



MEMORIA INSTITUCIONAL

20
24



JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Autoridad de Fiscalización del Juego

MEMORIA INSTITUCIONAL
Gestión 2024 – Edición 2025
La Paz – Bolivia



LUIS ALBERTO ARCE CATACORA

**PRESIDENTE DEL ESTADO
PLURINACIONAL DE BOLIVIA**



**DAVID CHOQUEHUANCA
CÉSPEDES**

VICEPRESIDENTE DEL ESTADO
PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**MARCELO MONTENEGRO
GÓMEZ GARCÍA**

MINISTRO DE ECONOMÍA
Y FINANZAS PÚBLICAS



MARCO ANTONIO SÁNCHEZ VACA

**DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

9

CONTEXTO INSTITUCIONAL

- Quiénes Somos 11
- Misión 11
- Visión 11
- Estructura Orgánica – Oficina Nacional 12
- Estructura Orgánica – Direcciones Regionales 13

GESTIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

- 2.1. Promociones Empresariales 15
 - 2.1.1. Autorizaciones Otorgadas 15
 - 2.1.2. Controles Detectivos a Promociones Empresariales 16
 - 2.1.3. Controles Operativos a Promociones Empresariales 17
 - 2.1.4. Fiscalizaciones a Promociones Empresariales 18
- 2.2. Juegos de Lotería 19
 - 2.2.1. Controles operativos a juegos de lotería 19
 - 2.2.2. Fiscalizaciones a juegos de lotería 19
- 2.3. Juegos de Azar 21
 - 2.3.1. Control y Fiscalización al Casino autorizado “FLAMINGO” 21
 - 2.3.2. Controles Detectivos a Lugares de Juego Ilegal 21
 - 2.3.3. Destrucción de Medios de Juego Decomisados 22

GESTIÓN JURÍDICA

- 3.1. Sentencias por el Desarrollo de Juego Ilegal 24
- 3.2. Normativa 24
 - Resolución Regulatoria N° 01-00001-24 Reglamento del Clasificador de Juegos Autorizados 24
 - Resolución Regulatoria 01-00003-24 Reglamento del Régimen de Infracciones y Sanciones En Materia de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva 24
 - Resolución Regulatoria 01-00004-24 Reglamento para Otorgar Autorizaciones de Promociones Empresariales 24
- 3.3. Justicia Restaurativa 25
- 3.4. Participación en el Periodo Post Evaluación Mutua 25
- 3.5. Valor Cobrado por Multas al Juego Ilegal Gestión 2024 26

ÍNDICE

IV

GESTIÓN INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

- 4.1. Plataforma AJ en Línea Versión 3 28
- 4.2. Sorteador AJ 28
- 4.3. Fortalecimiento del sistema modular de la AJ
la seguridad de sistemas y la disponibilidad de servicios 29

V

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

- 5.1. Difusión de Campañas 31
- 5.2. Eventos de Capacitación y Socialización 32
- 5.3. Promoción del Juego Responsable 33

VI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 6.1. Ejecución Presupuestaria y Cumplimiento de POA 35
- 6.2. Fortalecimiento de Procesos de Inducción del Personal 35

VII

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 7.1. Medición de la Percepción y Atención que Brinda la AJ 38

VIII

PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO

40

PRESENTACIÓN

La Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ se complace en presentar la Memoria Institucional 2024, que contiene los principales logros alcanzados en material de regulación, control y fiscalización de las actividades de juego en territorio boliviano.

El año 2024 se caracterizó por un incremento sostenido de promociones empresariales, con cifras récord en autorizaciones y un aumento significativo en el monto de valor de premios entregados a la población. Estos resultados reflejan el dinamismo de la economía y la confianza de emprendedores, empresas grandes y pequeñas en el trabajo que realiza la AJ.

Por otro lado, la pasada gestión también se distinguió por el fortalecimiento de la lucha contra el juego ilegal y la destrucción de medios de juego; la promoción del juego responsable y la modernización de herramientas tecnológicas al servicio de la transparencia y la eficiencia de la gestión.

Destacamos también, la eficiencia en la gestión administrativa y programática, con una ejecución del 98,11% del presupuesto asignado y el 100% de cumplimiento en el Plan Operativo Anual (POA), este logro, entre otros, han contribuido al mantenimiento de la certificación ISO 90001:2015 luego de una auditoría internacional que revisó todos los procesos de la institución, estableciendo que ésta cuenta con un servicio de calidad según normas internacionales.

La AJ agradece el apoyo del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Gobierno Nacional, de los operadores de juego autorizados, los administrados y la ciudadanía en general, por confiar en la labor de nuestra institución para el desarrollo de un juego justo, legal y transparente.

Los invitamos a adentrarse en las páginas de este informe y conocer los avances que marcaron la gestión 2024.

