la atribución del Defensor del Pueblo de diseñar, elaborar, ejecutar y supervisar programas para la promoción y divulgación de los derechos humanos, establecida en el artículo 11.13 de la Ley 1818, en 1999 la Institución formuló un Programa de Educación en Derechos Humanos y Ciudadanos, cuyo objetivo principal era establecer los lineamientos para iniciar un proceso sistemático de oferta y gestión educativa en materia de estos derechos.

Las principales acciones del Defensor del Pueblo en el ámbito de la educación y capacitación se ejecutan como proceso, en el que, de manera sostenida, se incide en un determinado colectivo a fin de desarrollar y consolidar la cultura del respeto a los derechos humanos.

Este trabajo lo desarrolla, principalmente, la Unidad de Educación y Capacitación en Derechos Humanos y Ciudadanos de la Adjuntoría de Promoción y Análisis (APA), a través de cinco proyectos de capacitación dirigidos a los miembros de las FFAA y de la Policía Nacional, a servidores públicos, a la comunidad educativa y a la población en general. Sólo en 2004, se capacitaron en estos cinco proyectos a 14.662 personas.

Asimismo, otras áreas funcionales y unidades de la Institución, como Atención a la Ciudadanía (AC) y los programas especiales de la Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales (APAE), llevan adelante procesos menos formales y acciones de capacitación vinculadas directamente con aspectos de interés particular para el trabajo de cada una de ellas. La AC realiza capacitaciones recíprocas con ciertas instituciones, como el SENASIR o la Dirección Nacional de Identificación Personal de la Policía Nacional, que, como se demostró en el capítulo III de este Informe, concentran un significativo número de quejas en su contra. En el caso de los programas especiales, las capacitaciones y charlas informativas están siempre vinculadas a los derechos humanos de cada población priorizada. En este sentido, son frecuentes las presentaciones que el personal de la APAE en todo el país imparte en tópicos de violencia doméstica, violencia contra la mujer, derechos de los adultos mayores, derechos de los pueblos indígenas y Convenio 169/OIT, derechos de la niñez y Código del Niño, Niña y Adolescente, Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos y Ley de Ejecución Penal y Supervisión, Normas Internacionales sobre Arresto y Detención de Personas y Uso de Manillas de Seguridad, etc.

La capacitación en derechos humanos y en otros temas relacionados no es una labor de la que el Defensor del Pueblo se ocupe únicamente hacia afuera, hacia los ciudadanos y los servidores de las diferentes entidades públicas; es también una actividad interna, que beneficia al personal institucional en el interés de que fortalezca sus conocimientos y dé un mejor servicio al público.

En 2004, bajo la responsabilidad de la Asesoría en Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo capacitó a la mayor parte de los funcionarios que trabajan en las áreas sustantivas en los siguientes temas: principios básicos de derechos humanos, derechos civiles y políticos, DESC, derechos de las mujeres, derechos de la niñez y adolescencia, derechos de los pueblos indígenas y mecanismos nacionales de protección de los derechos humanos. Asimismo, gracias al apoyo de la GTZ, otra buena parte del personal recibió capacitación en procedimiento penal, procedimiento administrativo, sistema de pensiones y resolución de conflictos.

## **6.1. PROYECTOS PERMANENTES DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS**

Como se apuntó antes, las principales actividades de capacitación en derechos humanos realizadas por el Defensor del Pueblo se dan en el marco de estos cinco proyectos sostenidos que ya tienen varios años de ejecución y de logros importantes, que, para 2004, pueden resumirse en los siguientes datos.

### **6.1.1. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para las Fuerzas Armadas**

Entre 2000 y 2004, el Defensor del Pueblo organizó alrededor de 200 talleres en todo el país, la mayoría con instructores de tropa y de institutos de formación militar. Aproximadamente, se ha capacitado a más de 2.000 oficiales, suboficiales y sargentos de las tres fuerzas.

Como se señaló en los anteriores Informes Anuales, en el marco de los convenios interinstitucionales entre el Defensor y las FFAA, se elaboró un paquete de material de apoyo pedagógico consistente en un manual de DDHH para las FFAA., una cartilla de DDHH para el soldado y marinero, rotafolios sobre DDHH, afiches de DDHH en los cuarteles y videos sobre DDHH para la capacitación. Las cartillas y los manuales se distribuyen desde 2002 en todo el país, en un número de 20.000 y 2.000 por año, respectivamente.

En 2004, concretamente en el mes de marzo, se firmó el segundo convenio interinstitucional con las FFAA y el Ministerio de Defensa, cuyos ejes centrales son la capacitación a instructores de tropa y la consolidación de la “Currícula Unificada de Derechos Humanos para los Centros de Formación Militar”. La continuidad del convenio refleja la importancia que han tenido las acciones conjuntas para consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos en las FFAA. La currícula fue presentada y entregada, precisamente, en ocasión de la suscripción del nuevo convenio.

Cabe recordar que el proceso de elaboración de esta currícula se inició en 2002, procediéndose a su validación, ese año y en 2003, en múltiples talleres realizados nacionalmente. Todo el proceso fue coordinado con las Direcciones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario de las FFAA y el Ministerio de Defensa Nacional. En 2004, con base en la currícula y en el uso de metodologías específicas de educación en derechos humanos, se desarrolló un programa de talleres orientados a capacitar a los futuros docentes de la materia de DDHH de los centros de formación militar.

Haciendo un resumen apretado de los principales logros promovidos por la Institución en el proceso educativo y de capacitación con las FFAA, debe señalarse la emisión de una directiva del Comando en Jefe de las FFAA que instruye, a partir de 2005, que todos los centros de formación militar deben tener implementada la materia de derechos humanos basada en la currícula trabajada por la defensoría. De esta manera, la materia tendrá carácter obligatorio. Hasta 2004, sólo el Colegio Militar de Ejército tenía reconocida esta asignatura con una carga horaria de 40 horas. En 2005, todos los centros de Preformación (Escuelas de Sargentos y Suboficiales) y Formación (Colegios Militares de las tres fuerzas) la incorporarán a su malla curricular.

Asimismo, debe destacarse que el Ministerio de Defensa Nacional asumió como responsabilidad propia la reproducción de los materiales de la currícula para todos los centros de formación militar. Con el apoyo del Defensor del Pueblo se reprodujeron 42 volúmenes. En un acto oficial presidido por el Viceministro de Defensa Social se hizo entrega de la currícula a los directores de los Centros de Formación Militar. De igual forma, se completó el primer ciclo de la currícula y se culminó el ciclo de talleres para los futuros

docentes de la materia, por lo que en 2005 se dará seguimiento a la implementación y se elaborarán materiales de apoyo pedagógico para los centros de formación militar.

Por otro lado, desde 2004 el Ejército introdujo el examen en DDHH como parte de las pruebas de ascenso de grado.

De igual forma, en todas las oficinas del Defensor del Pueblo se recibieron constantes demandas de capacitación por parte de los comandantes de grandes y pequeñas unidades. Este hecho es otra muestra de que en las FFAA se percibe como una necesidad la capacitación de los instructores de marineros y soldados en esta temática. Entre febrero y octubre de 2004, el Defensor del Pueblo capacitó en el país a 1.361 miembros de las FFAA (el detalle de estos eventos se encuentra en el capítulo XI del presente Informe).

Durante todo el período 2004 las FFAA ejecutaron diferentes actividades para difundir el Documento de Consenso Hemisférico sobre Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario. El Defensor del Pueblo de Bolivia, en calidad de observador, asistió al proceso de elaboración del referido documento y, posteriormente, realizó el seguimiento a su implementación.

Debe puntualizarse que desde 2002 la Institución fue invitada a participar como asesora en la elaboración de este instrumento, siendo el único Defensor del Pueblo de la región que participó en dicho proceso. El Documento de Consenso es un compromiso firmado por el Estado Boliviano y las FFAA, conjuntamente con todos los países latinoamericanos y del Caribe a iniciativa del Comando Sur de los EE.UU. A través de este documento, el Estado se compromete a implementar los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en las FFAA y en las Fuerzas de Seguridad, en cuatro ejes temáticos: doctrina militar, capacitación de los cuadros de oficiales y la tropa, control interno, para evitar violaciones a los derechos humanos dentro de las FFAA, y colaboración y relaciones con instituciones del Estado y de la sociedad civil en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

### **6.1.2. Proyecto de capacitación en derechos humanos y ciudadanos para la Policía**

En marzo de 2002, el Defensor del Pueblo suscribió con la Policía Nacional similar convenio al firmado con las FFAA. Los ejes de este acuerdo también giran entorno a la capacitación de sus miembros y a la consolidación de una currícula unificada en todos los centros de formación policial.

Desde diciembre de 2000 se realizaron 50 talleres de capacitación en coordinación con la Dirección Nacional de Derechos Humanos de la Policía y un equipo técnico de 20 oficiales superiores preparados como capacitadores en derechos humanos. Con la mencionada Dirección y el equipo de oficiales, se elaboraron, materiales de apoyo pedagógico, un manual, una cartilla de DDHH y un afiche de difusión masiva. En 2004 se distribuyeron 2.000 ejemplares del manual, 50.000 de la cartilla y 5.000 del afiche.

Además, se elaboraron las currículas de formación básica y formación especializada, ambas implementadas en el ámbito nacional, la primera, en la generalidad de las unidades y, la segunda, en unidades específicas como la PTJ, el PAC y Radio Patrulla 110.

De otra parte, se inició en Yacuiba una experiencia piloto orientada a medir el impacto de las capacitaciones; se prevé que, luego de una fase de seguimiento a ejecutarse en 2005, se tendrán datos que orientarán la reproducción de la experiencia en otras regiones del país.

Entre los avances y logros más importantes del último año deben mencionarse los siguientes. Primero, el Comando General de la Policía Nacional emitió una resolución con la que se incorpora oficialmente a la Dirección de Derechos Humanos de la Policía Nacional a la estructura y organigrama de la institución policial. Este reconocimiento es producto de las gestiones desarrolladas por el Defensor del Pueblo desde 2002. Segundo, luego de tres años de trabajo, se consolidó el quipo técnico de apoyo a los procesos de planificación, capacitación, evaluación y elaboración de materiales pedagógicos y de difusión. Tercero, los materiales producidos por el Defensor del Pueblo fueron distribuidos a escala nacional en las Escuelas Básicas de la Policía, la Academia Nacional de Policías y en la Escuela Superior de Policías. Esos materiales ya fueron utilizados para apoyar los procesos pedagógicos.

Entre febrero y noviembre de 2004, el Defensor del Pueblo capacitó a 1.702 miembros de la Policía Nacional en todo el país (el detalle de los eventos se encuentra en el capítulo XI del presente Informe).

### **6.1.3. Derechos humanos y ciudadanos en la educación**

Como se informó en el VI Informe del Defensor del Pueblo al Congreso Nacional, la defensoría, en coordinación con el Ministerio de Educación, elaboró materiales de aula para el ciclo de primaria: el Manual de Aula para el/la Docente, la Cartilla para el Trabajo de los DDHH en el Aula, un juego educativo de mesa sobre DDHH y un video.

Asimismo, se elaboró el manual de DDHH para estudiantes de las normales y se ejecutaron talleres con docentes de la Normal Simón Bolívar, además de conformarse un grupo de apoyo con docentes y ejecutarse eventos de promoción y difusión de los derechos humanos en ese centro de formación docente.

En 2004, el Defensor del Pueblo tuvo un proceso similar con la Normal Enrique Finot de Santa Cruz y, de otro lado, conjuntamente con el Ministerio de Educación, realizó un ciclo de talleres con los SEDUCA de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz para capacitar a los directores de unidades educativas para que ellos, a su vez, capaciten a los docentes en el manejo de los materiales de aula. En este ciclo, iniciado a principios de año, los directores elaboraron sus propios *proyectos de promoción y difusión de derechos en el ámbito de la comunidad educativa*.

Por otra parte, a finales de año, el Defensor del Pueblo organizó en Cochabamba y Santa Cruz reuniones con organizaciones e instituciones que trabajan en el campo la Educación en Derechos Humanos (EDH), con el propósito de conformar en el futuro inmediato redes departamentales de EDH.

Los avances logrados en 2004 en la esfera de este proyecto son varios. Por un lado, la distribución de materiales sobre DDHH dirigidos a la comunidad educativa de todo el país constituye un hito importante porque es la primera vez que se difunden en el sistema de

educación pública. A esto, debe sumarse que el proceso de capacitación orientado a la implementación de estos materiales significa un primer paso para la Reforma Educativa en la ejecución de materias transversales.

Por otro lado, la capacitación brindada a los directores de unidades educativas ha dado como resultado más de 80 *proyectos de promoción y difusión de derechos en el ámbito de la comunidad educativa*. En esta línea, la “Red 303 del Distrito No. 3” de la ciudad de La Paz, conformada por ocho colegios, ejecutó el “Plan Piloto del Proyecto Educativo de Red” basado en el tema de la promoción de derechos humanos en los colegios de la Red. Esta experiencia positiva culminó con una feria en El Prado de la ciudad de La Paz donde se expusieron los resultados de la gestión.

De igual forma, debe realizarse que el grupo de apoyo de docentes de la Normal Simón Bolívar de La Paz se planteó elaborar para 2005 una propuesta técnica de incorporación de la materia de derechos humanos en la currícula de la normal.

En los eventos de capacitación ejecutados con el sistema educativo entre febrero y diciembre de 2004 participaron 2.192 personas (el detalle de los eventos se encuentra en el capítulo XI del presente Informe).

#### **6.1.4. Capacitación en derechos humanos y ciudadanos para servidores públicos**

En el plano de la capacitación en derechos humanos para servidores públicos, iniciada en 2000 y continuada como proceso sostenido hasta el presente, también se elaboraron diferentes materiales: el Manual de DDHH para Servidores Públicos, la Cartilla para Servidores Públicos y afiches sobre el servicio público y los derechos humanos.

En 2004 el Defensor del Pueblo decidió priorizar el trabajo con servidores públicos. En este sentido, se planteó la necesidad de suscribir convenios para institucionalizar los procesos de educación y capacitación en derechos humanos con las entidades que concentran el mayor número de quejas registradas en el SAQ. Para el efecto, se iniciaron gestiones con varias prefecturas (principalmente con sus SEDEGES, SEDES y SEDUCA), alcaldías y con el SENASIR. En este último caso, el convenio ya fue firmado. Con relación a la alcaldía paceña y a los servicios prefecturales de educación y gestión social de este departamento, se lograron avances importantes que hacen prever la pronta suscripción de los respectivos acuerdos.

Entre febrero y diciembre de 2004, 2.906 servidores públicos fueron capacitados en los procesos que condujo el Defensor del Pueblo en los nueve departamentos del país (el detalle de los eventos se encuentra en el capítulo XI del presente Informe).

#### **6.1.5. Capacitación en derechos humanos y ciudadanos para la ciudadanía**

Como en años anteriores, el Defensor del Pueblo atendió la nutrida demanda de diversas instituciones, organizaciones de la sociedad civil y grupos de personas que le solicitaron

tomar parte en sus actividades de capacitación y educación en derechos humanos. Estas actividades vienen ejecutándose desde 2002, principalmente en las provincias paceñas y en las de otros departamentos del país. En La Paz, se refuerzan con el programa del Defensor del Pueblo que se emite por radio San Gabriel.

En 2004 la mayor cantidad de eventos de capacitación y educación con la ciudadanía se llevó a cabo en el área rural, esto permitió que el Defensor del Pueblo tenga un contacto permanente con las autoridades comunitarias. Asimismo, se ejecutaron dos experiencias piloto de capacitación en justicia comunitaria con pueblos indígenas de Tarija y Cochabamba, habiéndose sistematizado estas experiencias en un documento que refleja las posibilidades de proyección para el futuro. Por último, se iniciaron acciones con jóvenes de secundaria con el fin de preparar el trabajo de introducción de la temática de los derechos humanos en el ciclo secundario del área rural.

Los destinatarios de los eventos de capacitación en derechos humanos a la ciudadanía realizados entre febrero y noviembre de 2004 fueron 6.501 personas (el detalle de los eventos se encuentra en el capítulo XI del presente Informe).



CAPÍTULO  
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y SERVIDORES  
PÚBLICOS COLABORADORES Y NO COLABORADORES

VIII





## RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y SERVIDORES PÚBLICOS COLABORADORES Y NO COLABORADORES

---

### 1. RELACIONES CON INSTITUCIONALES NACIONALES

El trabajo de la defensoría ni los resultados que son producto del mismo podrían realizarse ni alcanzarse si la Institución actuara sola, sin la colaboración permanente de las organizaciones privadas con las que ha entablado alianzas estratégicas y sin la debida coordinación y cooperación de las diferentes instituciones del Estado, de los tres poderes, que comparten con el Defensor del Pueblo la responsabilidad de asegurar la vigencia de los derechos humanos.

Respecto a las organizaciones de la sociedad civil, los capítulos precedentes de este Informe muestran el alto grado de vinculación que tienen con el Defensor, especialmente en el ámbito de trabajo de los programas especiales, tanto en La Paz como en el resto del país. Son, sin duda, muchas más organizaciones y redes de las que aparecen nombradas en esas páginas.

Con relación a las instituciones del Estado (nacionales, departamentales y locales), esas mismas líneas reflejan, a menudo, un tipo de relación diferente, no necesariamente de cooperación mutua. Muchas veces las entidades públicas son nombradas como instituciones denunciadas de vulnerar los derechos humanos o de cometer otro tipo de irregularidades. En menor cantidad, se las menciona como instituciones que colaboran con el Defensor del Pueblo o que asumen posiciones coherentes con el respeto a los derechos humanos, y no porque esto no suceda, sino porque sucede menos.

Por esta razón el Informe quiere mostrar una faceta diferente de ciertas entidades del Estado, que se tradujo en 2004 en un denotado interés de mejorar y cambiar las cosas e, incluso, de establecer relaciones de trabajo, formales o informales, con el Defensor del Pueblo. Con esa actitud contribuyeron al mejor desempeño de la defensoría y a que los derechos de los ciudadanos puedan, en ciertas esferas, ser ejercidos sin obstáculos.

#### 1.1. SENASIR

Desde el inicio de sus actividades en 1998, el Defensor del Pueblo ha mantenido con el SENASIR (antes Dirección de Pensiones) una relación de trabajo constante para la atención de las quejas presentadas en su contra a nivel nacional. En ese orden de cosas, se acordaron mecanismos que, respetando los criterios de priorización establecidos por el SENASIR, dieron lugar a la solución de varias denuncias a lo largo de siete años.

Sin embargo, los mejores resultados del trabajo coordinado se dieron en 2004, luego de la intervención del SENASIR en el mes de abril. A partir de ese momento, se pusieron en práctica nuevas formas y mecanismos de relación que permitieron mejorar cualitativamente el vínculo interinstitucional y agilizar la atención de las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo por los pensionistas o aspirantes a los diferentes tipos de renta del sistema de reparto.

Entre mayo y diciembre, el Defensor remitió al SENASIR 142 casos seleccionados, muchos del interior del país. De ese total, 74 quejas fueron resueltas en favor de los peticionarios. Esto constituye un importante adelanto con relación a años anteriores. Además de este resultado cuantitativo, hay que destacar la apertura demostrada por el SENASIR, desde el interventor hasta el personal designado por esa entidad para coordinar con la defensoría.

El buen clima de trabajo entre ambas instituciones posibilitó, asimismo, que el Defensor realice verificaciones en la Plataforma de Atención al Ciudadano con el objeto de constatar las mejoras implementadas en la atención de los jubilados y prejubilados y efectuar recomendaciones y sugerencias correctivas a los procedimientos internos, en el afán de buscar el mayor beneficio para los adultos mayores.

## **1.2. DIRECCIÓN NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL DE LA POLICÍA NACIONAL**

En 2003 y 2004 el SAQ reportó un buen número de quejas contra la Dirección Nacional de Identificación Personal. Los motivos de los reclamos fueron múltiples: exigencia de requisitos no previstos en la normativa a los ciudadanos que pretendían renovar sus cédulas de identidad, duplicidad del número de la cédula, negativa de fotografiar a los hombres que llevaban aretes o que tenían melena, etc.

Con el propósito de lograr soluciones a estos y otros casos, el Defensor del Pueblo efectuó una serie de verificaciones en las oficinas de Identificación Personal de las capitales de departamento, El Alto, Llallagua, Riberalta y Puerto Suárez. En las visitas, por una parte, buscó conocer en forma directa cuál era el mecanismo de información al ciudadano empleado para dar a conocer los requisitos y procedimientos de tramitación de la cédula y, por otra, tomar conocimiento de las dificultades más comunes que enfrentan las personas que acuden a este servicio policial.

Las conclusiones de la verificación fueron transmitidas al Comando General de la Policía Nacional, instancia que asumió las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo y emitió, en consecuencia, recordatorios e instructivos dirigidos a mejorar el servicio de la Dirección Nacional de Identificación Personal. Entre las medidas promovidas desde el Defensor se consiguió que la Dirección de Identificación brinde atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. También se logró que se exhiban, al alcance de todos, los requisitos y el procedimiento que deben seguirse en los trámites que se realizan en esa dependencia policial.

La buena relación lograda entre el Defensor y esta dirección dio paso a que ambas instituciones organicen en La Paz un evento de capacitación recíproca para beneficio mutuo.

Gracias a esta actividad, se abrieron, luego, nuevos canales de coordinación interinstitucional que posibilitaron la búsqueda más fluida de soluciones a las denuncias recibidas por el Defensor del Pueblo.

En Santa Cruz, por otra parte, la Representación Defensorial también estrechó lazos de cooperación con la Dirección Departamental, especialmente en oportunidad de un taller de capacitación impartido a sus efectivos y personal administrativo.

### **1.3. REGISTRO CIVIL**

La coordinación con la Dirección Departamental de Registro Civil de Santa Cruz fue clave para lograr que niños, niñas y adolescentes que viven con sus padres en la cárcel de Palmasola obtengan los correspondientes certificados de nacimiento, lo mismo que sus progenitores indocumentados.

Esta relación se extendió hasta Puerto Suárez donde la Institución proporcionó a los oficiales de Registro Civil copias del DS 27915/2004 y de la Resolución Administrativa 497/04 en virtud de las cuales los indígenas pueden registrarse con sus nombres originarios.

### **1.4. INSTITUCIONES DE JUSTICIA**

Particularmente en La Paz, debido al significativo número de denuncias contra operadores de justicia, el Defensor del Pueblo concertó reuniones de trabajo para elaborar una agenda de acciones conjuntas con la Corte Superior de Justicia, la representación del Consejo de la Judicatura y las direcciones nacional y departamental del Servicio de Defensa Pública. En los encuentros sostenidos con estas instituciones se analizaron casos concretos referidos a retardación de justicia y la posibilidad de que se asigne un presupuesto suficiente para el funcionamiento de la Defensa Pública Rural.

Respecto al Ministerio Público, representado por diferentes fiscalías de distrito del país, la relación de trabajo entablada por varias de las Representaciones Defensoriales tuvo resultados alentadores. En La Paz, por ejemplo, la omisión de ejercer la acción penal por parte del Fiscal de Distrito, la falta de tramitación de varias denuncias contra los fiscales de materia y el incumplimiento de plazos procesales motivó a la Dirección Departamental de Quejas de La Paz a buscar mecanismos idóneos y más expeditos para solucionar estos problemas. La relación con la Fiscalía de Distrito de La Paz tomó cuerpo en reuniones quincenales celebradas entre sus servidores y los del Defensor, y en la designación de una funcionaria de la fiscalía para encargarse del seguimiento a las quejas. Los resultados empezaron a verse en el mismo 2004. La fiscalía revisó los casos señalados por la defensoría y contestó oportunamente a los requerimientos de información, lo que permitió que la Institución archive y concluya extraordinariamente varios casos.

Desafortunadamente, este nivel de coordinación no fue homogéneo en todo el país. En Yacuiba las relaciones dependieron, en gran parte, de los propios fiscales. El trabajo fue más fructífero con el Fiscal de Materia Segundo de Yacuiba y con el Fiscal Adjunto de Villamontes, quienes, entre otras cosas, cumplieron correctamente sus funciones de promover la acción penal y hacer viables los reconocimientos médico forenses por exhortación de

la Mesa Defensorial. Con el resto de fiscales de la zona, el Defensor del Pueblo encontró obstáculos permanentes.

En Puerto Suárez tampoco se tuvo una buena experiencia con el Ministerio Público que, por el desinterés demostrado en el trabajo de sus funcionarios, se convirtió en un óbice para la ciudadanía urgida de una actuación transparente y comprometida de esa entidad.

## **1.5. FUERZAS ARMADAS**

En el departamento de Beni las relaciones con las FFAA fueron provechosas. El Comando de la Fuerza Naval mostró su espíritu de colaboración a través de la oportuna respuesta a los requerimientos de información cursados por la Representación Departamental en el marco de la investigación de denuncias sobre vulneración a los derechos de los marineros. El Comando investigó esas denuncias y sancionó a los responsables. Por otra parte, puso a su personal, especializado en diferentes ramas, a disposición del Defensor del Pueblo para colaborar en tareas de capacitación en municipios y comunidades de difícil acceso para la Institución.

A su vez, por requerimiento de la Institución, el Grupo Aéreo 72 de la FAB prestó su valiosa ayuda a la oficina defensorial en Beni en el traslado aéreo de personas con discapacidad que, por emergencia médica, precisaban imperiosamente ese transporte. Del mismo modo, la Sexta División de Ejército colaboró a la Representación facilitando, por medio de sus equipos de radiocomunicación en provincias, la presentación de denuncias de ciudadanos que habitan en lugares distantes a Trinidad.

## **1.6. PREFECTURAS Y SERVICIOS PREFECTURALES**

El trabajo coordinado entre el Defensor del Pueblo y las diferentes prefecturas departamentales arrojó frutos importantes en 2004. En el departamento de Santa Cruz, gracias a la relación entablada entre el Defensor del Pueblo y la Unidad de Planificación de la prefectura, se logró que en el proceso de ajuste al Plan de Departamental de Desarrollo Económico y Social se tomen en cuenta las necesidades primordiales de los grupos poblacionales priorizados en la acción defensorial desde un enfoque de derechos y no de concesión.

Específicamente en Puerto Suárez, en el marco de la relación de trabajo entre la Mesa Defensorial y la Subprefectura, a cargo de Luis Eduardo Anducle Krajevic, se trabajó en el tema de la seguridad ciudadana y en la atención de las personas mayores imposibilitadas de cobrar el BONOSOL por no existir puntos de pago autorizados. La cooperación de la Subprefectura, de la OTB Centro y de la Cooperativa Jesús Nazareno fue capital para lograr que los beneficiarios del BONOSOL de toda la provincia Germán Busch accedan efectivamente al cobro. De otro lado, por exhortación de la defensoría, la Subprefectura realizó las gestiones necesarias para que los hospitales y centros de salud cuenten con los certificados de nacido vivo.

Con relación a los servicios departamentales, particularmente con el SEDUCA, se establecieron relaciones de trabajo productivas en Beni y Oruro. En el primer caso, dieron como efecto positivo la creación del primer tribunal disciplinario, implementación que fue promovida

por el Defensor del Pueblo. Sin embargo, llama la atención que ese tribunal no hubiera presentado a la Representación Defensorial los informes sobre los procesos sustanciados ante él que le fueran solicitados por la Institución en repetidas oportunidades. También fue motivo de preocupación los constantes interinatos en el SEDUCA y las consecuentes rotaciones de personal de niveles medio e intermedio que perjudicaron a la consolidación de la relación interinstitucional y las posibilidades de subsanar las denuncias presentadas contra este servicio.

En Oruro, a través de la Unidad de Apoyo Técnico Pedagógico, se hicieron viables espacios de interacción con centros de educación especial, logrando ejecutar dos actividades que significaron el inicio de una relación estrecha con la población de personas con discapacidad. Aprovechando la misma relación de coordinación, se realizaron acciones con unidades educativas, directores, profesores y estudiantes en el marco del proyecto “El Defensor del Pueblo en tu colegio, promoviendo nuestros derechos...”

En La Paz, la Dirección Departamental de Quejas, debido a las numerosas denuncias sobre la no cancelación de haberes devengados y destituciones indebidas de profesores, sostuvo reuniones periódicas no solo con el SEDUCA del departamento, sino con otros representantes de la prefectura y del Ministerio de Educación. En las reuniones se encontraron vías de solución para algunas de las denuncias planteadas.

## **1.7. GOBIERNOS MUNICIPALES**

En Beni se consolidó una estrecha relación de trabajo con el Servicio Legal Integral de la Municipalidad de Trinidad. Una buena cantidad de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que solicitaron información y orientación a la Representación Defensorial fue derivada a dicho servicio. El Servicio informó regularmente a la defensoría sobre los resultados de sus intervenciones en todos los casos que le fueron remitidos.

Sin ser un servicio municipal, cabe destacar en el marco de la protección a los derechos humanos de las mujeres, la relación iniciada entre la Mesa Defensorial en Yacuiba y el Centro Multidisciplinario “Beerseba”. Conjuntamente implementaron acciones de apoyo psicológico a mujeres y niños víctimas de la violencia intrafamiliar y de otros delitos.

En este mismo campo, la Representación Especial del Defensor del Pueblo en la ciudad de El Alto integra desde 2004 la Red de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar junto a otras instituciones y organizaciones dedicadas a la defensa de los derechos humanos de las mujeres. La red ha logrado que el gobierno municipal alteño acepte su participación en los procesos de selección e institucionalización de cargos convocados para cubrir las afealías en la Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia y en los Servicios Legales Integrales Municipales, a fin de que el personal escogido reúna las mejores condiciones técnicas para trabajar en pro de las mujeres del municipio.

En otro ámbito de las relaciones entre el Defensor del Pueblo y los gobiernos municipales, en Santa Cruz de la Sierra se estableció un importante vínculo con la Secretaria de Industria y Comercio, principalmente en el área de educación en derechos humanos. Esta dependencia municipal mostró abierta voluntad para llevar adelante procesos de capacitación a gendarmes y al resto de su personal.

En el municipio de La Paz, igualmente, se entablaron relaciones de trabajo con el Concejo, particularmente con la Comisión de Desarrollo Político, y con el Ejecutivo Municipal. Los motivos que impulsaron crear estos canales de coordinación fueron las numerosas quejas que denunciaron falta de respuesta a las peticiones planteadas por la ciudadanía, así como la demora en los trámites. Gracias a las reuniones quincenales celebradas durante el periodo, la Dirección Departamental de Quejas de La Paz pudo archivar varios expedientes y, en otros casos, contar con información actualizada para adoptar decisiones sobre el curso de distintos expedientes.

## **1.8. CENTROS PÚBLICOS DE SALUD**

El trabajo coordinado entre la Mesa Defensorial de Yacuiba y el hospital municipal de esa localidad facilitó, por un lado, el acceso de pacientes pobres a los servicios médicos, muchas veces en forma gratuita y permitió, por otro, encontrar, en la mayoría de los casos, soluciones en favor de pacientes que denunciaron deficiencias en la atención médica.

## **2. SERVIDORES PÚBLICOS “COLABORADORES” Y “NO COLABORADORES”**

Los artículos 129 de la Constitución Política y 25-27 de la Ley 1818 obligan a todos los servidores públicos a colaborar con el trabajo del Defensor del Pueblo. El cumplimiento de este deber ha ido creciendo con los años no sólo en mérito al posicionamiento logrado por la Institución, que es vista desde varias instancias del poder público como una entidad seria y creíble a la que debe cooperarse en el desempeño de sus funciones, sino al progresivo cambio de conducta de quienes administran el Estado y actúan, cada vez más, en favor de la vigencia de los derechos humanos.

Sin embargo, todavía persiste la actitud de ciertas autoridades y funcionarios públicos que, en lugar de cumplir con el deber legal y coadyuvar en las acciones que persiguen el respeto y la protección de los derechos fundamentales, hacen todo lo contrario. Estas conductas, por lo general, son propias de los servidores públicos y no de las instituciones a las que representan o donde desempeñan sus funciones.

Muchas veces, los funcionarios no colaboradores obran opuestamente a los intereses de los peticionarios y de la acción defensorial, sea por autoritarismo, indiferencia o bien por desconocimiento de la normativa y de sus competencias. Por esta razón, son muy importantes los procesos de capacitación y educación en derechos humanos que lleva adelante la Institución a través de sus proyectos formales y sostenidos y de otras acciones desde donde se promocionan y difunden los derechos y los deberes de la ciudadanía y de los servidores públicos. Una muestra patente del resultado positivo de estos procesos es que los funcionarios que en años anteriores figuraban en las listas de servidores renuentes, excepcionalmente volvieron a figurar en esas mismas listas en los Informes Anuales posteriores. Incluso, varios figuraron en la lista de servidores colaboradores.

Las listas de “servidores colaboradores” y de “servidores no colaboradores” que se exhiben a continuación se confeccionaron cuidadosamente con el aporte de todas las oficinas regionales, áreas y unidades del Defensor del Pueblo. La selección fue cuidadosa porque se evitó incluir a un mismo funcionario en ambas listas, lo que puede suceder cuando un

servidor público coopera con la Institución en unos casos y en otros no. También se tomó cuidado en incluir a los servidores públicos que verdaderamente perjudicaron el desenvolvimiento del trabajo institucional y no a todos los que, eventualmente, por una u otra razón, no colaboraron con la defensoría en temas aislados.

El mismo criterio se siguió respecto a la lista de colaboradores, es decir que no se incluyó a todos los cientos de servidores que en 2004 apoyaron el trabajo institucional. Aquellos, sin embargo, merecen un especial reconocimiento porque, aunque la cooperación con el Defensor del Pueblo es un deber, hay que celebrar su compromiso con la legalidad y con el respeto a los derechos humanos; y también hay que ensalzar su buena disposición para enmendar errores, revisar posiciones y coadyuvar en la construcción de una cultura de derechos humanos.

Cabe señalar que las dos listas no pretenden condenar a ningún servidor como violador de derechos humanos; tampoco se pretende otorgar certificaciones de buena conducta funcionaria a ninguna persona. El propósito es llamar a la reflexión a los servidores cuyos nombres integran la lista de “no colaboradores”, con el buen ejemplo de aquellos que integran la lista de “servidores colaboradores”, a quienes, sin duda, se debe emular.

Por último, este año el Defensor del Pueblo incorporó en el listado a personas que no son servidores públicos, por lo tanto no tienen la obligación de colaborar al Defensor del Pueblo en el trabajo que realiza. Sin embargo, la inclusión obedece al reconocimiento institucional a un grupo de ciudadanos que comprendieron perfectamente que la construcción de un Estado en el que los derechos humanos tengan plena vigencia no solo depende de la Administración o de los poderes públicos en su conjunto, sino de toda la sociedad.

**Gráfico No. 10**  
**SERVIDORES COLABORADORES**

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de colaboración con el Defensor del Pueblo
<b>Cnl. DAEN Aliaga T., Germán</b> Director Nacional de Responsabilidad Profesional	Policía Nacional	Este funcionario acató, en el plazo previsto por la Ley 1818, las recomendaciones formuladas en dos Resoluciones Defensoriales emergentes de la investigación de hechos violatorios a los derechos humanos cometidos por agentes del penal de mujeres de Obrajes (La Paz) y de la Policía Técnica Judicial.
<b>Antezana, Fernando</b> Ministro de Salud y Deportes.	Ministerio de Salud y Deportes	El Dr. Antezana hizo viable el cumplimiento de Resoluciones Defensoriales emitidas por la Institución contra el Ministerio de Salud por la vulneración de los derechos de personas que habían prestado sus servicios profesionales a esa entidad y que no habían recibido el pago correspondiente ni se les había reconocido el goce de vacaciones pagadas.
<b>Apaza, Angélica</b> <b>Bigabriel, Sandra</b> <b>Arnez, Hugo</b> Funcionarios de la Dirección de Beneficios del Fondo de Capitalización Colectiva	Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	Estas tres personas fueron permanentes colaboradores en la subsanación de quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo sobre el pago del BONOSOL. Además, de manera continua, eficiente y oportuna absolviéron las consultas vinculadas con este beneficio, realizadas tanto por ciudadanos como por funcionarios de la Institución.
<b>Aruquipa, Modesto</b> Director Distrital de Educación de Desaguadero	Director Distrital de Educación de Desaguadero	Además de la cooperación brindada al Defensor del Pueblo en sus actividades de promoción, capacitación y difusión de los derechos humanos, el señor Aruquipa jugó un papel importante como nexo entre la Institución y diferentes autoridades del municipio de Desaguadero.
<b>Cnl. DESP. Baldiviezo S., Julio</b> Comandante Departamental de la Policía de Beni	Comando Departamental de la Policía de Beni	Desde su posesión en el cargo, el Cnl. Baldiviezo ofreció colaboración y apertura hacia el trabajo del Defensor del Pueblo en el departamento de Beni. Durante toda su gestión mantuvo la misma actitud que se tradujo, entre otras cosas, en la rectificación de vulneraciones de derechos denunciadas contra sus subalternos. También mostró un alto nivel de cooperación en las actividades de capacitación organizadas por la Representación Defensorial dirigidas a los miembros de la Policía.
<b>Barriga S., Silvia</b> Directora Distrital de Educación de Cobija.	Dirección Distrital de Educación de Cobija	La Directora rectificó su conducta en dos oportunidades, demostrando buena disposición a colaborar con el Defensor del Pueblo y a respetar la vigencia de los derechos laborales de los docentes.
<b>Tcnl. Begazoa., José Luis</b> Comandante de la Escuela de Cóndores de Bolivia (ESCONBOL)	Escuela de Cóndores de Bolivia (ESCONBOL)	El Tcnl. Begazo colaboró decididamente en las tareas de capacitación a miembros de las FFAA realizadas en la ESCONBOL, UBICADA EN SANANDITA (Yacuiba). También cooperó en las actividades de difusión y promoción de los derechos humanos.
<b>Bonadona C., Alberto</b> Interventor del SENASIR	SENASIR	Durante el tiempo que el Lic. Bonadona fungió como Interventor del SENASIR, fue continua su colaboración con la Dirección Departamental de Quejas de La Paz y con las Representaciones del Defensor del Pueblo en otros departamentos, especialmente en Santa Cruz. Gracias a su labor, muchos rentistas que presentaron quejas contra el SENASIR en las oficinas regionales de la defensoría, consiguieron que sus rentas sean calificadas, poniendo fin a trámites que duraron varios meses y años. En La Paz, la Dirección Departamental de Quejas del Defensor del Pueblo archivó el 50% de las denuncias activas por irregularidades y dilación en los trámites de calificación y compensación de cotizaciones. El SENASIR también cumplió numerosas Resoluciones Defensoriales emitidas en años anteriores y que, hasta el momento de la intervención de ese servicio, no habían merecido ninguna atención.

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de colaboración con el Defensor del Pueblo
<b>Chura C., Eduardo</b> Presidente del Comité Cívico de Bulu Bulu		El señor Chura fue un permanente colaborador del Defensor del Pueblo en el Chapare, sobre todo en las actividades de capacitación en derechos humanos realizadas en el trópico de Cochabamba.
<b>Duchén, Angélica</b> Técnica de la Dirección Distrital de Educación de la Zona Sud de El Alto	Dirección Distrital de Educación de la Zona Sud de El Alto	La Prof. Duchén atendió solícitamente y con resultados positivos quejas en las que se denunciaron irregularidades en el ámbito de su jurisdicción. Gracias a su intervención, las dependencias a su cargo dieron curso a la reincorporación de docentes y a la extensión de certificados de notas. También dio seguimiento a denuncias sobre cobros ilegales y, de manera general, apoyó a los padres de familia en la matriculación de sus hijos.
<b>Espinoza, Gumercindo</b> Jefe de Investigaciones Especiales de la Dirección Departamental de Identificación de La Paz	Policía de La Paz	El Capitán Espinoza colaboró en la subsanación de varios hechos denunciados en contra de la dependencia policial a su cargo. Asimismo, ayudó en la orientación ciudadana que brinda la unidad de Gestión Directa.
<b>Ferrufino V., Alfonso</b> Ministro de Gobierno	Ministerio de Gobierno	El ex ministro Ferrufino hizo posible el cumplimiento de una Resolución Defensorial emitida en años anteriores y que, finalmente, había sido remitida al Congreso Nacional. Pese a los esfuerzos y seguimiento realizado por el Defensor del Pueblo para el cumplimiento de sus recomendaciones, la respuesta del ministerio había sido siempre negativa. Empero, Alfonso Ferrufino le dio cumplimiento y, en consecuencia, autorizó, después de cuatro años, la reincorporación de un ciudadano afectado por la declaratoria en comisión para el trámite de invalidez, cuando no cumplía los requisitos.
<b>Gainsborg, José</b> Gerente del Proyecto de Reforma de Salud – Instituto Nacional de Estadística (INE)	INE	El funcionario atendió positivamente la petición de un servidor público que trabajaba en el departamento de Beni a quien el proyecto que lo empleaba se rehusaba a pagarle sus haberes.
<b>Gómez A., Percy</b> Director del Plan Regulador del Gobierno Municipal de Trinidad	Gobierno Municipal de Trinidad	El funcionario atendió trámites municipales cuyas demoras habían sido denunciadas ante la Representación del Defensor del Pueblo en Beni.
<b>Hna. Jaramillo A., Analía</b> Directora del Colegio Chipiriri	Colegio Chipiriri de Villa Tunari	La Hermana Jaramillo demostró alto grado de solidaridad y responsabilidad en temas de salud y educación. Su permanente disposición a colaborar fue determinante para que la Representación Especial en el Chapare pudiera organizar con éxito varias actividades de promoción y difusión de los derechos humanos.
<b>R.P. Jiménez, Miguel Ángel</b> Asesor de la Pastoral Penitenciaria en Sucre	Pastoral Penitenciaria en Sucre	El Padre Jiménez brindó colaboración al Defensor del Pueblo para atender y resolver algunos problemas de los internos en el penal de Sucre.
<b>Lague S., Walter</b> Prefecto del Departamento de Oruro	Prefectura del Departamento de Oruro	La cooperación que prestó el Prefecto al trabajo del Defensor del Pueblo en Oruro fue una de las más valiosas. Sus acciones de colaboración se expresaron en respuestas oportunas a las solicitudes de información remitidas por la Institución y en soluciones a gran parte de las denuncias presentadas contra la prefectura y sus dependencias. También cooperó en forma determinante en la solución del conflicto carcelario originado por la interrupción del servicio eléctrico al penal de Oruro debido a malas instalaciones internas y deudas por el servicio. Gracias a su intervención se reemplazaron las conexiones eléctricas con cargo a los recursos prefecturales. Asimismo, negoció la deuda con la empresa proveedora ELFEO a objeto de que el servicio eléctrico sea restituido. Por último, el Prefecto Lague invitó y coordinó con la Institución su participación como facilitadora en diferentes conflictos sociales ocurridos en el departamento.