MARCO ANTONIO SÁNCHEZ VACA

Director Ejecutivo

Autoridad de Fiscalización del Juego



CONTEXTO INSTITUCIONAL



¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una institución pública supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, nuestra función está destinada a fiscalizar y controlar las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Nuestro principal objetivo es proteger los derechos de la población boliviana a participar en condiciones de igualdad, legalidad y transparencia.

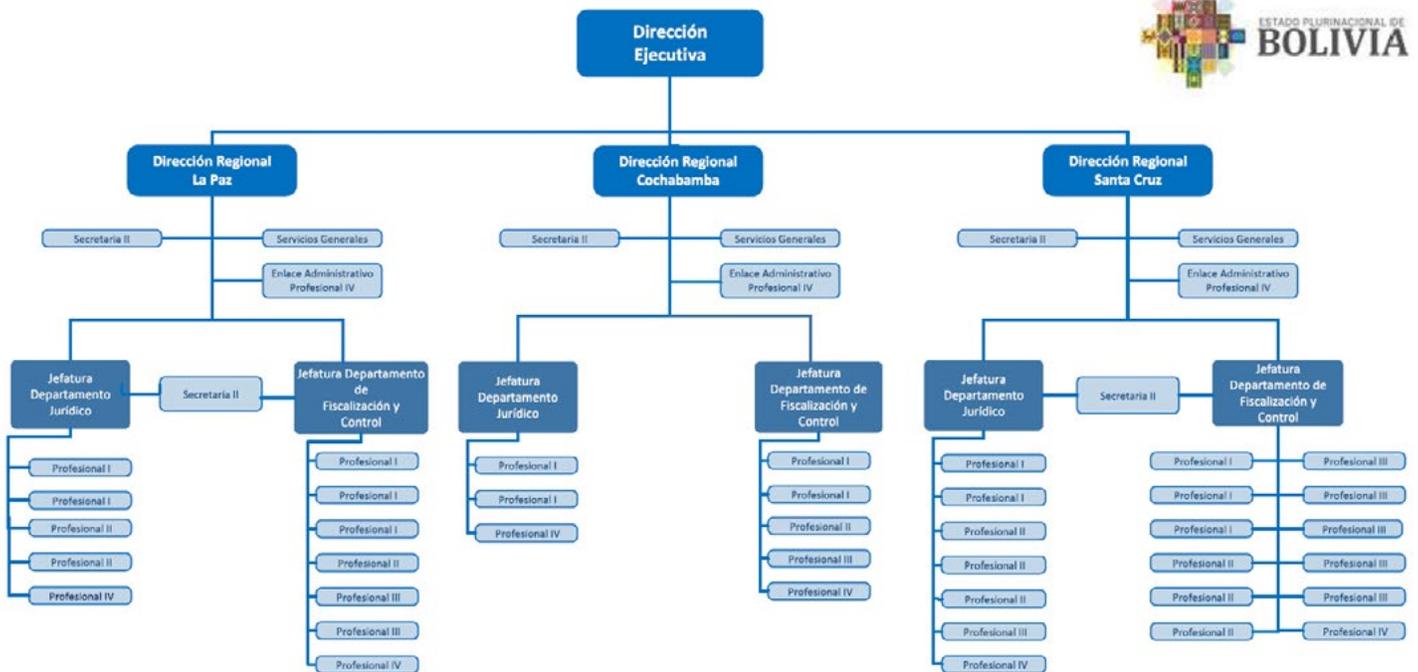
MISIÓN

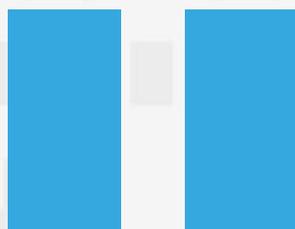
Regular, controlar y fiscalizar las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia, de manera justa, legal y transparente, con responsabilidad social para vivir bien.

VISIÓN

Ser una entidad con presencia nacional, referente a nivel internacional por disponer, aplicar y desarrollar normativa e instrumentos de regulación modernos en el ámbito de su misión institucional y, su contribución efectiva al desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.