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de colaboración con el Defensor del Pueblo
<b>Lazo A., David</b> Ex Director Departamental de Educación	SEDUCA de Oruro	Esta ex autoridad departamental cumplió a cabalidad el deber de colaboración con el Defensor del Pueblo atendiendo a sus requerimientos de información y, en general, cooperando de manera ejecutiva con toda acción defensorial practicada en el ámbito de la educación en el departamento de Oruro. Igualmente, sus acciones tradujeron un denodado esfuerzo de lucha contra la corrupción, asumiendo una actitud valiente de denuncia y respeto a la legalidad, logrando cambios importantes de transparencia en el proceso de designación de docentes.
<b>Tcnl. Leigue M., Darío</b> Comandante de la Fuerza de Tarea Conjunta de Chimoré	Fuerza de Tarea Conjunta de Chimoré	El comandante, ante una solicitud del Defensor del Pueblo, gestionó con la NAS y el Ministerio de Gobierno el traslado en helicóptero de cinco campesinos que resultaron gravemente heridos en un enfrentamiento armado en el mes de septiembre. Gracias a esa intervención se pudo pacificar un conflicto y atender oportunamente la salud de las personas heridas.
<b>Michalksy, Rucena</b> Coordinadora de Fe y Alegría en Santa Cruz	Fe y Alegría en Santa Cruz	La Coordinadora mostró abierta predisposición y desplegó una exitosa gestión para que se desarrollen las actividades de promoción de derechos humanos en las unidades educativas administradas por Fe y Alegría en Santa Cruz.
<b>Montoya Z., Héctor</b> Administrador Regional del SENASIR en Oruro	SENASIR de Oruro	Mostró con su trabajo silencioso y discreto, solidaridad y respeto hacia a los adultos mayores que tramitan sus rentas en la oficina regional del SENASIR.
<b>Ortega, Marcelo</b> Fiscal Adjunto de Villamontes	Fiscalía de Villamontes	El Fiscal Ortega demostró amplia disposición para rectificar hechos denunciados en su contra que fueron objeto de investigación de la Mesa Defensorial de Yacuiba.
<b>Osinaga S., Sabat</b> Gerente Regional de la Cooperativa Jesús Nazareno de Puerto Suárez	Cooperativa Jesús Nazareno de Puerto Suárez	Gracias a su colaboración, a la de la OTB Centro y a la del ex Subprefecto de la Provincia Germán Busch, se habilitó en Puerto Suárez un centro de cobro del BONOSOL en provecho de numerosos beneficiarios que estaban imposibilitados de trasladarse a otras localidades para hacer efectivo el bono.
<b>Palacios, Oscar</b> Director de Cultura del Gobierno Municipal de Viacha	Gobierno Municipal de Viacha	Colaboró en las diferentes actividades realizadas por la Representación del Defensor del Pueblo en El Alto, tanto en la organización de mesas de trabajo para discutir los temas que se abordan en los programas especiales, en las verificaciones defensoriales, como en las actividades de promoción, difusión y capacitación. Incluso, dedicó su tiempo libre a cooperar en todas estas acciones y eventos.
<b>Subtte. Panozo R, Carlos</b> Ayudante del Ex Comandante Departamental de Policía	Comando Departamental de la Policía de Potosí	Por coadyuvar en la solución de quejas contra funcionarios policiales.
<b>Pantoja de Rea, Isabel</b> Intendente de Pensiones <b>García J., Leonardo</b> Ex Intendente de Pensiones <b>Antonio K., Guillermo</b> Jefe Actualización BONOSOL	SPVS	Estos funcionarios cooperaron de manera permanente con el Defensor del Pueblo en Potosí dando solución eficiente y oportuna en los casos de cobro del BONOSOL.
<b>Patty, Adolfo</b> Oficial Mayor del Gobierno Municipal de Batallas	Gobierno Municipal de Batallas	Con notable vocación de emprendimiento, colaboró en las actividades de promoción y difusión de los derechos humanos, también en las verificaciones defensoriales y, muy especialmente, en el trabajo que desarrolla el Programa Especial de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de colaboración con el Defensor del Pueblo
<b>Prudencio, José Guillermo</b> Director del Hospital "Dr. Rubén Zelaya" en Yacuiba	Hospital Municipal "Dr. Rubén Zelaya"	Demostró amplia apertura para atender las solicitudes y sugerencias formuladas por la Mesa Defensorial de Yacuiba sobre la atención a pacientes, cambio de personal médico, exención de pagos por internación y atención médica a enfermos de escasos recursos.
<b>Ribera de Rivero, Negry</b> Alcaldesa de San Ignacio de Moxos	Gobierno Municipal de San Ignacio de Moxos	La alcaldesa tomó acciones contra el Intendente Municipal por las denuncias de maltrato contra los miembros del "Sindicato de Gremialista 27 de Julio".
<b>Cnl. Ruíz L., Vicente</b> Comandante de la Novena División del Ejército	Novena División del Ejército	El Comandante no sólo dispuso la reincorporación al servicio militar de un conscripto que se había visto obligado a desertar por falsas acusaciones en su contra, sino que colaboró, decididamente, en otras actividades organizadas por la Representación Defensorial en el Chapare.
<b>Salinas, Ruth</b> Directora Departamental del Registro Civil	Dirección Departamental de Registro Civil de Santa Cruz	La Dra. Salinas prestó una importante colaboración al disponer que varios oficiales del Registro Civil se trasladen al el penal de Palmasola para atender los requerimientos de certificados de nacimiento de las personas privadas de libertad y de sus hijos. También atendió otros requerimientos cursados por el Defensor del Pueblo en Santa Cruz.
<b>Santa María, Dally</b> Directora de Desarrollo Social de la Prefectura del Departamento <b>Cortez V., David</b> ex Director Distrital de Educación del Municipio de Potosí	Prefectura y Gobierno Municipal de Potosí	Ambos funcionarios coadyuvaron decisivamente en el proceso de inscripción escolar 2004 y distribuyeron ítems para el ingreso de profesores a la ciudad. Gracias a esas acciones, disminuyeron las quejas respecto a estos temas.
<b>Sejas M., Efraín</b> Ex Jefe de la Unidad Técnica del SENASIR	SENASIR	No sólo el Lic. Bonadona contribuyó a que los trámites en el SENASIR fueran más expeditos, también lo hicieron otros funcionarios, como el Lic. Sejas que permitió que el 90% de los asuntos críticos planteados por la Representación del Defensor del Pueblo en Santa Cruz fueran resueltos satisfactoriamente.
<b>Toro F., Claret</b> Directora Departamental de Registro Civil	Dirección Departamental de Registro Civil en Chuquisaca	La Lic. Toro posibilitó la coordinación de actividades y reuniones de análisis con la Representación del Defensor del Pueblo en Sucre para adoptar medidas relacionadas al derecho a la identidad.
<b>Gral. Brig. Zambrana M., Mario</b> Comandante de la Segunda División de Ejército en Oruro	Segunda División de Ejército en Oruro	Bajo su dirección y mando se pudo coordinar una serie de actividades con la Oficina de Derechos Humanos de la Segunda División de Ejército, así como con todas las unidades y puestos públicos del departamento. Por la apertura demostrada, el Defensor del Pueblo realizó talleres de capacitación con plena asistencia del personal militar. También pudo practicar verificaciones defensoriales y otras acciones en las que la respuesta del Comandante fue oportuna. Las denuncias contra el Ejército fueron solucionadas en el marco de la legalidad y respeto de los derechos humanos.
<b>Zegarra, Edgar</b> Presidente <b>Lazcano, Roberto</b> Secretario Técnico Comisión de Trabajo y Régimen Laboral de la Cámara de Diputados	Comisión de Trabajo y Régimen Laboral de la Cámara de Diputados	En 2004 el Defensor del Pueblo informó al Congreso Nacional sobre el incumplimiento de Resoluciones Defensoriales que recomendaban la restitución de los derechos sociales de dos servidores públicos del SEDEGES y dos del Ministerio de Salud y Deportes. Los casos fueron remitidos a la Comisión de Trabajo y Régimen Laboral de la Cámara de Diputados, bajo la Presidencia del H. Edgar Zegarra, quien junto al Lic. Roberto Lazcano, Secretario Técnico de la Comisión, convocó a las autoridades y funcionarios de la Prefectura, del SEDEGES y del Ministerio de Salud con la finalidad de que subsanen las violaciones. Producto de esta gestión fiscalizadora, las entidades públicas mencionadas cumplieron las resoluciones defensoriales y emitieron los correspondientes memorandos para subsanar las vulneraciones, salvo en un caso en el que se dio el compromiso de cumplimiento de la resolución hasta abril de 2005.

**Gráfico No. 11**

**2.2. SERVIDORES NO COLABORADORES**

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de renuencia e incumplimiento del deber de colaboración con el Defensor del Pueblo
<b>Abuawad de Méndez, Yenny</b> Directora del Servicio Departamental de Educación	SEDUCA de Beni	La directora del SEDUCA se rehusó a cumplir una recomendación del Defensor del Pueblo, emanada de una investigación en la que se comprobó que a un ciudadano, que trabajó como Jefe de la Unidad Administración de Recursos, no se le había pagado el salario por los días trabajados.
<b>Barrón de Fernández, Roxana</b> Jefa Nacional de Prestaciones de BBVA Previsión A.F.P.	AFP Previsión	La renuencia de esta persona de colaborar con el Defensor del Pueblo fue sistemática, sobre todo con relación a la Representación Defensorial de Potosí. En las gestiones en que intervino demoró respuestas a requerimientos escritos y proporcionó información desactualizada o distorsionada.
<b>Cárdenas, Gastón</b> Ex Alcalde de Achocalla	Gobierno Municipal de Achocalla	Se rehusó a participar en cualquier actividad organizada por el Defensor del Pueblo, privó de ellas al personal a su cargo y falló en la coordinación con la Institución.
<b>Condori, Lino</b> Ex Alcalde de Tiawanacu	Gobierno Municipal de Tiawanacu	El funcionario Lino fue constantemente renuente a colaborar con el Defensor del Pueblo. Comprometió su apoyo a distintas actividades y luego, sin previo aviso, retiró sus ofrecimientos perjudicando al Defensor y a los beneficiarios de sus servicios.
<b>Crespo S., Oscar y Suárez, César</b> Ex Fiscales Generales de la República Nombre y cargo y del funcionario	Fiscalía General de la República	A ambas personas, cuando ocuparon el cargo de Fiscal General de la Nación, el Defensor del Pueblo recomendó el inicio de investigaciones penales vinculadas a varias quejas en las que la investigación defensorial determinó la violación de derechos humanos, por un lado, y la existencia de indicios de responsabilidad penal, por otro. Las recomendaciones no fueron cumplidas.
<b>Gil M., Fernando</b> Director Departamental del SEDES en Santa Cruz	SEDES de Santa Cruz	Esta autoridad, en un primer momento, se comprometió a proporcionar oportunamente información al Defensor del Pueblo y a subsanar hechos denunciados puestos en su conocimiento. Sin embargo, incumplió su compromiso, no respondió los requerimientos de la Institución dentro del plazo legal ni prosperaron las peticiones de auditorías médicas que le fueron solicitadas.
<b>Huayta C., Roberto</b> Director del SEDUCA/La Paz	SEDUCA de La Paz	El mencionado Director demostró constante renuencia para atender las denuncias presentadas ante la Dirección Departamental de Quejas de La Paz, muchas de ellas referidas al no pago de haberes de los decentes y sustitución de profesores en diferentes unidades educativas. Asimismo, no dio cumplimiento a las Resoluciones Defensoriales correspondientes a las quejas 1917/01, 2918/02, 1687/04 y 1381/04.
<b>Humérez, Aríz</b> Secretario General de la Universidad Amazónica de Pando	Universidad Amazónica de Pando	El Secretario General de la Universidad Amazónica de Pando adoptó decisiones contrarias a los criterios de las autoridades de educación del departamento, del representante del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana y del Director General de Educación Alternativa, en perjuicio de los derechos de un ciudadano que solicitó el diploma de bachiller.
<b>Humérez V., Daniel</b> Fiscal de Materia Adscrito a la PTJ de Chimoré	Fiscalía en Chimoré	El fiscal Humérez fue negligente en los casos en que intervino la Representación Especial del Defensor del Pueblo en el Chapare.

Nombre y cargo del funcionario	Entidad pública	Acciones de colaboración con el Defensor del Pueblo
<b>Justiniano, Cristina</b> Rectora	Universidad Pedagógica Nacional Mariscal Sucre	La licenciada Justiniano no colaboró con el trabajo defensorial en la ciudad de Sucre. Muy por el contrario, no atendió las recomendaciones, brindó información contradictoria y aplicó normativa interna no convalidada por el Ministerio de Educación.
<b>Tcnl. Lema A., Milton</b> Comandante del Regimiento Aroma No. 3 de Caballería	Regimiento Aroma No. 3 de Caballería de Yacuiba	Esta autoridad militar obstaculizó el trabajo defensorial al no rectificar su decisión de rechazar la admisión de conscriptos premilitares de colegios nocturnos, en contravención a la instructiva de reclutamiento emanada de la Ministerio de Defensa Nacional. Asimismo, ante la advertencia de la Mesa Defensorial de Yacuiba que, de persistir en su negativa, acudiría al recurso de amparo, el Comandante manifestó que "TENÍA EL PODER DE LAS ARMAS". Por otra parte, objetó proporcionar información sobre el empleo de conscriptos en servicios de seguridad privada.
<b>My. Lema R., Eduardo Ivar</b> Director de la Policía Técnica Judicial Fronteriza de Yacuiba	Policía Técnica Judicial Fronteriza de Yacuiba	El mencionado director policial obstaculizó permanentemente el trabajo del Defensor del Pueblo, desorientando a la población al tachar a la institución de "defensora de delincuentes".
<b>León A., Eduardo</b> Director Jurídico de la Gobierno Municipal de El Alto	Gobierno Municipal de El Alto	Su relación con la defensoría fue conflictiva, obstruyó el trabajo de la Institución, no respondió a las solicitudes de información que se le enviaron y manifestó, públicamente, que no tenía ninguna obligación de cooperar con el trabajo del Defensor.
<b>Mostajo F., Alex</b> Presidente del Concejo Municipal de Cajuata	Concejo Municipal de Cajuata	Este servidor público se negó a atender los requerimientos de información del Defensor del Pueblo y a pagar a una concejala del municipio su remuneración de cuatro meses.
<b>Rocabado, Teresa</b> Directora General Financiera <b>Verástegui, Paulino</b> Director General de Acceso a la Justicia Comunitaria	Viceministerio de Justicia	El Defensor del Pueblo emitió en favor de unos funcionarios del ex Ministerio de Justicia recomendaciones relacionadas a los derechos de uso de vacaciones pagadas y remuneración justa. El incumplimiento del Ministerio dio pie a que el Defensor del Pueblo remita los antecedentes de estos casos al Congreso Nacional. El trabajo conjunto con la Comisión de Constitución, Justicia y Policía Judicial de la Cámara de Diputados permitió, en primera instancia, que el Ministerio de Hacienda emita una Resolución Ministerial en la que se aprobó un traspaso presupuestario en favor del Viceministerio de Justicia para atender las obligaciones pendientes señaladas. Incomprensiblemente, la Lic. Rocabado y el Dr. Verástegui obstaculizaron el cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.
<b>Salek M., Julio</b> Rector de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno	Universidad Autónoma Gabriel René Moreno de Santa Cruz	De manera sistemática, el rector no dio respuesta a los requerimientos de información en diversos trámites de quejas presentadas contra la universidad y sus funcionarios.
<b>Saravia, Gonzalo</b> Director Distrital de Educación de Chimoré	Dirección Distrital de Educación de Chimoré	El Prof. Saravia fue autoritario, reacio y negligente en su relación de trabajo con el Defensor del Pueblo en el Chapare. Por su mala disposición, entorpeció el trabajo de promoción en derechos humanos en la región.
<b>Tórriz, Carola</b> Administradora Regional del SENASIR en Santa Cruz	SENASIR de Santa Cruz	Esta funcionaria adoptó una actitud negativa para responder a los requerimientos de información cursados por el Defensor del Pueblo y para subsanar las diferentes denuncias presentadas en contra de la administración de pensiones en Santa Cruz.
<b>Villegas Y., Eulogio</b> Director de la Unidad Educativa Bolivia	Unidad Educativa Bolivia de Oruro	El profesor Villegas demostró un trato irrespetuoso a las autoridades de educación y dirigió el establecimiento a su cargo según sus propias reglas.
<b>Virreira I., Mario</b> Ex Rector de la Universidad Pública de El Alto	Universidad Pública de El Alto	Este funcionario también obstruyó el trabajo defensorial. Se resistió a contestar las solicitudes de información y a recibir a los funcionarios de la Institución. Su actitud fue la misma con algunos ciudadanos a quienes negó extender certificados de trabajo y contestar cartas de reclamo.

### **3. RELACIONES INTERNACIONALES**

En otra dimensión de las relaciones interinstitucionales, el Defensor del Pueblo consolida lazos de cooperación recíproca con organismos y redes de organizaciones internacionales, especialmente con aquellas que trabajan en el campo de los derechos humanos.

En el periodo 2004, sin duda, se fortalecieron los niveles de comunicación, colaboración y coordinación con estos actores subregionales, regionales e internacionales. El intercambio de experiencias, asistencia y capacitación para el personal de la defensoría fue fluido, al igual que las reflexiones conjuntas en los espacios a los que asistieron el Defensor del Pueblo y otros funcionarios de la Institución.

#### **3.1. FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO)**

Entre el 10 y el 11 de noviembre se llevó a cabo en Quito el IX Congreso y Asamblea Anual de la FIO al que asistió el Dr. Waldo Albarracín. Como en anteriores años, de manera simultánea a este evento, se desarrolló la reunión de la Red de Mujeres que prestan servicios en las distintas defensorías de Iberoamérica. En representación de la institución participó la encargada del Programa de Derechos Humanos de las Mujeres.

#### **3.2. PROGRAMA REGIONAL DE APOYO A LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE IBEROAMÉRICA (PRADPI)**

Dando continuidad a la iniciativa de contar con un informe regional sobre derechos humanos, durante 2004, bajo la coordinación del PRADPI dependiente del Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE) de la Universidad de Alcalá de Henares de España, se elaboró el II Informe de Derechos Humanos. En esta oportunidad, el informe abordó la situación de los derechos de las mujeres. La parte del documento correspondiente al país y al trabajo del Defensor del Pueblo de Bolivia fue elaborada por la Asesoría en Derechos Humanos y el Programa de Derechos Humanos de las Mujeres de la institución. A fines del 2004 el informe fue publicado.

#### **3.3. CONSEJO ANDINO DE DEFENSORES DEL PUEBLO (CADP)**

El 1 de febrero de 2004 se llevó a cabo en la Lima la IX Reunión del CADP. En el encuentro participaron los titulares de las defensorías de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.

Durante las sesiones, los miembros del Consejo felicitaron y agradecieron al Defensor del Pueblo de Perú por su gestión como Presidente del (2003-2004). Así también, en atención a las modificaciones al estatuto aprobadas en dicha reunión, el Defensor del Pueblo de Ecuador, Dr. Claudio Mueckay, asumió la presidencia del CADP hasta 2005.

Un aspecto importante a ser destacado fue que, en la oportunidad, los miembros del CADP transmitieron al Defensor del Pueblo de Bolivia su solidaridad con la legítima demanda del pueblo boliviano para encontrar una solución al problema marítimo e hicieron votos para que la comunidad internacional, especialmente la Comunidad Andina de Naciones, pueda contribuir a una solución definitiva.

### **3.4. COMISIÓN ANDINA DE JURISTAS (CAJ)**

En su condición de Secretaria Técnica del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, la CAJ coordinó la organización de la IX Reunión del CADP.

Durante el mes de marzo se llevó a cabo en Cartagena de Indias el IV Encuentro Andino de Funcionarios de Defensorías del Pueblo, actividad organizada por la CAJ y el CICODE, y auspiciada por la Agencia Española de Cooperación Internacional. Dos funcionarios de la institución tuvieron la oportunidad de intercambiar experiencias con funcionarios de las defensorías de Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela y de la Comisión Defensora Ciudadana de Chile.

Como cada año, en el mes de julio la CAJ organizó su curso internacional de actualización, denominado esta vez “Los Problemas de la Democracia y su Impacto en los Derechos Humanos”. El curso se desarrolló en Bogotá, en la Universidad Externado de Colombia. Dos funcionarias de la institución asistieron al curso como participantes, mientras que el Dr. Waldo Albarracín tuvo a su cargo una de las ponencias e integró el panel de clausura del evento.

### **3.5. INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS (IIDH)**

A iniciativa del IIDH y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, desde mayo de 2004 se lleva adelante el proyecto de investigación y capacitación denominado “Acceso a la Justicia a las Personas y los Pueblos Indígenas”. Este proyecto tiene la finalidad de documentar las estrategias y experiencias, en cuanto a la atención de las demandas de indígenas y pueblos indígenas, de las oficinas del Ombudsman de los países de la región; formular una propuesta de perfil regional de estas estrategias; y organizar un evento con dirigentes indígenas, expertos en la materia y funcionarios de las oficinas nacionales encargados de atender las cuestiones relativas al tema.

A la fecha el proyecto sigue en ejecución por lo que todavía no se cuentan con los resultados del mismo.

### **3.6. COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (CIDH)**

En el mes de febrero, por cinco días, una representación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, encabezada por su Secretario Ejecutivo, Dr. Santiago A. Cantón, visitó Bolivia por invitación del gobierno y en atención a una Resolución Congresal en la que se requirió el concurso de la Comisión para coadyuvar en la investigación de los sucesos de octubre de 2003.

El Defensor del Pueblo, por intermedio de la Asesoría en Derechos Humanos, colaboró a la misión de la Comisión Interamericana con algunos detalles logísticos para su visita. Asimismo, el titular de la Institución, sus Adjuntos y otros funcionarios se reunieron con los representantes del órgano interamericano para hacerles conocer información general sobre la situación de los derechos humanos en el país e información particular sobre los hechos de octubre de 2003. Por último, el Defensor del Pueblo expresó a la Comisión la

importancia que revestiría una visita in loco y la elaboración y publicación consiguientes de un Informe Especial de la CIDH sobre Bolivia, dado que el único informe de estas características fue elaborado por la Comisión hace casi 25 años.

En el curso del viaje, el Secretario Ejecutivo y los abogados que los acompañaron se reunieron con altos funcionarios gubernamentales y con representantes de la sociedad civil. En esos encuentros se barajó la posibilidad de que la CIDH realice una visita in loco en 2005.

### **3.7. RED DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL CONTINENTE AMERICANO**

En el mes de noviembre se llevó a cabo en Buenos Aires la III Asamblea General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano. El Dr. Waldo Albarracín participó en el evento.

### **3.8. OTRAS PARTICIPACIONES INTERNACIONALES**

#### **- XX Aniversario de la Declaración de Cartagena**

En 2004 se conmemoró el vigésimo aniversario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados. Diversas organizaciones internacionales avocadas a la defensa de los derechos de los refugiados llevaron adelante una serie de actividades en las que participó el Defensor del Pueblo de Bolivia. Entre ellas, la institución estuvo representada en la Reunión Regional para la Conmemoración del XX Aniversario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados, organizada por ACNUR y realizada en Brasil en el mes de noviembre. También participó en el Evento de Conmemoración del XX Aniversario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados y en el Encuentro de Sociedad Civil y Defensorías del Pueblo, realizados en México bajo la organización del Consejo Noruego de Refugiados.

#### **- Derechos humanos de las mujeres**

En el mes de enero el titular del Defensor del Pueblo integró el grupo de trabajo para observación y aprendizaje sobre derechos sexuales y reproductivos, coordinado por el Fondo de Población de las Naciones Unidas y el Ministerio Británico para el Desarrollo Internacional (DFID). El grupo se reunió en México D.F.

En junio, en la ciudad de Cartagena de Indias, se llevó a cabo el Seminario Internacional Desarrollo y Perspectivas de los Derechos Humanos de las Mujeres en América Latina. En representación de la institución participó la responsable del Programa de Derechos Humanos de las Mujeres.

Por último, en noviembre, la Delegada Adjunta de Programas y Actuaciones Especiales del Defensor del Pueblo de Bolivia participó en la Mesa Redonda de Instituciones Nacionales en Derechos Humanos para la Promoción de la Mujer. El evento, realizado en Marruecos, fue organizado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los

Derechos Humanos, la División para el Adelanto de la Mujer y el Consejo Consultivo de Derechos del Hombre de Marruecos.

### **- Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes**

A iniciativa del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, en septiembre se llevó a cabo una reunión de instituciones y organizaciones que trabajan en favor de los derechos de la niñez y adolescencia. En la oportunidad, el Defensor del Pueblo de Bolivia junto las otras autoridades iberoamericanas y europeas participantes suscribieron la “Declaración de Madrid” por los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En el documento, los firmantes se comprometen a promover nacional e internacionalmente la vigencia de los derechos de este colectivo humano.

### **- Derechos humanos de los adultos mayores**

La Responsable del Programa de Derechos Humanos del Adulto Mayor participó en el Primer Foro Internacional “Calidad de Vida del Adulto Mayor en el Mundo”, evento que se desarrolló en Bogotá en el mes de mayo.

### **- Participación de funcionarios en eventos de capacitación internacional sobre temáticas especializadas**

La relación permanente con distintas organizaciones e instituciones internacionales que trabajan por los derechos humanos ha permitido la participación de varios funcionarios del Defensor del Pueblo en actividades de capacitación sobre temáticas especializadas. En 2004, el personal institucional participó en el Congreso Internacional “Democratizar la Globalización” (Quito); en los talleres “Protección de Civiles en Conflictos Armados: Retos Humanitarios en América Latina” (México), y “Sin Fronteras: Derechos Humanos sin Límites” (Santiago de Chile); y en el curso de desarrollo de las colecciones en las Bibliotecas Públicas (Cartagena de Indias). A este último evento asistió la encargada del Centro de Documentación e Información del Defensor del Pueblo.





CAPÍTULO  
GESTIÓN Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL **IX**





## GESTIÓN Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### 1. REAJUSTE AL PLAN ESTRATÉGICO QUINQUENAL (2001-2006)

En 2004, la Institución se embarcó en un proceso de reajuste al Plan Estratégico Quinquenal que comprendió, como se señaló en el capítulo I del presente Informe, la reformulación de su misión y visión. Naturalmente, para concretar su misión hasta 2006, año en que culmina el primer Plan Estratégico Quinquenal, también se reformularon los objetivos estratégicos en los siguientes términos:

- disminuir la violación y restituir los derechos vulnerados en el marco de constitucional y de la normativa nacional e internacional de los derechos humanos;
- lograr que el Estado disminuya la violación de los derechos humanos de la población con mayor vulnerabilidad;
- lograr que la población, en general, y los servidores públicos, en particular, avancen en el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos;
- consolidar a la institución como referente de la defensa y promoción de los derechos humanos;
- proteger los derechos humanos y prevenir su vulneración en situaciones de conflicto entre poderes públicos y sectores sociales; y
- consolidar una organización eficiente, sostenible, transparente y desconcentrada.

### 2. CUMPLIMIENTO DEL POA 2004

Con base en el Plan Estratégico Quinquenal, cuyos objetivos estratégicos e indicadores fueron modificados, ajustados y precisados en las gestiones 2002 y 2004, la Institución realizó la formulación, el seguimiento, la evaluación periódica y el análisis de los resultados obtenidos en la Programación Operativa Anual (POA) 2004, en cumplimiento de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones y de las disposiciones internas de la entidad. A mediados de 2004 se efectuaron ajustes a la programación inicial, de acuerdo con las necesidades y requerimientos institucionales, que consistieron en la incorporación de nuevos objetivos respecto a los contemplados originalmente, actividades no previstas y ajustes a desviaciones de la programación sin modificación de objetivos.

La descripción de las acciones realizadas y los resultados alcanzados en cada uno de los objetivos de gestión están expresados en todo el contenido de este Informe Anual. A manera de resumen, el desempeño de la institución respecto a los indicadores propuestos en la POA 2004 puede expresarse en el siguiente cuadro que, por un lado, traduce porcentualmente el grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión y, por otro, presenta la ejecución física de la POA.

La ponderación obedece a la importancia de cada objetivo y a las prioridades institucionales definidas a partir de un análisis de coyuntura, afectado, principalmente, por los desenlaces de los hechos de octubre de 2003 y por la persistente convulsión social vivida en 2004. En la tercera columna se incluye el grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión, es decir el porcentaje de la ejecución física de la POA con base en los resultados alcanzados por la Institución, respecto a los programados. La última columna presenta el alcance físico ponderado según la importancia asignada a cada objetivo.

**Gráfico No. 12**  
**Resumen de la ejecución física de la POA 2004**

OBJETIVOS DE GESTIÓN	Ponderación A	Alcance Físico (indicadores -metas) B	Alcance Físico Ponderado A*B
Incidir en el cambio de la situación de los Derechos Humanos y ciudadanos de grupos de la población con mayor vulneración.	11 %	65 %	7%
Consolidar el posicionamiento institucional como centro de referencia de los Derechos Humanos y ciudadanos, ante el Estado y la sociedad civil.	22 %	80 %	18%
Implementar la estrategia comunicacional para coadyuvar a la construcción de una cultura ciudadana.	17 %	83 %	14%
Exigir la plena vigencia de los Derechos Humanos en el marco de la Constitución Política del Estado, leyes nacionales y convenios internacionales.	33 %	75 %	25%
Lograr una gestión eficiente, transparente y sostenible, consolidando el sistema gerencial integrado y descentralizado con fuentes diversificadas de recursos.	17 %	92 %	15%
<b>Ejecución física</b>	100%		79%

Como conclusión, el Defensor del Pueblo alcanzó un 79% de ejecución física de la POA 2004, existiendo una desviación del 21% respecto a lo programado. Los aspectos más importantes que explican esta desviación son los siguientes:

## ASPECTOS INTERNOS

- La estructura organizacional, que ha merecido ajustes a lo largo de la vida institucional del Defensor del Pueblo, todavía precisa correcciones para encarar mejor los desafíos que impone la difícil situación política y social del país. La coyuntura de los últimos años ha despertado nuevas y mayores expectativas en la población, siendo necesario atenderlas con servicios más eficientes aún.

- No obstante los esfuerzos realizados, los niveles de comunicación y coordinación dentro de la Institución adolecen de cierta debilidad. A partir de una nueva estructura, acompañada de una redefinición de responsabilidades y funciones, se alcanzarán niveles más óptimos.
- La conformación de alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil demanda un gran esfuerzo y despliegue de energías de las distintas áreas funcionales del Defensor del Pueblo. Por ende, es necesario redefinir una estrategia a partir de la coyuntura y de las prioridades institucionales de cara al impacto que puedan lograr estas alianzas.
- Si bien la institución presenta avances significativos en las actividades de planificación y programación, es necesario profundizar los conocimientos de todo el personal a través de capacitaciones en gestión por resultados.
- Los esfuerzos desarrollados por el Defensor del Pueblo en la promoción y protección de los derechos humanos son innumerables. Sin embargo, tienden a diluirse debido a la gran demanda ciudadana para que la Institución incremente sus acciones en ambos frentes. Esta situación será encarada a fin de que los mayores esfuerzos sean orientados a los temas y problemas más prioritarios en función al impacto que su atención pueda generar.

## ASPECTOS EXTERNOS

- Las autoridades gubernamentales competentes han optado, desde hace varios años, por la resolución temporal y coyuntural de los conflictos, soslayando la adopción de medidas de fondo que les den una solución definitiva. Esto genera la reedición de conflictos y la total desconfianza de los actores y sectores sociales.
- La agenda pública y política del país se ha visto afectada por diversos tipos de presiones y conflictos sectoriales y regionales, así como por hechos de desestabilización que hacen incierto el futuro inmediato.
- La aprobación de normas dirigidas a grupos de la población en situación de mayor vulnerabilidad no es una prioridad para el Poder Legislativo.
- La acción fiscalizadora de las diferentes comisiones parlamentarias es débil. Concretamente, con relación al trabajo del Defensor del Pueblo, el Parlamento no ha puesto en funcionamiento un mecanismo o una instancia que contribuya al cumplimiento de las Resoluciones Defensoriales derivadas al Congreso Nacional, salvo la actitud individual de algunos congresistas que mostraron plena voluntad para cooperar con la Institución.

## 3. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

En 2004 el Defensor mantuvo una estrecha relación con las agencias de cooperación internacional que lo colaboran en la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal, especialmente

bajo la modalidad del *Basket Funding* o *Canasta de Fondos*. La relación también fue óptima con el Viceministerio de Inversión Pública y Financiamiento Externo, que, por exitoso, siguió apoyando el mecanismo de la Canasta de Fondos y promovió su implementación en otras instituciones del sector público. La Institución ha transferido conocimientos sobre el funcionamiento del *Basket Funding* al INE, al Viceministerio de la Mujer y a la oficina de la Delegada Presidencial Anticorrupción.

## 1. BASKET FUNDING O CANASTA DE FONDOS

En 2004 no se recibieron nuevas adhesiones a la Canasta de Fondos en la que, mancomunadamente, participan Holanda, ACDI/Canadá, Suecia, COSUDE/Suiza, DFID/Gran Bretaña, PNUD, Dinamarca, CTB/Bélgica, Ayuda Obrera Suiza y la Agencia de Cooperación Técnica Alemana (GTZ).

Los aportes comprometidos al *Basket Funding* se efectúan en cuotas anuales de acuerdo a convenios bilaterales. Durante el periodo se recibió el monto de \$us 1.398.613 que correspondió a las contribuciones de Canadá, Holanda, Gran Bretaña, COSUDE, Suecia, Bélgica y la GTZ.

El Comité Interinstitucional del *Basket Funding* celebró dos reuniones ordinarias en enero y agosto. El objetivo de la primera fue considerar la evaluación de la POA y Presupuesto 2003 y 2004. El propósito de la segunda fue presentar la evaluación de la POA y la ejecución presupuestaria del primer semestre de 2004, además de considerar los ajustes efectuados al Plan Estratégico Quinquenal.

También se celebraron tres reuniones extraordinarias. En la primera, en el mes de febrero, el Defensor del Pueblo presentó al Comité a la nueva Coordinadora de Gestión Interinstitucional. En la segunda, realizada en septiembre, se puso en consideración del Comité la posibilidad de nivelar y dar el mismo tratamiento social que tiene el personal financiado con recursos del TGN a los consultores de línea financiados con recursos de la Canasta de Fondos. En la tercera reunión, llevada a cabo en noviembre, se constituyó el Comité de Sostenibilidad Interinstitucional, integrado por representantes de la cooperación internacional y del Defensor del Pueblo, bajo la presidencia de la Delegada Adjunta Primera de la defensoría.

Con relación a este último punto, se actualizó la propuesta de sostenibilidad institucional para ser puesta en consideración de los miembros del Comité Interinstitucional del *Basket Funding*. Luego de las reuniones que en 2005 celebre el Comité de Sostenibilidad, se elaborará una propuesta definitiva que será sometida al pleno del Comité Interinstitucional del *Basket Funding*.

En 2004 también se contrataron los servicios de la firma consultora Aguilar & Asociados para que realice la evaluación de medio término a la ejecución del Plan Estratégico Quinquenal. El Defensor del Pueblo contrató esta consultoría, que empezó a trabajar en el mes de octubre, luego de recabar comentarios a este respecto de los integrantes en el *Basket Funding* y de realizar todos los procedimientos administrativos exigidos por ley. A objeto de analizar el comportamiento de la ejecución del plan y de orientar su culminación, el informe de evaluación será examinado por el Comité Interinstitucional del *Basket Funding* en 2005.

Asimismo, para conocer los resultados alcanzados hasta 2004 en la ejecución del plan quinquenal, la Institución recibió la visita de misiones de evaluación y seguimiento de Bélgica, Canadá, Dinamarca, Gran Bretaña, Suecia y Suiza. Varias de las agencias de cooperación de estos países expresaron su interés de continuar apoyando el trabajo del Defensor del Pueblo debido a la transparencia en la ejecución del plan y al cumplimiento de metas las fijadas.

## **2. PROYECTOS ESPECÍFICOS**

Independientemente de las actividades ejecutadas con la asistencia de la Canasta de Fondos, en 2004 se ejecutaron proyectos específicos con el apoyo de la Unión Europea y de la GTZ.

### **2.1. Unión Europea**

En el marco del convenio suscrito por el Defensor del Pueblo y otras tres instituciones privadas (Fundación Tierra, Coordinadora de la Mujer y Capítulo Boliviano de Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo) y del “Programa Plurianual Democracia y Derechos Humanos en la Comunidad Andina. Programa País”, la Institución llevó a cabo actividades de promoción y difusión en el trópico de Cochabamba. El convenio tiene vigencia hasta agosto de 2005.

### **2.2. GTZ**

Cumpliendo el objetivo principal del “Proyecto GTZ-Defensor del Pueblo”, que es fortalecer las funciones constitucionales y legales de la Institución, especialmente con relación a seguridad ciudadana y derechos ciudadanos en la gestión municipal, en 2004 se ejecutaron los siguientes programas: i) Asamblea Constituyente; ii) Adecuación normativa nacional al Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional; iii) Debates abiertos sobre seguridad ciudadana; iv) Diagnóstico del sistema de quejas contra la gestión municipal, elaboración y publicación de cartillas para Gobiernos Municipales y Comités de Vigilancia; v) Defensa y promoción de los derechos humanos, apoyando la realización del concierto anual “Por la Era de los Derechos Humanos”; y vi) capacitación al personal del Defensor del Pueblo, a nivel nacional. En este último caso, la capacitación se hizo en procedimiento penal, procedimiento administrativo, sistema de pensiones y resolución de conflictos. La capacitación en resolución de conflictos comprende un módulo impartido en 2004 y cuatro otros módulos que se realizarán en 2005. El trabajo efectuado por el Defensor del Pueblo en cada uno de estos programas se encuentra detallado en los capítulos correspondientes del presente Informe Anual.

## **4. ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2004**

Los estados financieros presentan la información general y consolidada del Defensor del Pueblo, que resultan de las operaciones de la Oficina Central de La Paz, de las ocho Representaciones Departamentales y dos Especiales, y de las cinco Mesas Defensoriales.

A continuación se presentan los dos estados financieros básicos que muestran la situación financiera de la entidad al 31 de diciembre del 2004:

**Gráfico No. 13**  
**Balance general**  
**al 31 de diciembre de 2004 y 2003**  
**(expresado en Bolivianos)**

<b>ACTIVO</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>
<b>Activo corriente</b>	<b>Bs</b>	<b>Reexpresado Bs</b>
Disponible en Bancos	16,134,375.64	9,094,485.77
Exigible - cuentas por cobrar	1,076,385.62	1,249,034.89
Inventario de Materiales y Suministros	374,894.00	316,651.81
<b>Total activo corriente</b>	<u>17,585,655.26</u>	<u>10,660,172.47</u>
<b>Activo no corriente</b>		
Inversiones - certificados de aportación	75,174.00	55,082.27
Activo Fijo (neto de depreciación acumulada)	13,172,298.59	12,995,847.61
Activo Intangible (neto de amortización acumulada)	120,776.12	176,157.93
<b>Total Activo no Corriente</b>	<u>13,368,248.71</u>	<u>13,227,087.81</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u><u>30,953,903.97</u></u>	<u><u>23,887,260.28</u></u>
<b>PASIVO</b>		
Otras cuentas por pagar	<u>1,074,346.34</u>	<u>1,116,048.98</u>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Institucional	2,186,782.69	2,186,782.69
Donación de Capital	15,859,848.88	14,169,780.08
Reserva por revalúo técnico	579,453.62	-
Ajuste Global del Patrimonio	4,770,066.40	4,623,918.96
Resultados acumulados	1,757,018.27	5,326,737.44
Resultados del ejercicio	4,726,387.77	(3,536,820.14)
<b>Total Patrimonio</b>	<u>29,879,557.63</u>	<u>22,771,211.30</u>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<u><u>30,953,903.97</u></u>	<u><u>23,887,448.28</u></u>

**Gráfico No. 14**  
**Estado de resultados**  
**por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003**  
**(expresado en Bolivianos)**

	2004	2003 Reexpresado
	Bs	Bs
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>		
Transferencias Corrientes – TGN	12,438,691.92	13,211,649.96
Donaciones Corrientes	24,778,882.78	15,172,581.12
Ganancias en operaciones cambiarias	363,331.48	538,008.60
Venta de Bienes y Servicios y otros	6,435.51	51,623.62
Total ingresos corrientes	<u>37,587,341.69</u>	<u>28,973,863.30</u>
<b>GASTOS CORRIENTES</b>		
Servicios personales	11,529,971.92	12,125,445.08
Bienes corrientes	2,823,812.90	1,855,622.89
Servicios no personales	15,951,177.32	16,034,737.52
Depreciaciones y amortizaciones	2,153,191.27	1,933,395.91
Total gastos corrientes	<u>32,458,153.41</u>	<u>31,949,201.40</u>
Mas: Otros ingresos		
Ajuste por inflación y tenencia de bienes	(402,800.51)	(715,409.03)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>4,726,387.77</b>	<b>(3,690,747.13)</b>

Notas aclaratorias sobre los estados financieros presentados - Principios contables

## 1. RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DE LA INFLACIÓN

Los estados financieros del Defensor del Pueblo han sido preparados en moneda constante, reconociendo en forma integral los efectos de la inflación, utilizándose como parámetro las variaciones en la cotización oficial del dólar estadounidense respecto al boliviano, y siguiendo los lineamientos generales establecidos por la Norma de Contabilidad No. 3 emitida por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad del Colegio de Auditores de Bolivia.

Los saldos de efectivo en moneda extranjera se valúan al tipo de cambio vigente al cierre del ejercicio (para 2004, Bs. 8.04, y para 2003, Bs. 7.82, por cada \$us. 1). Las diferencias de cambio resultantes son registradas en los resultados del ejercicio.

De acuerdo con el instructivo para el cierre presupuestario y contable del ejercicio fiscal 2004 emitido por el Ministerio de Hacienda, la reexpresión de los estados financieros a moneda constante, con excepción de saldos de efectivo en moneda extranjera depositados

en el Banco Central de Bolivia, son realizados tomando en cuenta la variación del índice de la Unidad de Fomento a la Vivienda (UFV) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2004, es decir 1.04064 y 1.08593, respectivamente, según publicación emitida por el Banco Central de Bolivia.

La reexpresión con base en la variación de UFV es realizada a partir de la gestión 2004, que difiere con la reexpresión realizada hasta el 31 de diciembre del 2003, realizada con base en la variación de la cotización oficial del dólar estadounidense emitida por el Banco Central de Bolivia.

## 2. CRITERIOS DE VALUACIÓN

2.1. *Exigible* – cuentas por cobrar. Los saldos de las cuentas por cobrar comprenden los depósitos en garantía de alquileres registrados a su valor de costo actualizado. Asimismo, se incluyen los derechos derivados de las entregas de fondos con cargo a en favor de la entidad. Otro componente significativo de este grupo son los ingresos devengados al cierre para el pago de haberes del mes de diciembre de 2004 con fondos del TGN.

2.2. *Inventario de materiales y suministros*. Los inventarios consistentes en papelería, útiles y material de oficina están valuados en su valor estimado de realización.

2.3. *Inversiones - certificados de aportación*. Las inversiones del Defensor del Pueblo al cierre del ejercicio se encuentran constituidas por certificados de aportación a las cooperativas telefónicas COTAS, COMTECO y COTAP, que son valuados a su costo de adquisición actualizado al cierre y son consistentes con el valor informado por las cooperativas telefónicas.

2.4. *Activo fijo*. Los bienes adquiridos durante la gestión son actualizados en función a la variación de la cotización oficial del dólar estadounidense respecto al boliviano hasta el 31 de diciembre de 2004 y según el índice de UFV a la misma fecha.

La depreciación del activo fijo se calcula en base al método de la línea recta aplicando tasas anuales suficientes para extinguir los valores al final de la vida útil estimada. Los gastos de mantenimiento, reparación y mejoras que no extienden la vida útil de los bienes son cargados a los resultados del ejercicio.

Los activos fijos con valor residual de Bs. 1 han sido revalorizados con base en un informe técnico emitido por peritos independientes, por lo que al, 31 de diciembre de 2004, se presentan a los valores revalorizados por los peritos y con nuevos años de vida útil.

El inmueble transferido al Defensor del Pueblo mediante Ley 2090/2000 se registra al valor revalorizado contenido en el informe de los peritos independientes.

2.5. *Activo intangible*. Las licencias de software adquiridas en forma separada son actualizadas en función a la variación de la cotización oficial del dólar estadounidense respecto al boliviano hasta 2003, y según el índice de la variación de la UFV al 31 de diciembre de 2004. La amortización se calcula en base al método de la línea recta aplicando tasas anuales suficientes para extinguir los valores al final de la vida útil estimada.

2.6. *Otras cuentas por pagar.* Comprenden, principalmente, los sueldos por pagar al personal de la entidad correspondientes al mes de diciembre del 2004

2.7. *Capital institucional.* La contrapartida del valor de la incorporación de los activos fijos e intangibles transferidos a la entidad y adquiridos por ésta con fondos del TGN se registran en esta cuenta.

2.8. *Capital por donaciones.* Corresponde a la contrapartida del valor de los activos fijos e intangible adquiridos con fondos de los organismos de cooperación a su valor de costo en el momento de su incorporación

2.9. *Ingresos corrientes (transferencias corrientes):* los ingresos del Defensor del Pueblo provienen de las transferencias de la administración central del TGN sector público no financiero, y se encuentran inscritos en el Presupuesto General de la Nación mediante Ley Financial.

Donaciones corrientes: corresponden a ingresos provenientes de fuentes externas a través de convenios de cooperación no reembolsables destinados al fortalecimiento institucional del Defensor del Pueblo, suscritos entre la República de Bolivia y organismos internacionales.

## **5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

El estado de ejecución del presupuesto del Defensor del Pueblo por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2004 ha sido preparado sobre la base de las cifras que surgen de sus registros contables.

### **1. EJECUCIÓN DE RECURSOS**

Según se aprecia en el siguiente cuadro, los recursos del TGN durante 2004 representaron el 31% de aportes al total de los recursos con los que contó la entidad en este año; 67% correspondió a los aportes de la cooperación internacional y 1% a diferencia de cambio. Esta distribución de ejecución de ingresos demuestra la alta dependencia a los recursos de la cooperación internacional.

**Gráfico No. 15**  
**Presupuesto y ejecución de recursos**  
**período 1 de enero - 31 de diciembre 2004**

	Presupuesto de recursos Bs	Ejecución de recursos Bs	%
Recursos locales:			
Tesoro General de la Nación	13,549,217.00	12,438,691.92	32%
Ganancias en Operaciones			
Cambiarias	-	363,331.64	1%
Otros ingresos	-	6,435.35	
Total recursos locales	13,549,217.00	12,808,458.91	
De Países y Organismos Internacionales:			
Unión Europea	399,043.00	547,376.53	
Cooperación Técnica República			
Alemana	1,817,161.00	1,817,160.99	
Basket Funding (*)	22,047,559.50	24,104,414.06	
Total recursos cooperación	24,263,763.50	26,468,951.58	67%
<b>TOTAL</b>	<b>37,812,980.50</b>	<b>39,277,410.49</b>	<b>100%</b>

(\*) Los aportes de los integrantes del Basket Funding realizados en 2004 a la cuenta habilitada en el Banco Central de Bolivia fueron los siguientes:

**Gráfico No. 16**

Financiador	Moneda	Valor del convenio		
		Importe en moneda origen	\$us	Bs
Basket Funding:				
Holanda	FLOR	2,650,000	100,000.00	802,000.00
Canadá	\$CAN	4,100,000	374,925.02	2,954,409.16
Suecia	Coronas	25,000,000	739,645.00	5,939,349.35
Suiza	Fr.Suizo	459,500	234,536.00	1,863,922.24
PNUD	\$us	500,000		
Gran Bretaña	Libras	700,000	502,670.00	3,983,346.36
Bélgica	Euros	1,125,520	932,872.57	7,313,720.95
Ayuda Obrera	\$us	83,840	35,000.00	276,500.00
Suiza -AOS				
GTZ	Euros	400,000	121,700.00	971,166.00
Dinamarca	Coronas	1,520,000		
<b>TOTAL</b>			3,041,348.59	24,104,414.06

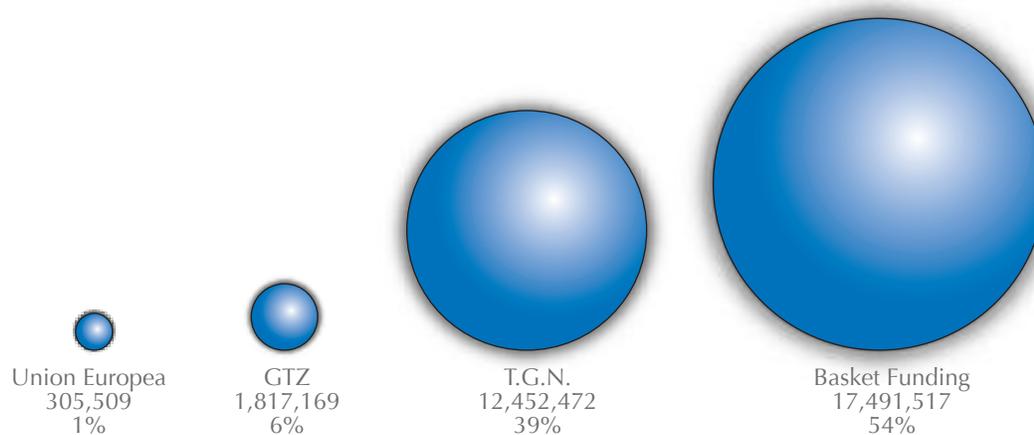
## 2. EJECUCIÓN DE GASTOS

El presupuesto consolidado para la gestión 2004 alcanzó a Bs. 37.8 millones, considerando todas las fuentes de financiamiento. De ese monto, el Defensor del Pueblo ha ejecutado Bs. 33 millones, lo que representa 85% de ejecución.