ESTRUCTURA ORGÁNICA – DIRECCIONES REGIONALES





GESTIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN



II. GESTIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

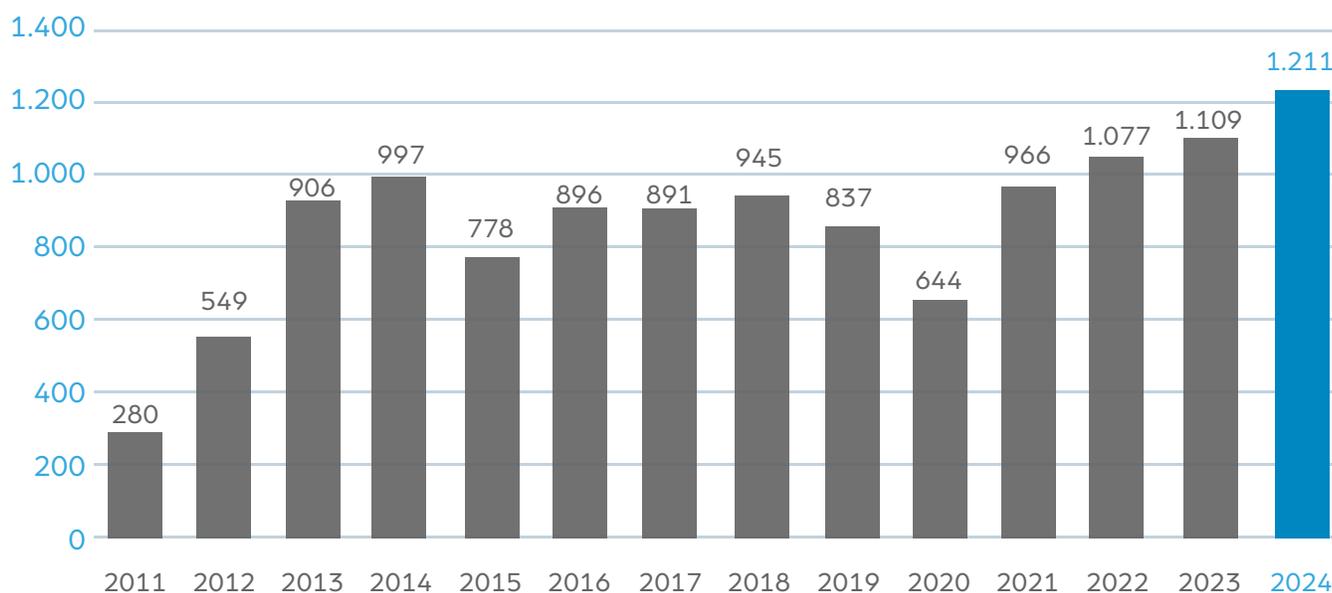
2.1. PROMOCIONES EMPRESARIALES

A partir de la creación de la Autoridad de Fiscalización del Juego - AJ - las promociones empresariales son controladas y fiscalizadas con el objetivo de **proteger los derechos de la población boliviana** a participar en condiciones de legalidad, igualdad y transparencia. En consecuencia, todas las empresas que busquen captar o fidelizar clientes mediante la entrega de premios requieren contar con la autorización correspondiente.

2.1.1. AUTORIZACIONES OTORGADAS

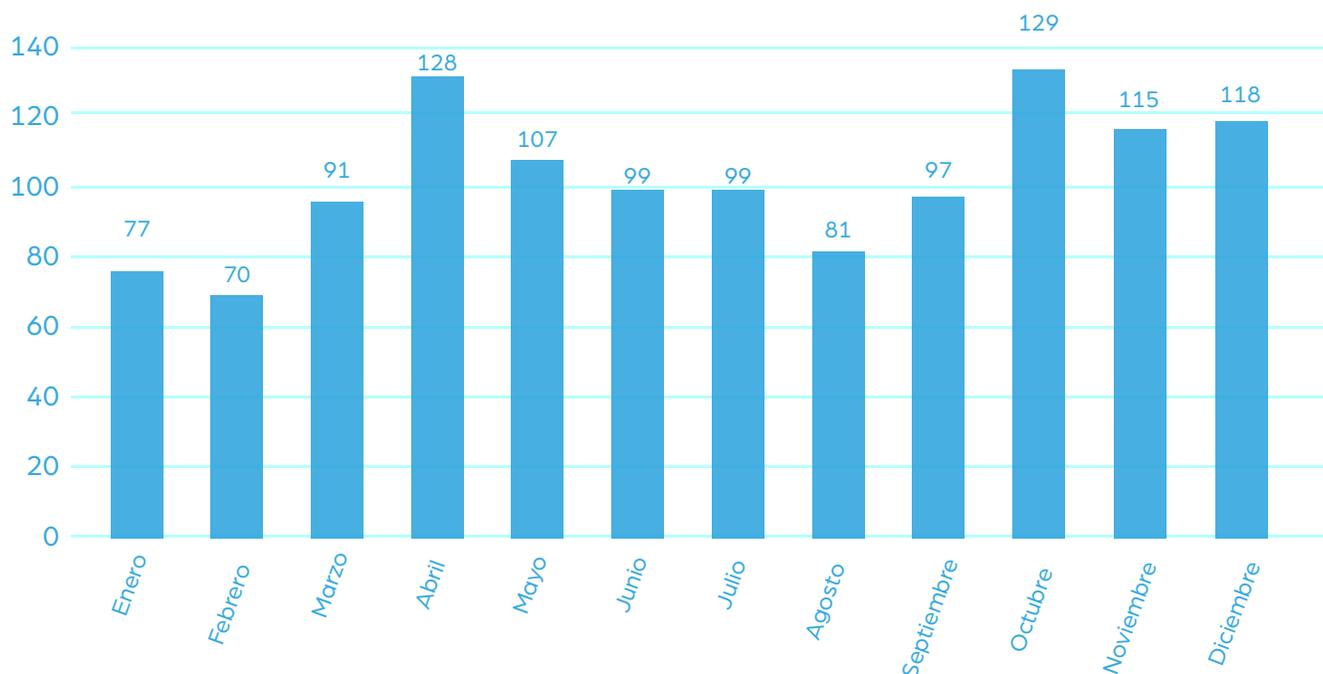
La gestión 2024 destaca por un **récord de 1.211 promociones autorizadas**, superando todas las cifras de gestiones anteriores. Este dinamismo se refleja en los más de 594 millones de bolivianos entregados por empresas pequeñas y grandes, señal de un indicador de estabilidad, crecimiento y confianza.