A continuación se presentan cuadros relacionados a la ejecución del presupuesto por fuente de financiamiento, por tipo de gasto y por oficinas:

## 2.1. Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento

**Gráfico No. 17**  
**Presupuesto ejecutado de gastos por fuente de financiamiento**  
**período del 1 de enero al 31 de diciembre 2004**



APROBADO	EJECUTADO	%
37,812,980.50	32,066,479.47	85%

FUENTE	PRESUPUESTO VIGENTE	%	PRESUPUESTO EJECUTADO	%	SALDO
T.G.N.	13,549,217	35.8%	12,452,473	91.9%	1,096,745
BASKET FUNDING	22,047,560	58.3%	17,491,337	79.3%	4,556,222
UNION EUROPEA	399,043	1.1%	305,509	76.6%	93,534
GTZ	1,817,161	4.8%	1,817,161	100.0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>37,812,981</b>	<b>100.0%</b>	<b>32,066,479</b>	<b>84.8%</b>	<b>5,746,501</b>

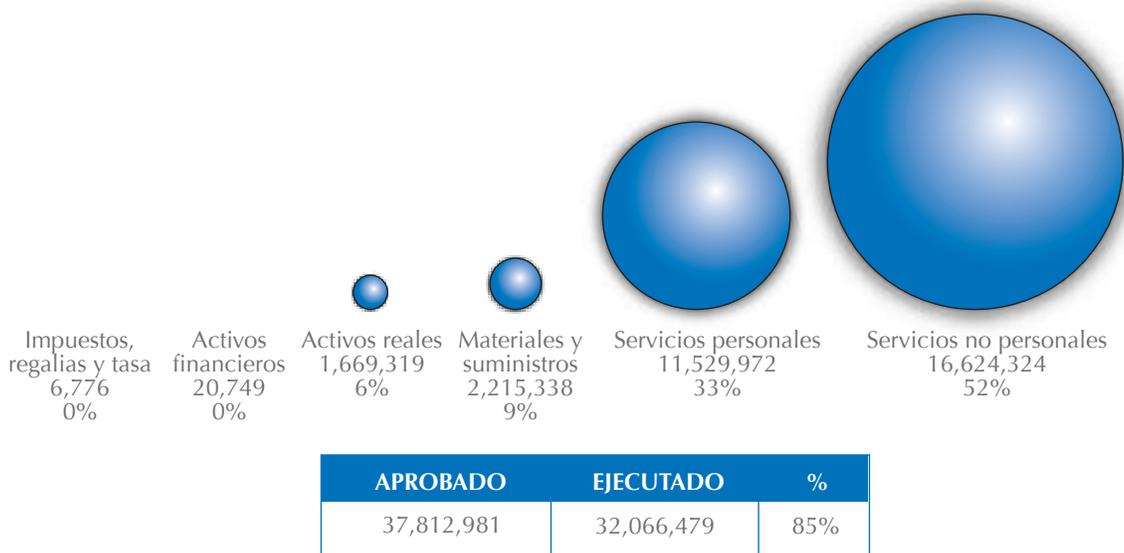
Del presupuesto total de la entidad, 35.8% de los recursos correspondieron a la fuente TGN, cuya ejecución alcanzó el 91.9%. El porcentaje no ejecutado se explica, principalmente, en que el TGN desembolsó un importe menor al solicitado por la Institución.

Por otra parte, los recursos del Basket Funding representaron el 58% del presupuesto total de la entidad, cuya ejecución fue del 79%. Este financiamiento ha sido determinante para llevar adelante gran parte de las actividades programadas en la POA 2004 y, en consecuencia, para alcanzar los objetivos planificados a corto y largo plazo.

Los recursos de la Unión Europea son producto, como se apuntó antes, del convenio suscrito para ejecutar actividades específicas en el trópico de Cochabamba, particularmente. Los recursos provenientes de la GTZ son administrados directamente por esta agencia de cooperación y están destinados, en su mayoría, a la contratación de consultores especializados, nacionales y extranjeros.

## 2.2. Ejecución por grupo de gasto

**Gráfico No. 18**  
**Presupuesto ejecutado por grupo de gasto**  
**período del 1 de enero al 31 de diciembre 2004**



En orden de importancia, el grupo de servicios no personales, con 52%, representa el mayor porcentaje con relación al total del presupuesto ejecutado por la entidad. Este grupo comprende, entre otros, los honorarios de consultores de línea y por producto, así como el pago de los servicios básicos (agua, energía eléctrica y teléfono), campañas de promoción y difusión, e impresión de materiales en general. El siguiente grupo en importancia es el de servicios personales, que alcanza a 32% del total e incluye, en su integridad, el pago de sueldos al personal de planta, aguinaldos y los aportes patronales correspondientes. La ejecución de los demás grupos de gasto, como materiales, suministros y activos reales, alcanza al 15% del presupuesto total. Fueron necesarios para la renovación de equipos y ejecución de diversas actividades.

## 2.3. Ejecución presupuestaria comparativa 2003 y 2004

Gráfico No. 19

FUENTE	2003		2004	
	MONTO EJECUTADO	%	MONTO EJECUTADO	%
TGN	12,745,270	37.3%	12,452,473	38.8%
Basket Funding	15,645,223	45.8%	17,491,337	54.5%
Dinamarca	2,018,593	5.9%	-	0.0%
Suecia	2,956,069	8.6%	-	0.0%
Ayuda Obrera Suiza	100,300	0.3%	-	0.0%
DED	51,408	0.2%	-	0.0%
Unión Europea	229,173	0.7%	305,509	1.0%
UNICEF	77,420	0.2%	-	0.0%
Cooperación Técnica Alemana (GTZ)	355,450	1.0%	1,817,161	5.7%
<b>TOTAL</b>	<b>34,178,905</b>	<b>100.0%</b>	<b>32,066,479</b>	<b>100.0%</b>

En el cuadro se aprecia que la ejecución presupuestaria de gastos de la gestión 2004 es similar a la de la gestión 2003, considerando que en esta última se incluye el costo de la conclusión de obras de refacción del edificio del Defensor del Pueblo en la ciudad de La Paz. Esto evidencia un promedio de ejecución anual de alrededor de Bs. 32 millones en las 16 oficinas defensoriales.

También se aprecia que en 2004 la cantidad de financiadores se redujo, quedando sólo cuatro, cuyo mayor aporte corresponde al Basket Funding. Los financiamientos de Dinamarca y Suecia fueron, en su mayor parte, destinados a la refacción del edificio concluida en 2003.

## 6. SOSTENIBILIDAD

Desde su creación, un esfuerzo constante de la Institución ha estado orientado a gestionar una razonable y mayor asignación presupuestaria con recursos de fuente local, es decir del TGN. Lamentablemente, las gestiones no han dado buenos resultados, manteniéndose, desde la gestión 1999, una asignación presupuestaria de alrededor de Bs. 13.5 millones anuales, que representan el 40% del financiamiento del presupuesto total del Defensor del Pueblo. El restante 60% es financiado con recursos de la cooperación internacional, lo que evidencia que, incluso en la tarea de proteger y promover la vigencia de los derechos humanos, Bolivia es un país dependiente de la cooperación internacional.

Como se puede apreciar a partir del presupuesto que el TGN asigna a la entidad, el Estado no es del todo consecuente con los compromisos y convenios internacionales en favor de los derechos humanos, pues su participación financiera es insuficiente. Esta preocupación ha sido planteada al Poder Ejecutivo (Ministerio de Hacienda) a objeto de que incremente el aporte estatal. El infructuoso resultado de esa gestión hace suponer que no existe una

verdadera voluntad política para atender los requerimientos de la Institución prevista constitucionalmente para proteger y promover el ejercicio y respeto de los derechos humanos.

El incremento gradual del financiamiento con recursos del TGN es vital y, por lo tanto, el Congreso Nacional, que tiene la atribución de analizar y aprobar el Presupuesto General de la Nación, debe hacerlo realidad, teniendo presente que la ayuda de los organismos internacionales no debe constituirse en la principal fuente de financiamiento.

Los convenios suscritos con los organismos y gobiernos que conforman el Basket Funding incluyen cláusulas referidas al compromiso del aporte estatal, señalando que éste no debe ser menor a \$us. 12.9 millones en los cinco años de duración del Plan Estratégico Quinquenal (aproximadamente \$us. 2.6 millones anuales). Sin embargo, el Estado aporta \$us. 1.8 millones anuales, lo que implica el incumplimiento a los compromisos asumidos. De acuerdo con la ejecución presupuestaria histórica, la entidad ha alcanzado un punto promedio de ejecución anual de Bs. 32 millones. Esto ha permitido tener una estructura con cobertura nacional, que se estima se mantendrá en los próximos años con variaciones no significativas. En consecuencia, para continuar con el mismo ritmo de trabajo, la entidad requiere, cuando menos, ese monto anual (Bs. 32 millones) para tener asegurada cierta sostenibilidad en el tiempo más inmediato.

Para revertir el porcentaje de contribución actual (40% TGN y 60% cooperación internacional) y lograr una proporción en el orden de 70% TGN y 30% cooperación internacional, los recursos provenientes del Estado boliviano deberían llegar a Bs. 22 millones, y no a los actuales Bs. 13.5. Consiguientemente, es necesario que, en los próximos cinco años, se concrete un financiamiento adicional de Bs. 8.5 millones, lo que implica que el Estado incremente anualmente, a partir de 2006, Bs. 1.7 millones para invertir gradualmente la relación TGN/cooperación.

De otra parte, se debe tomar muy en cuenta, conforme al artículo 4 de la Ley 1818, que el Defensor del Pueblo es una entidad independiente, extra poder, como lo es, en su ámbito de competencia, la Contraloría General de la República. Esa independencia, supone en el plano financiero, que el Poder Ejecutivo, principal sujeto del control defensorial, no modifique, reduzca y, en definitiva, determine el presupuesto institucional. En este sentido, se recomienda al Congreso Nacional que el anteproyecto de presupuesto, presentado anualmente por el Defensor del Pueblo al Ministerio de Hacienda, no sea alterado por esa cartera de Estado antes de su consideración por el Poder Legislativo, quien en definitiva debe ser el responsable de una asignación presupuestaria razonable para el Defensor.

Las razones por las que es de vital importancia institucional contar con suficientes recursos de fuente local, o al menos incrementarlos en forma gradual, se asientan en justificaciones del todo válidas y legítimas que se resumen en las siguientes:

- La Institución alcanzó un nivel de credibilidad que crea expectativa en la población y que se expresa en una mayor demanda de atención. Esta demanda obliga a definir una estrategia en cuanto al crecimiento y a los desafíos que se pueden dar en el futuro.

- Las acciones diarias del Defensor del Pueblo están orientadas a la defensa de los sectores más desprotegidos y el impacto de sus intervenciones están dirigidos a establecer precedentes que se consolidan en favor de la institucionalización de los derechos humanos.
- Según lo establece la Ley 1818, los servicios prestados por el Defensor del Pueblo son gratuitos. El principio de gratuidad y las características de servicio impiden la generación de recursos propios.
- El marco legal actual impide crear mecanismos que permitan contar con recursos financieros estables, provenientes de una fuente estatal que garanticen la continuidad en el accionar institucional.
- Como se apuntó antes, según los convenios suscritos y las condiciones exigidas por los organismos de cooperación, la entidad ha comprometido que los recursos de fuente interna se incrementarán en forma gradual hasta lograr la auto sostenibilidad en el mediano plazo, aspecto que no ha sido cumplido debido a las restricciones presupuestarias.
- El 52% del personal de la entidad es contratado como consultores de línea y pagado, por ende, con recursos de la cooperación, lo que genera desigualdad con relación al personal de planta que cuenta con ítems del TGN. La desigualdad se expresa en el hecho de que los primeros, a diferencia de los segundos, no cuentan, entre otras cosas, con los beneficios de la seguridad social de corto y largo plazo y no reciben aguinaldos de navidad. Esta situación desincentiva a los consultores de línea.
- Los inmuebles donde funcionan las 15 oficinas del interior del país son alquilados, lo que representa un costo significativo para el presupuesto institucional.
- Es cada vez más necesario ampliar la cobertura institucional al área rural del país para atender la creciente demanda de su población.

Por todo lo expuesto, la Institución insta vehementemente al Honorable Congreso Nacional a realizar todas las acciones de apoyo y gestión orientadas a contribuir al logro de su sostenibilidad financiera. Si el estado de situación actual no mejora, el Defensor del Pueblo tendrá serias dificultades para alcanzar los objetivos que hacen a su misión y el país no podrá avanzar mucho más en la vigencia de los derechos humanos.

## **7. CONTROL INTERNO Y EXTERNO POSTERIOR**

### **1. AUDITORIA INTERNA**

La Unidad de Auditoría Interna del Defensor del Pueblo, según objetivos previstos para el período 2004, ha realizado los siguientes trabajos:

- Auditoría de Confiabilidad de Registros y Estados Financieros Consolidados del Defensor del Pueblo al 31 de diciembre de 2003.

- Auditoría especial a los procesos de convocatoria para la dotación de personal permanente y consultores.
- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en dos informes de auditoría.

Los resultados de la auditoría de confiabilidad y seguimientos fueron enviados a la Contraloría General de la República, entidad que efectúa la evaluación correspondiente sobre la calidad de los mismos. Los resultados de la auditoría especial serán enviados al mencionado ente fiscalizador una vez que se emita el informe complementario.

El informe de la auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros también fue remitido a la Dirección General de Contaduría, junto a los estados financieros consolidados.

La opinión del auditor interno sobre la confiabilidad de registros y estados financieros fue como sigue: "En mi opinión, los registros y estados financieros antes mencionados presentan información confiable sobre la situación financiera de la entidad al 31 de diciembre de 2003, los resultados de sus operaciones, sus flujos de efectivo y la ejecución presupuestaria de recursos y gastos por el período que terminó en esa fecha, de acuerdo con las Normas Básicas del sistema de Contabilidad Gubernamental Integrada y las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto".

## 2. AUDITORIA EXTERNA

La firma de auditoría Delta Consult Ltda. fue contratada por el Defensor del Pueblo para realizar la Auditoría Financiera a los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2004.

El dictamen limpio emitido por la mencionada firma señala que los estados financieros del Defensor del Pueblo presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera y patrimonial al diciembre 31 del 2004, de conformidad con principios de contabilidad gubernamental integrada emitidos por la Contaduría General del Estado. El documento en extenso se presenta a continuación:

Señor  
Dr. Waldo Albarracín Sánchez  
Defensor del Pueblo

Hemos examinado el balance general consolidado del Defensor del Pueblo a diciembre 31, 2004 y 2003 y los correspondientes estados de resultados consolidado, evolución del patrimonio neto, flujo de efectivo, de ejecución del presupuesto de recursos y gastos y de la cuenta ahorro – inversión – financiamiento, que le son relativos, por los años terminados en esas fechas, que se acompañan. La presentación de estos estados financieros consolidados es responsabilidad de la administración del Defensor del Pueblo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestras auditorías. El rubro del activo fijo correspondiente a equipos de computación, Edificios y Terrenos, Ascensores y

Vehículos, fueron valuados por otros profesionales, cuyo informe nos ha sido proporcionado, y nuestra opinión en lo que se refiere a los importes incluidos en dicho rubro, está basada solamente en el informe de los otros profesionales.

Efectuamos nuestros exámenes de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Bolivia y normas de auditoría gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República de Bolivia. Esas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable respecto a si los estados financieros están libres de presentaciones incorrectas significativas. Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas, evidencias que sustenten los importes y revelaciones contenidas en los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones significativas hechas por la administración, así como también evaluar la presentación de los estados financieros en su conjunto. Consideramos que nuestro examen proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, basada en nuestros exámenes y en el informe de los otros profesionales, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera y patrimonial del Defensor del Pueblo a diciembre 31, 2004 y 2003, los resultados de sus operaciones, el flujo de efectivo, la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos y la cuenta ahorro – inversión- financiamiento por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad gubernamental integrada emitidos por la Contaduría General del Estado.

DELTA CONSULT LTDA.  
Lic. Oscar Calle Rojas (Socio)  
MAT. PROF. CAUB No. 1433





CAPÍTULO X  
REFLEXIONES FINALES Y  
RECOMENDACIONES GENERALES





## REFLEXIONES FINALES Y RECOMENDACIONES GENERALES

---

La realidad social impone perentoriamente tomar en consideración diversos factores que determinan el desarrollo y desenlace de los acontecimientos y fenómenos sociales, así como las causas que los originan. Resultaría insuficiente cualquier actuación de la Institución si, precisamente, se hiciera abstracción de los condicionantes por los que subsisten importantes bolsones de violaciones a los derechos humanos y otras situaciones por las que no pueden cobrar vigencia. La defensoría, en consecuencia, no puede limitarse a la aplicación muerta de la ley; ello la convertiría en una más de las entidades públicas que se subsumen en un mundo burocrático y se apegan a los meros trámites administrativos, ignorando los elementos básicos que deben caracterizar a toda actuación de protección de los derechos fundamentales: la sensibilidad humana y la gestión de todos los casos atendidos en el marco de una lectura del contexto social y político que vive el país.

El ordenamiento jurídico está ahí, quizá estático y aún incompatible con los nuevos desafíos que la realidad impone. Esto ha emplazado a readecuar el accionar del Defensor del Pueblo en función de un mejor resguardo de los derechos humanos, interés superlativo que el Estado aún no ha terminado de aprender a preservar y garantizar bajo parámetros de igualdad, equidad, accesibilidad, de relaciones horizontales y, fundamentalmente, de justicia.

El período 2004, correspondiente a la nueva gestión del Defensor del Pueblo, produjo importantes aprendizajes, desde entender que con el transcurso del tiempo la coyuntura cambia y que son muy distintas las circunstancias entre un año y otro; hasta asimilar que las acciones de mediación no tienen las mismas características porque los escenarios son diferentes. Estos mecanismos pudieron haberse desgastado por el incumplimiento de los compromisos del Estado; porque los protagonistas del conflicto también cambiaron y los problemas sociales se profundizaron y, por ende, su resolución ya no depende de la simple suscripción de un convenio; porque las entidades involucradas en la facilitación del diálogo también sufrieron un desgaste; y, finalmente, porque las demandas, que tienen su origen en los problemas estructurales que afectan al país, muestran cada vez con mayor contundencia las asimetrías sociales.

Dentro de esta compleja realidad y en un país expuesto a una habitual confrontación interna por motivos de muy diversa índole, las acciones defensoriales se desarrollaron en distintos escenarios.

En el primer escenario, de atención cotidiana a las denuncias de personas que manifestaron ser víctimas de atropellos a sus derechos, la Institución realizó las correspondientes

investigaciones, analizando los antecedentes expuestos por las presuntas víctimas, recabando información de los denunciados, impulsando un conjunto de actuaciones en aras de verificar la veracidad de los hechos reclamados, procurando la reparación o subsanación de los derechos vulnerados y emitiendo recomendaciones para lograr que las autoridades interpeladas corrijan su actitud violatoria. También se interpusieron recursos constitucionales e internacionales ante el sistema interamericano de derechos humanos.

Muchas de estas actuaciones, que no siempre son de conocimiento público, muestran, por un lado, la creciente demanda de atención a problemas individuales y colectivos y, por otro, la eficacia del trabajo institucional en favor de una ciudadanía indefensa que acude a la defensoría en busca de tutela ante un sistema que aún hace dificultoso el acceso a la justicia.

En el segundo escenario, el de la labor educativa y de difusión de los derechos humanos, la Institución siguió socializando el conocimiento de estos derechos tanto en el nivel institucional del Estado como en la sociedad civil. El Defensor del Pueblo está convencido que en la medida que la ciudadanía tome plena conciencia de sus derechos aprenderá a hacerlos prevalecer, toda vez que un gran porcentaje de las vulneraciones acontece a consecuencia de que las víctimas los desconocen y, por tanto, no los reclaman.

El Estado, por su parte, sigue empleando mecanismos que permiten la violación de los derechos fundamentales, así como la impunidad sobre ellos. Es aquí, también, donde la Institución ha concentrado su trabajo en entidades como la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas, en particular, y en general en toda la administración pública y en el sistema educativo tratando de embarcar a todos los actores en un proceso serio de generación conjunta de una verdadera cultura de los derechos humanos, esencia misma del Estado de Derecho.

En un tercer escenario, la Institución continuó apuntalando la protección de los derechos humanos de los grupos poblacionales más vulnerables, procurando, en alianza con organizaciones de la sociedad civil, que el Estado implemente programas tendientes a la realización efectiva de sus derechos y a la erradicación de los mecanismos discriminatorios que impiden su vigencia en igualdad de condiciones.

El cuarto escenario de intervención, quizá el más complejo, ha sido aquel que muestra la imagen del país ante la comunidad internacional como una sociedad abigarrada, en permanente conflicto e inestabilidad política. Es un escenario en el que los problemas se inician con demandas sectoriales, que luego se generalizan e incrementan y que terminan interpelando al gobierno y al Estado en su conjunto.

En este contrapunteo de demandas se encuentran involucrados diversos sectores organizados en sindicatos, asociaciones, federaciones, comités cívicos, etc., que pretenden hacer prevalecer sus actitudes corporativas e imponer sus aspiraciones particulares sin importar los derechos de los demás. Este accionar profundiza un irracional ensimismamiento bajo el postulado “estás conmigo o estás contra mí” y da lugar al surgimiento de preocupantes clivajes sociales que, si bien muchas veces reniegan justificadamente de los partidos políticos, otrora válidos interlocutores entre sociedad civil y Estado, pretenden introducir a la sociedad en una peligrosa vorágine corporativista de subordinación a sus exigencias y planteamientos.

En este escenario se ha pretendido que la intervención defensorial, dirigida a promover soluciones pacíficas en los diferentes conflictos, tome partido por determinados grupos, sin considerar en nada o casi en nada los derechos humanos de terceras personas no identificadas con las demandas sectoriales.

Ante estas circunstancias ha sido importante redimensionar las intervenciones de la Institución en un marco que permita desarrollar acciones efectivas de pacificación, de acercamiento entre partes, de búsqueda de soluciones pacíficas a los diferendos, pero, al mismo tiempo, de perfilar un mensaje que haga énfasis en la paz social, en los límites que tiene el ejercicio de todo derecho y en la necesidad de comprender que existe una relación de interdependencia entre derechos y deberes, por cuanto no se puede pretender ejercer un derecho a costa de la vulneración de otro.

Este razonamiento lógico y necesario que promueve el Defensor del Pueblo no ha sido comprendido en diversas esferas de la sociedad boliviana, sin embargo la Institución continuará actuando bajo ese presupuesto en aras de favorecer una reflexión individual y colectiva que enarbole el principio de la vigencia simultánea de derechos y obligaciones.

Se ha tornado difícil y muchas veces incomprendida la labor defensorial, pero esta nueva realidad no debe ser un escollo para el trabajo institucional; por el contrario, debe ser un desafío a superar a través de la participación activa, militante y comprometida del conjunto de personas que en los nueve departamentos del país trabaja cotidianamente para hacer de los derechos humanos una realidad, y de la democracia una forma de convivencia fraterna en el marco de la verdadera igualdad de derechos, oportunidades y obligaciones.

El Defensor del Pueblo es consciente de la actual coyuntura política de transición, de la fragilidad institucional y de las limitaciones, sobre todo financieras, que enfrenta el país. Pero también es consciente que los derechos humanos deben ser siempre una prioridad para los gobernantes porque su respeto, promoción y protección no son concesiones del Estado a sus ciudadanos, sino obligaciones permanentes.

En este entendido, son muchas las recomendaciones que la Institución debería formular al Estado para que adopte todas las medidas tendientes a garantizar la vigencia de los derechos humanos en el país. Sin embargo, la defensoría las ha reducido a las que se señalan más adelante esperando que su cumplimiento se haga efectivo en el corto plazo dado que, en muchos casos, estas recomendaciones están vinculadas a procesos ya iniciados y cuya culminación u obtención de resultados podría lograrse en un término relativamente breve. Otras tienen que ver con medidas que el Estado debería adoptar de manera urgente e inmediata.

Todas las instituciones del sector público, sin distinguir el ámbito nacional, departamental o local en el que se desenvuelven, tienen una responsabilidad primaria en garantizar la vigencia de los derechos humanos, por lo tanto se espera que cada una, en lo que le corresponda, asuma esa carga en beneficio de la sociedad, especialmente de las poblaciones y sectores sociales menos favorecidos.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales, recomienda:

#### Con relación a la Asamblea Constituyente

- Al Poder Legislativo, aprobar una Ley Especial de Convocatoria a la Asamblea Constituyente que garantice las oportunidades de participación de todos los sectores del país, con criterios de equidad en favor de las poblaciones históricamente discriminadas en el país. Asimismo, introducir todas las reformas legales que correspondan en materia electoral para asegurar la igualdad de oportunidades entre partidos políticos, agrupaciones ciudadanas y pueblos indígenas que presenten candidaturas a constituyentes.
- Al Poder Legislativo, al Poder Ejecutivo y a la Corte Nacional Electoral informar y promover la realización de este evento democrático como un mecanismo trascendental para la reforma del Estado y de sus instituciones y evitar dilatar más su realización.

#### Con relación a los hechos de febrero y octubre de 2003

- Al Poder Judicial, a través de los órganos competentes en cada caso, tramitar con celeridad, imparcialidad e independencia las investigaciones penales que tienen bajo su conocimiento; y asegurar para los acusados, las víctimas y sus familiares la observancia de todas las garantías procesales que hacen al debido proceso. Es deber legal y moral del órgano jurisdiccional investigar, sancionar y reparar a las víctimas de estos luctuosos sucesos.
- Al Poder Ejecutivo, por su parte, cumplir todos los compromisos humanitarios, asistenciales y pecuniarios asumidos con las víctimas de estos hechos y con sus familiares.

#### Con relación a las medidas presupuestarias

- Al Estado, a través de sus órganos competentes en el ámbito nacional, departamental y municipal, asegurar para 2005 y 2006 un presupuesto suficiente y adecuado para el funcionamiento eficiente de diferentes servicios públicos, especialmente de educación y salud pública. Asimismo, mejorar los presupuestos la Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia, de la Brigada de Protección a la Familia, del Servicio Legal Integral, del Servicio Nacional de Defensa Pública y de los centros penitenciarios urbanos y rurales.

#### Con relación al derecho a la educación

- Al Estado, a través de sus órganos competentes, no sólo incrementar el presupuesto de la educación, “la más alta función del Estado” según la Constitución Política del Estado, sino supervisar más de cerca el funcionamiento de los centros educativos, públicos y privados, que actúan discriminatoriamente o cometen serias vulneraciones a los derechos humanos de sus estudiantes al no permitirles el ingreso a las aulas cuando están embarazadas, cuando son padres o madres de familia, cuando sus progenitores están en mora en el pago de las pensiones escolares, cuando son hijos de padres divorciados o éstos no profesan una determinada religión.

- Al Ministerio de Educación y a las comisiones de Derechos Humanos y Desarrollo Humano de la Cámara de Diputados y de Desarrollo Social y Cooperativas de la Cámara de Senadores, apoyar el proceso de introducción de la temática de Derechos Humanos en el marco de la transversal “Democracia” en la Reforma Educativa, proceso auspiciado por el Defensor del Pueblo.

#### Con relación a las entidades de pensiones

- Al Poder Ejecutivo, institucionalizar el Servicio Nacional del Sistema de Reparto con el objeto de que cuente con una planta estable, técnica e idónea de funcionarios públicos que garantice la oportuna atención de los trámites de calificación de pensiones y de compensación de cotizaciones.
- Al Poder Legislativo, vigilar más de cerca el trabajo de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros y, sobre todo, de las administradoras de fondos de pensiones que en el último tiempo se han convertido en tres de las instituciones más denunciadas de vulnerar el derecho a la seguridad social.
- A la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, implementar todas las medidas necesarias para que los beneficiarios del BONOSOL no continúen sufriendo los perjuicios que enfrentan cuando pretenden cobrar este beneficio. La superintendencia debe garantizar el funcionamiento de puntos de pago del BONOSOL en las localidades más alejadas de las capitales departamentales. También debe coordinar acciones más efectivas con la Dirección de Identificación Personal de la Policía Nacional y con las AFP para corregir, definitivamente, los errores aún no subsanados en los datos personales de los “bonosolistas”.

#### Con relación a la Policía Nacional

- Al Poder Ejecutivo y a la Policía Nacional, mantener siempre la política de agotar el diálogo con los sectores sociales y no recurrir al uso de la fuerza legítima como primer recurso disuasivo de las medidas de protesta empleadas por la población. El derecho a la vida y a la integridad personal son, entre todos, los derechos fundamentales y su respeto y protección, por ende, incondicionales.
- Al Estado, a través de los órganos competentes, llevar adelante una reforma policial seria. La Policía Nacional es la institución pública más denunciada de violar los derechos humanos, por lo tanto es necesario que el Estado adopte medidas urgentes para revertir esta situación.
- Al Poder Ejecutivo, proveer a la Policía Nacional de los recursos humanos, materiales y económicos suficientes y adecuados para que encare de mejor manera su trabajo de prevención de la delincuencia y protección de la sociedad. Las condiciones paupérrimas en que trabaja esta institución hacen que sus labores sean improductivas y que la población, en general, le tenga desconfianza.
- Al Poder Legislativo, Ministerio de Gobierno y Comando General de la Policía Nacional, impulsar la aprobación y promulgación de una ley que ponga en vigencia

el nuevo Código de Tránsito a fin de que las atribuciones de la unidad operativa, los procedimientos y las sanciones administrativas por infracciones de tránsito queden claramente definidas para evitar abusos y arbitrariedades de parte de los agentes policiales.

- A los poderes Ejecutivo (por medio del Ministerio de Gobierno) y Legislativo (a través de las comisiones de Derechos Humanos y de Gobierno de la Cámara de Diputados y la Comisión de Gobierno, Defensa, Policía Nacional y Lucha contra el Tráfico Ilícito de Drogas de la Cámara de Senadores), apoyar todos los procesos de institucionalización de los Derechos Humanos dentro de la Policía Nacional, en especial el de jerarquización institucional de la Dirección Nacional de Derechos Humanos de la Policía y el de implementación de currículas en Derechos Humanos en todos los centros de formación policial.

A estos mismos órganos del Estado, apoyar todos los procesos de análisis e implementación de concordancia entre normas internas de la Policía Nacional y los principios y normas de Derechos Humanos establecidos en el marco del derecho internacional de los derechos humanos.

#### Con relación a las Fuerzas Armadas

- Al Poder Ejecutivo y a las Fuerzas Armadas, mantener siempre la política de agotar el diálogo con los sectores sociales y no recurrir al uso de la fuerza legítima como primer recurso disuasivo de las medidas de protesta empleadas por la población. El derecho a la vida y a la integridad personal son, entre todos, los derechos fundamentales y su respeto y protección, por ende, incondicionales.
- Al Poder Ejecutivo y a las Fuerzas Armadas, abstenerse de utilizar a estas últimas en tareas de seguridad ciudadana propias de la Policía Nacional. El marco de acción de las Fuerzas Armadas está claramente definido por la Constitución Política del Estado y el derecho internacional de los derechos humanos.
- A los poderes Legislativo (a través de las comisiones de Derechos Humanos y de Defensa y Fuerzas Armadas de la Cámara de Diputados y de la Comisión de Constitución, Justicia, Policía Judicial, Ministerio Público, Derechos Humanos y Régimen Electoral de la Cámara de Senadores) y Ejecutivo (a través del Ministerio de Defensa Nacional), apoyar todos los procesos de institucionalización de los Derechos Humanos dentro de las Fuerzas Armadas, especialmente el de implementación de currículas en Derechos Humanos en todos los centros de formación militar y el de la implementación de la prueba sobre la materia de Derechos Humanos en los exámenes de ascenso en las tres Fuerzas.

A estos mismos órganos del Estado, apoyar todos los procesos de análisis y compatibilización entre las normas las internas de las Fuerzas Armadas y los principios y normas universales de Derechos Humanos, establecidos en el marco del derecho internacional de los derechos humanos.

#### Con relación a la justicia por mano propia

- Al Estado, a través de sus órganos competentes, adoptar todas las medidas necesarias para que los bolivianos vuelvan a creer en sus instituciones de justicia. Entre esas medidas, debe combatir la impunidad, pero también sancionar ejemplarmente a quienes aplican la justicia por mano propia, muchas veces a título de justicia comunitaria. Son importantes, en tal sentido, las campañas de promoción y concientización del respeto a la vida e integridad personal, pues debe quedar claramente establecido que no se puede combatir el delito por medio de otros delitos.

#### Con relación a los compromisos internacionales en materia de derechos humanos

- Al Poder Ejecutivo, elaborar y presentar a los siete Comités convencionales de las Naciones Unidas los informes periódicos sobre los avances experimentados en el país en materia de derechos humanos. En varios casos la demora en la elaboración y presentación de estos informes supera los cinco años.
- Al Consejo Interinstitucional y a la Comisión Interministerial de Derechos Humanos, cumplir de mejor manera las responsabilidades y tareas señaladas en el DS 27420/2004. En ese orden de cosas, formular la Estrategia Nacional de Promoción y Protección de los Derechos Humanos como una verdadera política de Estado que responda a las principales necesidades de los bolivianos. Asimismo, coordinar mejor su trabajo en la gestión y tramitación interna de las peticiones y casos denunciados ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y otros órganos internacionales semejantes.
- A los poderes Ejecutivo y Legislativo, dar condiciones óptimas para el trabajo del Consejo Interinstitucional y de la Comisión Interministerial de Derechos Humanos.
- Al Poder Legislativo, aprobar y, en consecuencia, introducir al derecho interno los principales tratados de derechos humanos internacionales y regionales, específicamente: el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos relativo a la Abolición de la Pena de Muerte, la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, el Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos destinado a Abolir la Pena de Muerte y el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. Asimismo, aceptar la competencia de los Comités de las Convenciones contra la Tortura y la Discriminación Racial para que conozcan peticiones individuales formuladas contra el Estado boliviano por la violación de los derechos y obligaciones contenidos en dichos instrumentos internacionales.

#### Con relación a los derechos y obligaciones de los servidores públicos

- Al Poder Legislativo, en ejercicio de la atribución señalada en el artículo 59.1 de la CPE y en el marco de los artículos 162 de la Constitución, 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, interpretar el artículo 50 del Estatuto del Funcionario

Público. Con ello se busca que se reconozca el derecho de compensación económica de las vacaciones (pagadas) no utilizadas por los servidores por razones atribuibles a la parte empleadora. Si bien el Tribunal Constitucional ha emitido importantes precedentes a este respecto, señalando que “al no haberseles permitido a los [servidores] disfrutar de su vacación por razones atribuibles a la parte empleadora ... corresponde su compensación económica”, esa jurisprudencia necesita ser reforzada a través de una ley interpretativa de carácter general y obligatoria para todas las entidades del sector público.

- Al Estado, a través de los órganos competentes, emitir una norma que amplíe las atribuciones de la Superintendencia del Servicio Civil para que conozca y resuelva los recursos jerárquicos relacionados con el ejercicio de todos los derechos de los funcionarios públicos amparados por el artículo 7 del Estatuto del Funcionario Público. Actualmente, a través del recurso jerárquico, la superintendencia sólo tiene competencia para conocer y decidir las controversias sobre ingreso, promoción o retiro de la función pública y sobre la tramitación de procesos disciplinarios.
- Al Poder Ejecutivo, en particular el Ministerio de Hacienda en su calidad de órgano rector de los Sistemas de Administración de Personal, de Bienes y Servicios y de Presupuesto, adecuar la calidad jurídica de los consultores unipersonales que ejercen funciones de línea en sentido que se les reconozca y otorgue un trato equitativo respecto a los derechos sociales y universales a las vacaciones pagadas, aguinaldo de navidad y seguridad social.
- Al Tribunal Constitucional, cambiar la nueva línea jurisprudencial que impide a los funcionarios públicos favorecidos por una resolución de la Superintendencia del Servicio Civil que es incumplida por las entidades públicas presentar directamente el recurso de amparo constitucional en búsqueda de tutela a sus derechos sociales. Este impedimento implica una restricción indebida al acceso a la justicia de estos funcionarios que se encuentran en total indefensión, máxime si la superintendencia no tiene posibilidades materiales de hacer cumplir sus propias resoluciones.
- A la Contraloría General de la República y a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, implementar cursos de Derechos Humanos para servidores públicos en el Centro Nacional de Capacitación (CENCAP) de la Contraloría, como requisito indispensable de acceso y permanencia a funciones en la Administración pública.
- Al Ministerio de Hacienda y a las comisiones de Derechos Humanos y de Hacienda de la Cámara de Diputados, implementar la materia de Derechos Humanos en la currícula del Servicio Nacional de Administración de Personal (SNAP).

Con relación a los derechos de las mujeres

- Al Poder Ejecutivo, reglamentar la Ley 2450 de Regulación del Trabajo Asalariado en el Hogar en cuanto a la afiliación de las trabajadoras a la seguridad social. Su aplazamiento no sólo implica el debilitamiento de una norma cuya promulgación tomó años, sino la imposibilidad de que este numeroso sector de la población (femenina) de Bolivia se vea imposibilitado de ejercer sus derechos sociales en plenitud.

- Al Poder Legislativo, dotar al ordenamiento jurídico nacional, cuanto antes, de una norma que penalice la trata y tráfico de mujeres y niños/as. Estos delitos, que atentan contra los derechos a la vida, integridad, dignidad y seguridad, afectan especialmente a las mujeres (90% de las víctimas). Al margen de las medidas legislativas, el Poder Ejecutivo debe formular políticas de Estado dirigidas a proteger a las víctimas de este tipo de explotación.
- A todas las entidades del sector público, especialmente, abstenerse de violar el derecho a la estabilidad laboral de las mujeres embarazadas o madres de niños/as menores de un año de edad.

#### Con relación a los derechos de la niñez y adolescencia

- Al Poder Ejecutivo (Ministerio de Desarrollo Sostenible, Viceministerio de la Niñez y Adolescencia), formular el Plan Nacional de la Niñez y Adolescencia.
- A los gobiernos municipales que a la fecha no pusieron en funcionamiento los servicios de la Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia, extremar esfuerzos dirigidos a este fin, de conformidad a lo señalado por el Código del Niño, Niña y Adolescente. A los gobiernos municipales que cuentan con estos servicios, garantizar su funcionamiento adecuado y permanente incrementando personal técnico y presupuesto.
- A la Corte Nacional Electoral y a la Dirección Nacional de Registro Civil, particularmente, garantizar la inscripción y el otorgamiento del certificado de nacimiento gratuitamente a niños/as y adolescentes en cumplimiento de la Ley 2616/2003.

#### Con relación a los derechos de los adultos mayores

- A la Cámara de Senadores, aprobar la Ley del Adulto Mayor, cuyo trámite tiene varios años en sede legislativa. En este orden de cosas, el Parlamento debe dar seguimiento a los resultados de las audiencias públicas realizadas hasta la fecha.
- Al Estado, a través de sus órganos concernidos, adoptar las previsiones necesarias para que no se interrumpan los desembolsos del Seguro Médico Gratuito de Vejez. La falta de un financiamiento apropiado no solamente genera problemas para los beneficiarios, permanentemente burlados por un seguro que, prácticamente, no existe, sino también para los entes gestores que no avanzan en la implementación de medidas adecuadas para brindar un servicio de calidad. El problema mayor en esta materia se da en el área rural, por lo que la Caja Nacional de Salud debe ampliar geográficamente los alcances de sus servicios médicos.

#### Con relación a los derechos de las personas con discapacidad

- A las instituciones del Poder Ejecutivo dar cumplimiento al DS 27477 de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad y, en tal sentido, incorporar laboralmente a personas con discapacidad en un porcentaje no menor al 4% del total de su personal.

- Al Poder Ejecutivo, especialmente a las instituciones competentes en el ámbito de la educación, cumplir las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo en su Resolución Defensorial 75/2004 de 1 de diciembre de 2004 sobre educación especial y derechos humanos.

Con relación al derecho a la tierra de los pueblos indígenas y comunidades campesinas

- Al Estado, a través de sus diferentes órganos competentes, cumplir todas las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo en su *Informe Especial sobre los Derechos a la Propiedad y la Tenencia de la Tierra y el Proceso de Saneamiento* de 2003. Especialmente, las instancias estatales deben llevar adelante y culminar el proceso de reinstitucionalización del INRA, priorizar el saneamiento de tierras, realizar auditorías técnico legales sobre las innumerables denuncias al proceso de saneamiento y esclarecer hechos de presunta corrupción que vienen siendo investigados sin premura y con hermetismo.

Con relación a la adopción de normas de protección de los derechos humanos

- Al Poder Legislativo, priorizar el tratamiento de las propuestas normativas impulsadas por el Defensor del Pueblo. Especial atención debe darse a los proyectos de ley sobre Adulto Mayor, personas que viven con VIH/SIDA, y tráfico de niños y niñas.

Con relación a los derechos de los consumidores y usuarios de servicios básicos

- Al Poder Legislativo, consensuar los proyectos de Ley del Consumidor e impulsar su aprobación y posterior promulgación para contar con una norma que promueva la competencia y la buena fe comercial entre empresas, además de la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- Al Estado, a través de sus órganos competentes, garantizar que las superintendencias del SIRESE actúen siempre con imparcialidad en la resolución de reclamos presentados por los usuarios contra los operadores de servicios públicos básicos.

Con relación a otras recomendaciones generales formuladas por el Defensor del Pueblo en sus anteriores Informes Anuales al Honorable Congreso Nacional, la Institución exhorta a los tres poderes del Estado a ejecutarlas, toda vez que aún mantienen vigencia.



CAPÍTULO  
EL DEFENSOR  
EN CIFRAS **XI**



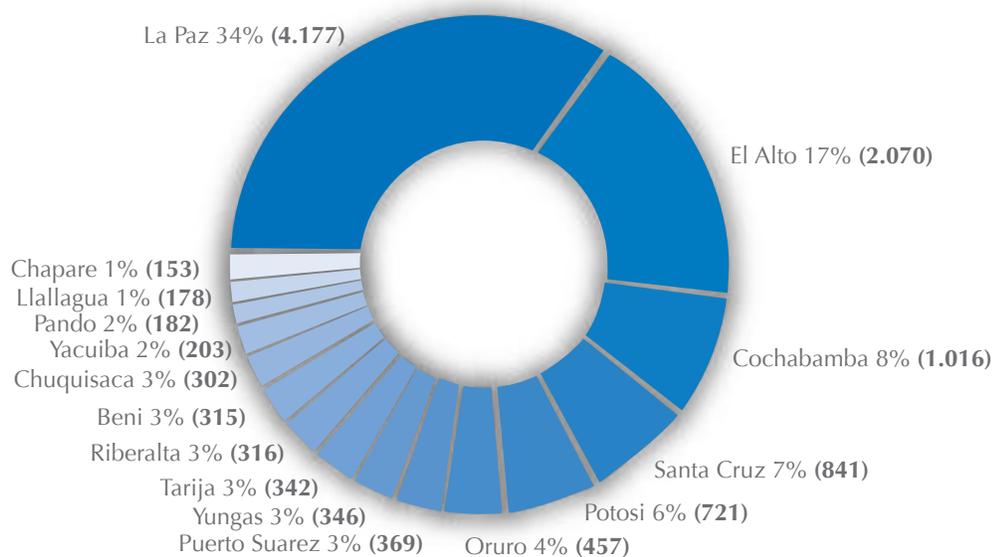


Parte del trabajo realizado por el Defensor del Pueblo en el periodo 2004 se expresa en los siguientes cuadros y gráficos que resumen la información contenida en los capítulos precedentes de este VII Informe Anual al Congreso Nacional.

### 1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS CON MECANISMOS DEFENSORIALES

En 2003, la Institución recibió 11.691 quejas y en 2004 11.988, es decir 297 más. La distribución de quejas por oficina defensorial mantuvo la misma tendencia que aquel año en cuanto a las seis primeras oficinas. Respecto al resto, la tendencia se modificó en virtud a un incremento sustancial en el registro de denuncias en varias Mesas Defensoriales. Por ejemplo, la de Puerto Suárez, que en 2003 ocupó el último lugar, en 2004 ocupó el 7°; la de Yungas, que en 2003 ocupó el penúltimo, en 2004 estuvo en el 8°. Por el contrario, algunas de las Representaciones Departamentales tuvieron decrementos en el número de quejas registradas. La Representación Departamental de Chuquisaca ocupó el 7° lugar en 2003 y en 2004 el 12°; la de Beni ocupó en 2003 el 10° lugar y en 2004 el 11°.

**Gráfico No. 20**  
**Quejas y peticiones recibidas por el Defensor del Pueblo en sus 16 oficinas en 2004**

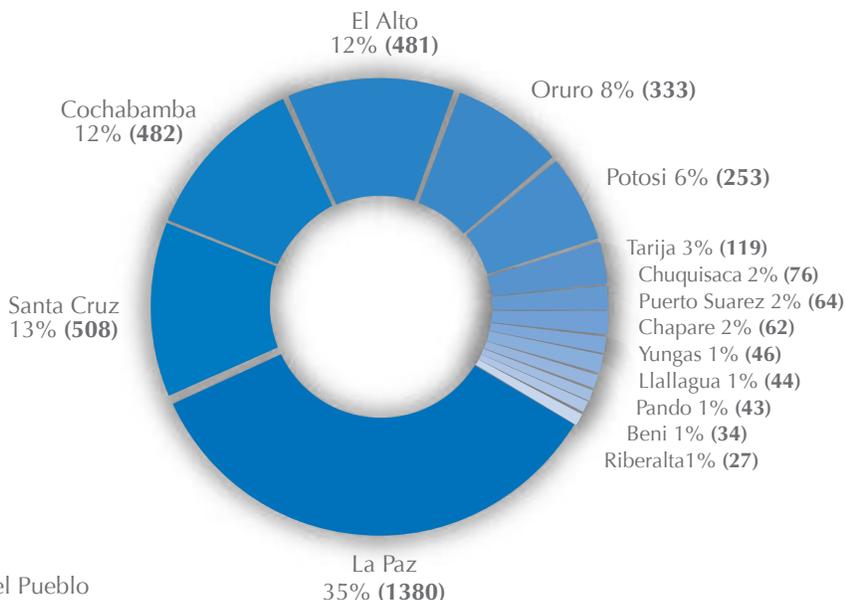


Fuente: Defensor del Pueblo

En 2004 el Defensor del Pueblo emitió 3.952 Proveídos de Archivo, 859 más que en 2003. La Oficina Central de La Paz siguió siendo la dependencia que más proveídos emitió, esto la convierte en la oficina defensorial con el mejor índice de subsanación de denuncias.

Justamente con relación a la subsanación de los hechos vulneratorios denunciados en las quejas, el Defensor del Pueblo logró este resultado en 2.229 casos (56% de los Proveídos de Archivo), 785 más que en 2003 (46% de los Proveídos de Archivo).

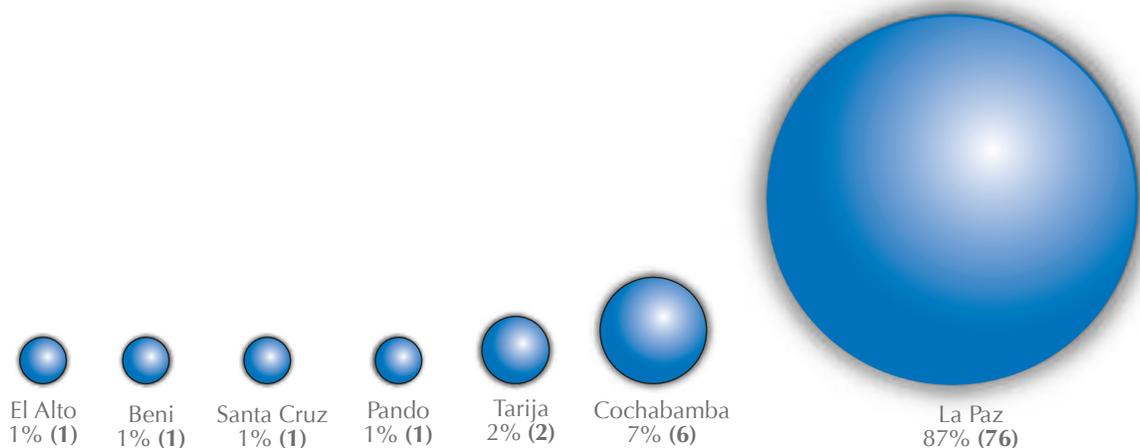
**Gráfico No. 21**  
**Proveídos de Archivo emitidos en 2004 por oficina defensorial**



Fuente: Defensor del Pueblo

En 2004 el Defensor del Pueblo emitió 88 Resoluciones Defensoriales conforme al artículo 30 de la Ley 1818; en 2003 emitió 94. Esta diferencia y el incremento de 785 Proveídos de Archivo demuestran que la institución tuvo que recurrir menos a las Resoluciones Defensoriales dado que el último año los servidores públicos denunciados fueron más proclives a solucionar las quejas durante el procedimiento de investigación.

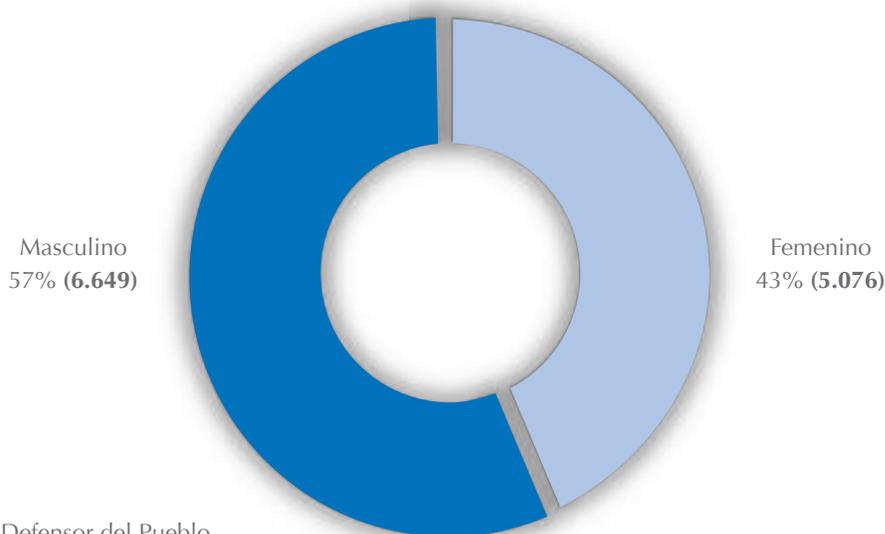
**Gráfico No. 22**  
**Resoluciones Defensoriales emitidas en 2004 por oficina defensorial**



Fuente: Defensor del Pueblo

Como en 2003, fue mayor el número de hombres que en 2004 presentaron una denuncia ante el Defensor del Pueblo. La diferencia entre ambos años es de apenas 2% (hombres 55% y mujeres 45% en 2003). Sin embargo, la tendencia revela prácticamente un mismo nivel de aceptación y confianza hacia la defensoría de parte de las personas de ambos sexos.

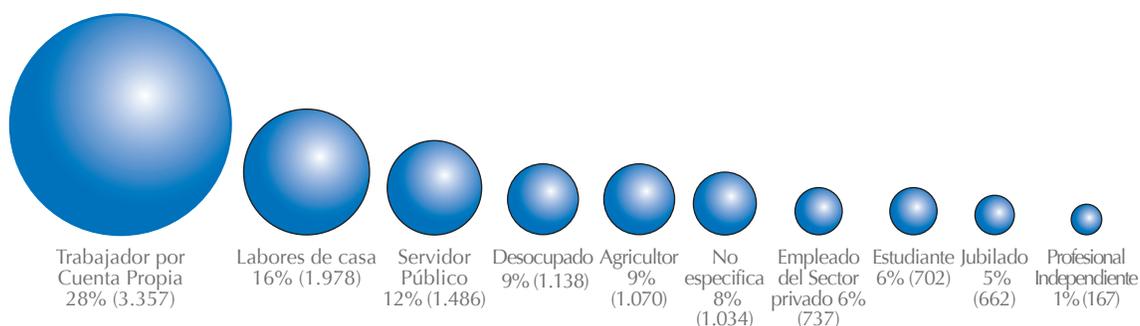
**Gráfico No. 23**  
**Perfil por sexo de los peticionarios en 2004**



Fuente: Defensor del Pueblo

Con relación a los “peticionarios por ocupación”, en 2004 se registraron algunas variantes respecto a 2003. Los tres primeros lugares se mantienen inmutables. En 2003, el 6º lugar fue ocupado por los jubilados; en 2004 ocuparon el 9º lugar. Los desocupados mantuvieron en 2004 el 4º lugar que ocuparon en 2003. Los campesinos ocuparon en 2003 el 7º lugar; en 2004 el 5º lugar.

**Gráfico No. 24**  
**Peticionarios por ocupación en 2004**



Fuente: Defensor del Pueblo

De acuerdo al “nivel de escolaridad” de los peticionarios, los que recurrieron con mayor frecuencia los servicios de protección del Defensor del Pueblo fueron, como en 2003, las personas que sólo concluyeron el ciclo primario (31% en 2003) o el ciclo secundario (27% en 2003). Por el contrario, las personas que menos acudieron a la institución fueron aquellas con postgrado, igual que en 2003. Los profesionales mantuvieron el mismo índice de 10% en los dos años consecutivos.

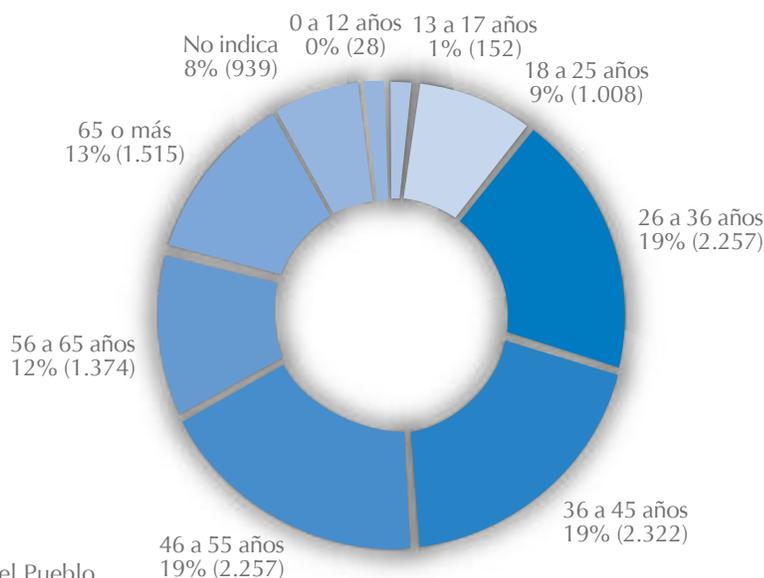
**Gráfico No. 25**  
**Peticionarios por nivel de escolaridad**



Fuente: Defensor del Pueblo

En cuanto a la edad de los peticionarios, la tendencia es prácticamente idéntica en la comparación entre 2003 y 2004. El único incremento relativamente importante se dio respecto a las personas mayores de 65 años que en 2003 representaron el 9% y en 2004 el 13%.

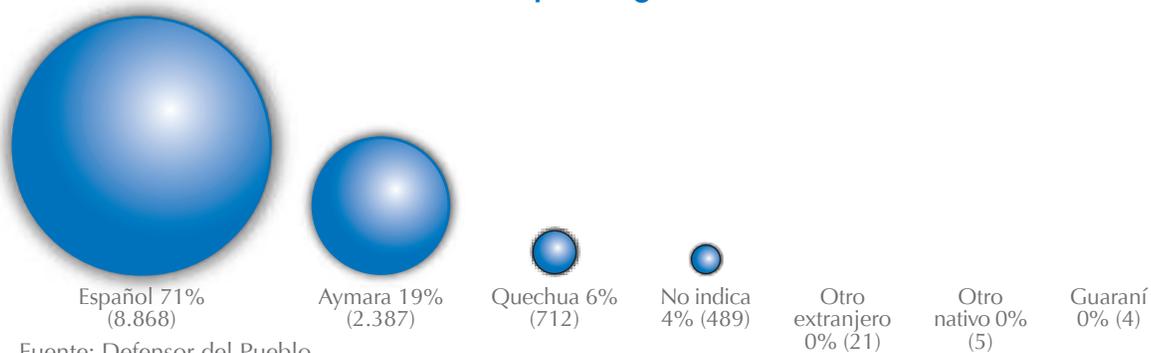
**Gráfico No. 26**  
**Peticionarios por edad**



Fuente: Defensor del Pueblo

De acuerdo a la lengua materna, en 2003 las personas que aprendieron a hablar en español representaron el 72% de los peticionarios, las que lo hicieron en aymara el 17% y en quechua el 8%. Por lo tanto, salvo ligeras variaciones, la tendencia fue la misma en 2004.

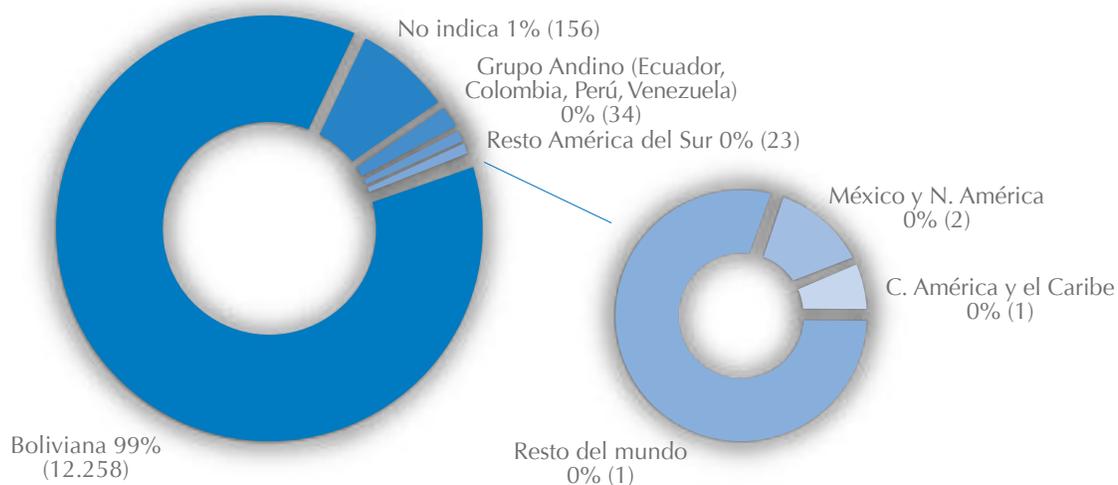
**Gráfico No. 27**  
**Peticionarios por lengua materna**



Fuente: Defensor del Pueblo

Con relación a la nacionalidad de los peticionarios, éstos fueron en 2003 (98%) y 2004 (99%) bolivianos. El resto de las nacionalidades estuvo por debajo del 1%.

**Gráfico No. 28**  
**Peticionarios por nacionalidad**



Fuente: Defensor del Pueblo

Las 4.145 quejas admitidas para investigación en 2004 se distribuyeron en 305 instituciones públicas y algunas privadas operadoras de servicios públicos. En el listado se hace un detalle solamente de aquellas contra las que se presentaron diez o más quejas, que hacen un total de 84 instituciones. Las que recibieron menos de 10 quejas en su contra fueron 221 entidades.

**Gráfico No. 29**  
**Instituciones públicas y privadas prestadoras de**  
**servicios públicos con 10 o más quejas admitidas en 2004**

INSTITUCIONES	No. de denuncias
SENASIR	399
Comando Departamental de Policía - La Paz	170
Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros	169
SEDUCA de La Paz	153
Ministerio de Educación	140
Gobierno Municipal de La Paz	121
Comando Departamental de Policía - Cochabamba	101
Fiscalía de Distrito - La Paz	92
Comando Departamental de Policía - Santa Cruz	88
Gobierno Municipal de El Alto	84
Comando Departamental de Policía – Tarija; Corte Superior de Justicia de La Paz	78
Ministerio de Gobierno	77
Administradora de Fondos de Pensiones PREVISIÓN	66
Caja Nacional de Salud; Ministerio de Salud y Deportes	60
Ministerio de Trabajo	57
Prefectura de La Paz; Comando Departamental de Policía - Potosí	55
Comando Departamental de Policía - Beni	53
Comando General de la Policía Nacional	52
Dirección General de Establecimientos Penitenciarios (La Paz)	45
Comando Regional de la Policía de El Alto; Ministerio de la Presidencia	44
Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra; SEDUCA de Oruro	43
SEDES de La Paz	41
Comando General de Ejército	40
Gobierno Municipal de Cochabamba	39
Gobierno Municipal de Oruro	36
Comando Departamental de Policía de Oruro; Aduana Nacional; SEDUCA de Cochabamba	35
SEDUCA de Potosí; INRA	31
Universidad Mayor de San Andrés	27
SEDUCA de Santa Cruz; Gobierno Municipal de Tarija	26
Administradora de Fondos de Pensiones FUTURO DE BOLIVIA	25
SEDUCA de Tarija	24
SEDES de Cochabamba; Corte Departamental Electoral de Santa Cruz	23
Ministerio de Defensa Nacional; Ministerio de Desarrollo Económico; Ministerio de Desarrollo Sostenible	22
Ministerio de Hacienda; FONVIS en liquidación; Fiscalía de Distrito de Tarija	20
Consejo de la Judicatura; Comando Departamental de Policía de Chuquisaca	19
Ministerio de Justicia; SEDUCA de Beni	18
SEDUCA de Chuquisaca; Corte Superior de Justicia de Santa Cruz	17
Gobierno Municipal de Riberalta	16
Prefectura de Cochabamba; Servicio Nacional de Impuestos Internos; Comando Departamental de Policía de Pando	15
Corte Superior de Justicia de Cochabamba; Fiscalía de Distrito de Cochabamba; Fiscalía de Distrito de Santa Cruz;	14
SEDES de Oruro; Gobierno Municipal de Viacha; Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto; Prefectura de Santa Cruz	
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural; SEDES de Beni; Servicio Nacional de Migración;	13
Comando de la Fuerza Naval Boliviana; Corte Suprema de Justicia	
Cámara de Diputados; Fiscalía de Distrito de Beni; Gobierno Municipal de Villa Tunari; Prefectura de Tarija	12
Instituto Nacional de Seguros en Salud; INE; Universidad Pública de El Alto; Dirección Departamental de Establecimientos Penitenciarios de Cochabamba	11
Cámara de Senadores; COSSMIL; Gobierno Municipal de Potosí; Gobierno Municipal de Sacaba; YPFB (Residual)	10
SEDES de Potosí	

Fuente: Defensor del Pueblo

Si las entidades consideradas en el listado precedente y en el registro del SAQ son agrupadas en torno a las instituciones “madres”, por ejemplo todos los comandos policiales departamentales bajo la denominación “Policía Nacional”; todas las fiscalías de distrito y General, bajo la denominación “Fiscalía”; todas las prefecturales departamentales, incluidos sus servicios (SEDUCA, SEDEGES, SEDES, etc.), bajo el denominativo “Prefectura”, etc., se tienen los resultados siguientes:

**Gráfico No. 30**  
**Número de quejas admitidas en 2004 contra instituciones agrupadas**

INSTITUCIONES AGRUPADAS	No. de denuncias
Policía	710
Entes gestores de la seguridad social de corto y largo plazo (SENASIR, Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, AFPs, Cajas de seguro social, etc.)	670
Prefecturas (y servicios prefecturales)	610
Gobiernos municipales	578
Ministerios	520
Superintendencias	208
Fiscalía	175
Cortes de justicia	147
Establecimientos penales y direcciones penitenciarias	81
Fuerzas Armadas	66
Cortes electorales y Registro Civil	58
Parlamento	31

Fuente: Defensor del Pueblo

**Gráfico No. 31**  
**Derechos más vulnerados según las 88 Resoluciones Defensoriales**

Diez derechos más vulnerados	
Derecho a exigir responsabilidad sobre actos de la administración pública	29
Derecho a las vacaciones retribuidas	15
Derecho a las garantías procesales	14
Derecho a la seguridad social	13
Derecho a un salario justo	12
Derecho a la petición	9
Derecho al trabajo	9
Derecho a la integridad	9
Derecho a la libertad física	5
Derechos de las personas privadas de libertad	3
Otros derechos vulnerados	
Derecho a la dignidad	2
Derecho a igual protección ante la ley	1
Derechos de los adultos mayores	1
Derecho a la educación	1
Derecho a la igualdad y no discriminación	1
Derecho a la imagen y a la voz	1
Derecho al libre desarrollo de la personalidad y de la identidad	1
Derecho a la inviolabilidad del domicilio	1
Derecho a la libertad	1
Derecho a la libertad de asociación	1
Derecho a la libertad de circulación y residencia	1
Derecho a un medio ambiente sano	1

Fuente: Defensor del Pueblo

## 2. PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

En el gráfico No 32 se presentan los datos correspondientes a la tramitación de recursos constitucionales en 2004 por parte del Defensor del Pueblo. Sólo se presentaron seis recursos de amparo y todos fueron declarados procedentes, por lo tanto favorables a los intereses de las personas representadas por la Institución.

**Gráfico No. 32**  
**Trámite de los recursos constitucionales**

	No. de solicitudes	Desestimadas	Fase de análisis o admitidas	Gestionadas positivamente antes de plantear el recurso	Trámite previo de persuasión	Recursos planteados	Recursos ganados	Recursos perdidos
RAC	95	64	31	22	3	6	6	0
RHC	6	6	0	0	0	0	0	0
RDN	2	2	0	0	0	0	0	0
RI	22	13	9	0	0	0	0	0
Total	125	85	40	22	3	6	6	0

RAC: Amparo constitucional RDN: Directo de nulidad RHC: Habeas corpus RI: Inconstitucionalidad

## 3. PROTECCIÓN INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Las peticiones presentadas por el Defensor del Pueblo ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos tuvieron en 2004 el desarrollo que se expone en el siguiente gráfico.

**Gráfico No. 33**  
**Estado de los trámites ante la**  
**Comisión Interamericana de Derechos Humanos**

ASUNTO	En análisis por el Defensor del Pueblo	En trámite en la Comisión	Con Informe de Admisibilidad de la Comisión	En trámite de solución amistosa	Con Informe de Fondo de la Comisión
Díaz Bustos c/ Bolivia (objeción de conciencia)					
Zavala y Pacheco c/ Bolivia (incumplimiento de sentencia constitucional)					
Ticona Estrada c/ Bolivia (desaparición forzada)					

Fuente: Defensor del Pueblo

## 4. CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

La capacitación en derechos humanos dirigida a los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, servidores públicos en general, sistema educativo y sociedad civil realizada en 2004 se resume en los siguiente cuadros.

**Gráfico No. 34**  
**Eventos de capacitación ejecutados con las**  
**Fuerzas Armadas en 2004**

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller con Instructores de Tropa del Batallón Chorolque y del Regimiento Padilla de Tarija	38	Febrero
Taller con Oficiales de la VII División del Ejército – B.P.M. Esteban Arce de Cochabamba	180	Abril
Taller con Oficiales de la II Brigada Aérea – Grupo Aéreo 51 y GADA 92 de Cochabamba	56	Abril
Taller con Oficiales de la II Brigada Aérea de Cochabamba	59	Abril
Taller con Instructores de tropa de las FFAA de Puerto Suárez	25	Abril
Taller con Instructores de tropa de las unidades: Batallón Chorolque, Regimiento Padilla, V Brigada Aérea, Regimiento Pisagua, Campero Ibibobo (Villamontes)	40	Mayo
Taller con Oficiales de las Fuerzas Armadas (Fuerza Naval, GA 64 y Batallón Riosinho) de Cobija	20	Mayo
Taller con oficiales del Grupo Aéreo 34 de Cochabamba	51	Mayo
Taller con Instructores de Tropa del Ejército, Fuerza Aérea y Fuerza Naval de Riberalta	40	Mayo
Taller con Oficiales de la Sexta División de Ejército del Beni	30	Junio
Taller con Instructores de Tropa del Ejército y Fuerza Naval de Guayaramerín	34	Junio
Taller con Instructores de Tropa de la Escuela de Técnica de Perfeccionamiento Aeronáutico de Cochabamba	75	Junio
Taller con Soldados de GADA 93 de Santa Cruz	150	Junio
Taller con Instructores de Tropa del Politécnico Militar de Aeronáutica de Cochabamba	41	Junio
Taller con Alumnos de la Escuela de Sargentos Lomas Suárez de Trinidad	57	Julio
Taller con Instructores de la Escuela Naval Militar, La Paz	16	Julio
Taller con alumnos de 2do. año del Politécnico Militar de Aeronáutica de Cochabamba	41	Julio
Taller con Instructores del Colegio Militar de Ejército, EMI, Escuela de Música y Escuela de Topografía de La Paz	23	Julio
Taller con Instructores y alumnos del Colegio Militar de Aviación de Santa Cruz	49	Agosto
Taller con Soldados de la III Brigada Aérea de Santa Cruz	150	Septiembre
Taller con Soldados de la Fuerza Naval de Santa Cruz	100	Septiembre
Taller con Instructores de la Escuela de Sargentos Maximiliano Paredes de Cochabamba	31	Septiembre
Taller con Oficiales del Grupo Aéreo 74 (FAB) de Trinidad	27	Septiembre
Taller con Instructores de la Escuela de Cóndores de Sanandita – Yacuiba	28	Octubre
<b>TOTAL</b>	<b>1.361</b>	

Fuente: Defensor del Pueblo (Listas de participantes)

**Gráfico No. 35**  
**Eventos de capacitación ejecutados con la**  
**Policía Nacional en 2004**

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller con Policías del Penal de Palmasola de Santa Cruz	44	Febrero
Taller con equipo de apoyo Oficiales de la Policía Nacional (Capacitación a Capacitadores) La Paz	20	Marzo
Taller con Policías de Radio Patrullas 110 y la Brigada de Protección a la Mujer y Familia de Potosí	30	Marzo
Taller con Policías de Trinidad	36	Abril
Taller con Policías de las unidades: Brigada de Protección a la Familia, Radio Patrulla 110, INTERPOL, Policía Técnica Judicial, Tránsito, Policía Turística, Bomberos, Orden y Seguridad, Comando Departamental de Tarija	38	Abril
Taller con Instructores de tropa de las FFAA en Puerto Suárez	26	Abril
Taller con alumnos de la Escuela Básica Policial de Cobija	35	Mayo
Taller con Policías de Cochabamba	42	Mayo
Taller con Policías Unidad de Identificación Personal de Santa Cruz	90	Mayo
Taller con alumnos de la Escuela Básica Policial de Trinidad	170	Mayo, Junio
Taller con Policías de La Paz (Curso Básico)	40	Junio
Taller con Policías de La Paz (Curso Especializado)	39	Junio
Taller con Oficiales de la Policía Departamental de Chuquisaca	70	Junio
Taller con Policías de Trinidad (Curso Básico)	38	Julio
Taller con Policías de Trinidad (Curso Especializado)	39	Julio
Taller con Policías de Cobija (Curso Básico)	22	Julio
Taller con Policías de Cobija (Curso Especializado)	21	Julio
Taller con Oficiales de la Policía Departamental de Chuquisaca	70	Julio
Taller con Policías de Cochabamba (Curso Básico)	30	Agosto
Taller con Policías de Cochabamba (Curso Especializado)	27	Agosto
Taller con Policías del Comando Departamental de Oruro	45	Agosto
Taller con Policías del Comando de Frontera de Yacuiba	50	Agosto
Taller con Policías de Santa Cruz (Curso Básico)	36	Agosto
Taller con Policías de Santa Cruz (Curso Especializado)	37	Agosto
Taller con Policías de la Unidad de Identificación Personal y de la Policía Técnica Judicial de Cochabamba	67	Agosto
Taller con Policías de Tarija (Curso Básico)	40	Septiembre
Taller con Policías de Tarija (Curso Especializado)	31	Septiembre
Taller con Policías de Identificación	90	Septiembre
Taller con Policías de Sucre (Curso Básico)	33	Septiembre
Taller con Policías de Sucre (Curso Especializado)	32	Septiembre
Taller con Policías del Personal de Seguridad del Penal de San Pedro de La Paz	53	Septiembre
Taller con Policías de Oruro (Curso Básico)	21	Octubre
Taller con Policías de Oruro (Curso Especializado)	30	Octubre
Taller con Policías de Potosí (Curso Básico)	32	Octubre
Taller con Policías de Potosí (Curso Especializado)	23	Octubre
Taller con Policías de El Alto (Curso Básico)	39	Noviembre
Taller con Policías de El Alto (Curso Especializado)	26	Noviembre
Taller con Policías de la Unidad de Identificación Personal de Santa Cruz	90	Noviembre
<b>TOTAL</b>	<b>1.702</b>	

Fuente: Defensor del Pueblo (Listas de participantes)

**Gráfico No. 36**  
**Eventos de capacitación ejecutados**  
**con el Sistema Educativo en 2004**

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller con maestros rurales de Cochabamba	68	Febrero
Taller a Docentes del Instituto Normal Superior Eduardo Avaroa de Potosí	30	Febrero
Talleres de capacitación dirigidos 6 grupos de estudiantes de diferentes unidades educativas de Oruro	260	Marzo
Taller a Servidores Públicos del SEDUCA de Potosí	42	Marzo
Taller a maestros rurales de Yacuiba	40	Marzo
Taller con profesores del Colegio Alemán de Santa Cruz	20	Marzo
Taller a Maestros de Colegios y Escuelas de San Borja	37	Abril
Taller "Derechos Humanos y Democracia" con estudiantes del CETHA Emborozú de Tarija	102	Abril
Taller "Derechos Humanos en la Educación" para docentes de Puerto Suárez (primer grupo)	26	Abril
Taller "Derechos Humanos en la Educación" para docentes de Puerto Suárez (segundo grupo)	63	Abril
Taller "Derechos Humanos en la Educación" para docentes y alumnos de la Normal de Puerto Suárez	76	Abril
Taller con Servidores Públicos del SEDUCA de Oruro	42	Mayo
Taller con Maestros de Colegios y Escuelas de Reyes, Beni	32	Mayo
Taller con Servidores Públicos del SEDUCA de Beni	33	Mayo
Taller con Directores Distritales de Educación de Santa Cruz	40	Junio
Taller con Directores de Unidades Educativas del SEDUCA de Santa Cruz	40	Junio
Taller de Capacitación con Directores Distritales y Técnicos del área urbana y rural de Oruro	43	Julio
Taller con Directores de Unidades Educativas de Riberalta	40	Julio
Taller con Profesores del Distrito de Cobija- Pando	32	Agosto
Taller "Difusores de los Derechos de Niños Niñas Adolescentes" con miembros de la Federación de Estudiantes de Secundaria de Tarija	39	Agosto
Taller con alumnos de Secundaria del Colegio Irupana de Yungas	45	Agosto
Talleres con profesores de Villa Tunari, Chipiriri, Paracty, Villa 14 de Septiembre y Cristal Mayu del Chapare	116	Agosto
Taller con Directores de Unidades Educativas de Guayamerín y Riberalta	48	Agosto
Encuentro de jóvenes estudiantes de las Unidades Educativas de la ciudad de Cobija	50	Septiembre
Taller "Difusores de los Derechos de Niños Niñas Adolescentes" con miembros de la Federación de Estudiantes de Secundaria de Tarija	24	Septiembre
Taller con Alumnos de Promociones de colegios de Chulumani, Irupana, La Asunta de los Yungas	200	Septiembre
Talleres con profesores de Villa Tunari, Paracty, Villa 14 de Septiembre y Cristal Mayu del Chapare	124	Septiembre
Taller con el personal de la Escuela para Niños Especiales de Pando	50	Octubre
Taller "Difusores de los Derechos de Niños Niñas Adolescentes" con miembros de la Federación de Estudiantes de Secundaria de Tarija	19	Octubre
Taller con profesores de Paracty del Chapare	44	Octubre
Taller con Directores de Unidades Educativas del SEDUCA de Santa Cruz	20	Octubre
Taller con Directores de Unidades Educativas del SEDUCA de Cochabamba	45	Octubre
Taller con Directores de ciclo intermedio de Potosí	40	Noviembre
Taller con Directores de ciclo secundario de Potosí	20	Noviembre
Taller con profesores de Cristal Mayu, Villa Tunari, Villa 14 de Septiembre del Chapare	185	Noviembre
Taller con Directores de establecimientos fiscales de Chuquisaca	38	Diciembre
Taller con profesores de Cristal Mayu del Chapare	20	Diciembre
<b>Total</b>	<b>2.192</b>	

Fuente: Defensor del Pueblo (Listas de participantes)

**Gráfico No. 37**  
**Eventos de capacitación ejecutados**  
**con servidores públicos en 2004**

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller con Servidores Públicos de Servicio Eléctricos de Tarija	27	Febrero
Taller con Servidores Públicos Municipales de El Alto	70	Febrero
Taller con Funcionarios de Fondo de Pensiones de Santa Cruz	40	Febrero
Taller con Enfermeras Hospital Materno Infantil de Beni	32	Marzo
Taller con Servidores Públicos de la Universidad Técnica del Beni	35	Marzo
Taller con Servidores Públicos de COTEAUTRI (Cooperativa de Teléfonos Automáticos de Trinidad)	34	Abril
Taller con Servidores Públicos Municipales La Paz	65	Abril
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES – de La Paz	40	Abril
Taller con Servidores Públicos Municipales de Vinto – Cochabamba	47	Abril
Taller con Servidores Públicos Municipales de Colcapirhua – Cochabamba	63	Abril
Taller con Servidores Públicos del SEDES en Iscayachi - Tarija	29	Abril
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES–Chuquisaca	61	Abril
Taller con Servidores Públicos del SENASIR de La Paz	40	Mayo
Taller con Servidores Públicos Municipales de Moxos- Beni	34	Mayo
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES – Cochabamba	55	Mayo
Taller con Servidores Públicos (Municipios de Chulumani, Coripata, Irupana, La Asunta, Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Ministerio Público, Policía) de los Yungas	40	Mayo
Taller con Servidores Públicos Municipales de Santa Cruz	200	Mayo
Taller con Servidores Públicos Municipales de La Paz	35	Junio
Taller con Servidores Públicos de la HAM y Prefectura-SEDEGES – Pando	31	Junio
Taller con Servidores Públicos de la HAM y otras de Riberalta	30	Junio
Taller con Servidores Públicos de las Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia de Cochabamba	23	Junio
Taller con Servidores Públicos de la Caja CORDES de Cochabamba	55	Junio
Taller con Servidores Públicos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho de Tarija	20	Junio
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES–Chuquisaca	60	Junio
Taller con Servidores Públicos municipales Pto. Suárez y municipios aledaños	30	Junio
Taller con Servidores Públicos Municipales de La Paz	35	Julio
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES – La Paz	35	Julio
Taller con Servidores Públicos Municipales de La Paz	35	Julio
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES – Oruro	35	Julio
Taller con Servidores Públicos SEDES de Oruro	80	Julio
Taller con Servidores Públicos SEDES de Oruro	55	Julio
Taller con Servidores Públicos SEDES de Oruro	70	Julio
Taller con Servidores Públicos SEDES de Tarija	73	Julio
Taller con Servidores Públicos de HAM y otras –Guayaramerín	45	Julio
Taller con Servidores Públicos Municipales de Chuquisaca	100	Julio
Taller con Servidores Públicos Municipales Batallas y Pucarani– El Alto	30	Julio
Taller con Servidores Públicos Municipales Tiwanacu – El Alto	30	Julio
Taller con Servidores Públicos Municipales de La Paz	35	Agosto
Taller con Servidores Públicos del Poder Judicial (jueces) de Cochabamba	65	Agosto
Taller con Servidores Públicos Municipales y Dirección Distrital de Santa Ana – Beni	34	Agosto
Taller con Servidores Públicos Municipales y Dirección Distrital de San Joaquín - Beni	36	Agosto
Taller con Servidores Públicos Municipales y Dirección Dirección Distrital de San Ramón- Beni	40	Agosto
Taller con Servidores Públicos Municipales Dirección Distrital de Magdalena- Beni	36	Agosto
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES - Potosí	33	Agosto

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller con Servidores Públicos SEDES de Oruro	60	Agosto
Taller con Servidores Públicos del hospital Roberto Galindo de Pando	50	Agosto
Taller con Servidores Públicos del Centro Audiológico de Chuquisaca	70	Agosto
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura de La Paz	20	Septiembre
Taller con Servidores Públicos del Proyecto Ad-bol 98 (Min. Gob.) de La Paz	35	Septiembre
Taller con Servidores Públicos de la Caja Nacional de Salud de Tarija	60	Septiembre
Taller con Servidores Públicos del Hospital Obrero de Tarija	60	Septiembre
Taller con Servidores Públicos del SEDES de Yacuiba	25	Septiembre
Taller con Servidores Públicos del SENASIR de La Paz	35	Octubre
Taller con Servidores Públicos del Proyecto Ad-bol 98 (Min. Gob.) de La Paz	35	Octubre
Taller con Servidores Públicos Municipales de La Paz	35	Noviembre
Taller con Servidores Públicos Municipales de Trinidad	34	Noviembre
Taller con Servidores Públicos del Hospital SETON de Cochabamba	52	Noviembre
Taller con Servidores Públicos del SEDES de Beni	32	Noviembre
Taller con Servidores Públicos de la Empresa Tarijeña del Gas de Tarija	30	Noviembre
Taller con Servidores Públicos de la Prefectura-SEDEGES de Chuquisaca	20	Noviembre
Taller con Servidores Públicos Municipales de Tarija	120	Diciembre
Taller con Servidores Públicos del SENASIR de La Paz	35	Diciembre
Total	2.906	

Fuente: Defensor del Pueblo (Listas de participantes)

**Gráfico No. 38**  
**Eventos de capacitación ejecutados**  
**con la ciudadanía en 2004**

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller de capacitación con campesinos de Zapatera - Yacuiba	55	Febrero
Taller con administradores de justicia-provincias Los Andes e Ingavi – El Alto	15	Febrero
Taller con Junta Escolar de la Unidad Educativa “Tarapacá” – El Alto	60	Febrero
Taller con Comunidades Campesinas - Yungas	30	Febrero
Taller de capacitación, comunidad Chuani – Municipio Carabuco – La Paz	69	Marzo
Taller con mujeres (representantes de organizaciones) - Yungas	40	Marzo
Taller de capacitación a la Asamblea permanente de DDHH - Chuquisaca	23	Marzo
Taller de capacitación – Municipio Mecapaca - Comunidad Cachira – La Paz	68	Abril
Taller de capacitación – Comunidad Coromata Baja – La Paz	140	Abril
Taller con Indígenas Chimanes – Beni	44	Abril
Taller con Mosestenes y Esse Eja – Beni	50	Abril
Taller Seguridad Ciudadana y Justicia Comunitaria a Mallkus de Guaqui – El Alto	150	Abril
Taller con estudiantes universitarias de Trabajo Social de la UMSA – El Alto	25	Abril
Taller con Personal del Proyecto de Vida – El Alto	30	Abril
Taller con facilitadoras del PAN en Uriondo - Municipio de Uriondo - Tarija	38	Abril
Taller con miembros del Comité de Vigilancia de Santa Cruz	30	Abril
Taller Seguridad Ciudadana y Justicia Comunitaria con Mallkus de Pucarani – El Alto	60	Mayo
Taller de capacitación con mujeres líderes del área rural – La Paz	23	Mayo
Taller de capacitación con docentes y alumnos de Nazcara - Provincia Ingavi – La Paz	70	Mayo
Taller de capacitación con la Comunidad Jank’o Suni – Municipio Mecapaca - La Paz	60	Mayo
Taller de capacitación con la Comunidad Huariscata – Provincia Pacajes - La Paz	60	Mayo
Taller de capacitación con Indígenas Mojeños – Beni	42	Mayo
Taller de capacitación con Estudiantes de comunicación social – Chuquisaca	112	Mayo
Taller de capacitación con Mujeres Campesinas - Chuquisaca	212	Mayo
Taller de capacitación con docentes y alumnos de Sorata - Provincia Larecaja – La Paz	72	Junio
Taller de capacitación con la Comunidad Nazacara – Provincia Pacajes - La Paz	103	Junio
Taller de capacitación con Comunicadores Nativos – La Paz	37	Junio

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller con Campesinos y Pueblos Indígenas de la comunidad El Chivé – Pando	27	Junio
Taller con la Comunidad de Jach'a Pampa - Provincia Loayza – La Paz	60	Junio
Taller con vecinos de la zona El Trigo – Santa Cruz	60	Junio
Taller con vecinos de la zona Tierras Nuevas – Santa Cruz	40	Junio
Taller de capacitación con Comunicadores Sociales - Chuquisaca	42	Junio
Taller con la Asociación de Ganaderos de Vilaque, provincia Los Andes – La Paz	50	Julio
Taller con Alumnos/as de Administración de la UAGRM de Santa Cruz	50	Julio
Taller de capacitación con comunidades campesinas de los Yungas	60	Julio
Taller con campesinos en Caiza – Yacuiba – Tarija	38	Julio
Taller de capacitación con la Comunidad Huancuyo – Provincia Los Andes - La Paz	123	Julio
Taller de capacitación con la Comunidad - Municipio Waldo Ballivián – La Paz	112	Julio
Taller de capacitación con la Comunidad llave T'ucuya - Provincia Camacho – La Paz	75	Julio
Taller de capacitación con la Comunidad Tomata - Provincia Pacajes – La Paz	85	Julio
Taller en el Municipio Guaqui – Comunidad K'asa Santa Rosa – La Paz	102	Julio
Taller de capacitación con autoridades comunales – Irupana – Yungas	49	Julio
Taller de capacitación con campesinos y pueblos indígenas de la comunidad Santa Lucía - Pando	20	Julio
Taller de capacitación con campesinos y pueblos indígenas de la comunidad Villa Amazónica - Pando	28	Julio
Taller de capacitación con campesinos y pueblos indígenas del municipio de Puerto Rico – Pando	27	Julio
Taller de capacitación con campesinos y pueblos indígenas de la comunidad Conquista – Pando	21	Julio
Taller de capacitación con campesinos y pueblos indígenas de la comunidad Batraja – Pando	37	Julio
Taller de capacitación con autoridades de Tiwanacu – La Paz	30	Julio
Taller de capacitación con Facilitadores del PAN en Yunchará - Tarija	45	Julio
Taller de capacitación con vecinos/as de la ciudad de Camiri – Santa Cruz	60	Julio
Taller de capacitación con Periodistas de Camiri – Santa Cruz	20	Julio
Taller de capacitación con miembros de Comité Cívico Femenino – Santa Cruz	30	Julio
Taller de capacitación con Comunicadores Sociales Chuquisaca	50	Julio
Taller de capacitación con estudiantes de la Facultad de Derecho – Potosí	35	Julio
Taller de capacitación con autoridades sindicales de la Federación de Tarija –Tarija	35	Agosto
Taller de capacitación con la Comunidad Unión Milluni - Provincia Camacho – La Paz	113	Agosto
Taller de capacitación con la Comunidad Chachapoya - Provincia Manco Cápac – La Paz	63	Agosto
Taller de capacitación en el cantón Untu - Provincia Gualberto Villarroel – La Paz	109	Agosto
Taller de capacitación con campesinos de Chaco Lejos - Beni	30	Agosto
Taller de capacitación con campesinos e indígenas de Orobayaya - Beni	50	Agosto
Taller con campesinos y pueblos indígenas del municipio de El Sena – Pando	23	Agosto
Taller con campesinos y pueblos indígenas de la comunidad San Lorenzo – Pando	37	Agosto
Taller con campesinos y pueblos indígenas del municipio de Gonzalo Moreno – Pando	47	Agosto
Taller con Padres de Familia de la Escuela “1ro de Mayo” – El Alto	120	Agosto
Taller de capacitación con jóvenes líderes del barrio Panamericano - Tarija	18	Agosto
Taller de capacitación con comunidades Campesinas - Yungas	80	Agosto
Taller de capacitación con Jóvenes y adolescentes - Chuquisaca	80	Agosto
Taller con Estudiantes de Trabajo social de UAGRM de Santa Cruz	50	Septiembre
Taller de capacitación con Organizaciones de Mujeres – Santa Cruz	80	Septiembre
Taller de capacitación en el Municipio Puerto de Carabuco – La Paz	30	Septiembre
Taller de capacitación con la Comunidad Yampupata - Provincia Manco Kapac – La Paz	70	Septiembre
Taller de capacitación con la Comunidad Chañi - Provincia Manco Kapac – La Paz	110	Septiembre
Taller de capacitación con docentes y alumnos del Municipio Puerto Acosta – Provincia Camacho - La Paz	46	Septiembre
Taller de capacitación con la Comunidad Copusquí - Provincia Camacho – La Paz	100	Septiembre
Taller de capacitación con docentes y alumnos del Municipio de Copacabana - Provincia Manco Kapac – La Paz	60	Septiembre

EVENTOS	No. DE ASISTENTES	MES
Taller de capacitación con Periodistas y trabajadores de la prensa - Pando	50	Septiembre
Taller de capacitación con jóvenes en Tiwanacu – Provincia Ingavi – El Alto	60	Septiembre
Taller de capacitación con autoridades de Desaguadero – El Alto	40	Septiembre
Taller de capacitación con participantes del instituto Santa Rita de Fe y Alegría de Alto Lima II – El Alto	120	Septiembre
Taller de capacitación con jóvenes y adolescentes del CECOPI – El Alto	40	Septiembre
Taller de capacitación con participantes de Alfabetización del Instituto Corea de Villa Tahuantinsuyo – El Alto	30	Septiembre
Taller de capacitación con jóvenes líderes del barrio las Pascuas - Tarija	33	Septiembre
Taller de capacitación con Brigadistas Defensoriales del grupo parroquial de la Parroquia “Virgen de Guadalupe” - Tarija	33	Septiembre
Taller de capacitación con Representantes de Comités de Vigilancia del Departamento – Tarija	20	Septiembre
Taller sobre “Acceso a la Información” con representantes de instituciones y organizaciones – Tarija	40	Septiembre
Taller con Estudiantes de derecho Universidad Cumbre de Santa Cruz	50	Octubre
Taller con Estudiantes de la UPSA de Santa Cruz	40	Octubre
Taller de capacitación con la Comunidad de Umala - Provincia Aroma – El Alto	70	Octubre
Taller de capacitación con la Comunidad Locc’a y Sopocachi - Provincia Manco Kapac – La Paz	68	Octubre
Taller de capacitación con la Comunidad Cruz Pata - Provincia Camacho – La Paz	80	Octubre
Taller de capacitación con Autoridades Comunales – Llallagua	18	Octubre
Taller de capacitación con OTB Bo. 27 de Mayo de Pocitos - Yacuiba	60	Octubre
Taller de capacitación con OTB Bo. El Porvenir – Yacuiba	60	Octubre
Taller de capacitación dirigido al Programa Juvenil de Save the Children – El Alto	120	Octubre
Taller de capacitación con Mujeres indígenas de Jorori (Area Rural) – Santa Cruz	20	Octubre
Taller de capacitación con Periodistas de la Red Amazónica – Santa Cruz	50	Octubre
Taller de capacitación con Grupo Juvenil Elffy Elbrecht – Santa Cruz	50	Octubre
Taller de capacitación con organizaciones de Mujeres – Santa Cruz	120	Octubre
Taller de capacitación con organizaciones sociales y Mujeres de ayuda a la Comunidad en Universidad Domingo Savio – Santa Cruz	200	Octubre
Taller de capacitación con la Comunidad Pariri - Provincia Los Andes – La Paz	50	Noviembre
Taller de capacitación con la Comunidad del Rancho Qiwiñal – Cochabamba	135	Noviembre
Taller de capacitación con docentes, estudiantes de secundaria y universitarios – Llallagua – Potosí	80	Noviembre
Taller de capacitación con Mujeres – Barrio Playa Verde – La Paz	20	Noviembre
Taller de capacitación con la Comunidad Vituyo - Provincia Aroma – La Paz	70	Noviembre
Taller de capacitación con Comunicadores Populares – Yungas – La Paz	25	Noviembre
Taller de capacitación con Comunicadores Sociales - Chuquisaca	28	Noviembre
Total participantes:	6.501	

Fuente: Defensor del Pueblo (Listas de participantes)