Gráfico 1: Autorización a promociones empresariales desgregado anual 2011-2024



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2024

Gráfico 2: Promociones empresariales disgregado mensual 2024



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2024

2.1.2. CONTROLES DETECTIVOS A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Nuestro equipo de fiscalizadores trabaja a diario para garantizar que las promociones empresariales se desarrollen en el marco de la transparencia, legalidad e igualdad de condiciones. Este 2024 efectuaron un total de **8.172 controles detectivos**. Gracias a esta labor, se identificaron solo 30 promociones sin autorización, es decir el 0.37%, evidenciando una disminución en actividades ilegales, debido a los procesos de capacitación y socialización que realiza la AJ con empresas y negocios.



2.1.3. CONTROLES OPERATIVOS A PROMOCIONES EMPRESARIALES

El 2024 se realizaron un total de **1.431 controles operativos**, labor que se efectúa durante el desarrollo de la promoción empresarial que cuenta con la respectiva autorización, este trabajo permite evidenciar el cumplimiento de condiciones con las que fue autorizada la promoción, también se verifica que el premio se entregue con transparencia y como fue ofertado.





2.1.4. FISCALIZACIONES A PROMOCIONES EMPRESARIALES

El equipo de la AJ verifica el cumplimiento por parte de la empresa en cuanto a las condiciones autorizadas y las formalidades exigidas por la normativa legal vigente. En la gestión 2024 se realizaron **787 fiscalizaciones** a promociones autorizadas.



2.2. JUEGOS DE LOTERÍA

La **Lotería Nacional de Beneficiencia y Salubridad (LONABOL)** es el único operador autorizado para realizar sorteos de lotería en Bolivia, que cuenta con licencia de operaciones otorgada el año 2021, con una vigencia de 10 años.

2.2.1. CONTROLES OPERATIVOS A JUEGOS DE LOTERÍA

Para verificar la transparencia e igualdad de condiciones de los sorteos desarrollados por LONABOL la AJ realizó un total de 27 controles operativos, 11 controles a sorteos de lotería y 16 controles al Registro de Reclamos o Denuncias de la ODAJ (Oficina de atención al Jugador) del LONABOL.

CUADRO 1: DETALLE DE CONTROLES EFECTUADOS A LONABOL

NOMBRE DEL SORTEO	FECHA DEL SORTEO
Tu Año Millonario	9/02/2024
Mi Amigo Fiel	1/03/2024
Papá Sobre Ruedas	27/03/2024
96 Años de Esperanza y Solidaridad	8/05/2024
Mamá la Mejor del Mundo	7/06/2024
Tu Suerte en San Juan	5/07/2024
Felicidades Bolivia	9/08/2024
Solidaridad por Amor	13/09/2024
Mujer el Amor de Mi Vida	18/10/2024
Sembrando Esperanza	22/11/2024
Lotería de Navidad	27/12/2024

Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2024





2.3. JUEGOS DE AZAR

A partir del año 2011 se instaura la Autoridad de Fiscalización del Juego y se le delega la responsabilidad de regular, controlar y fiscalizar, entre otras, las actividades de juegos de azar, para proteger los derechos de la ciudadanía a participar en actividades legales, justas y transparentes. En esa línea, la AJ es la única institución facultada para otorgar licencia de operaciones para casinos o salones de juego, es así que actualmente se cuenta con un casino autorizado, ubicado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

2.3.1. CONTROL Y FISCALIZACIÓN AL CASINO AUTORIZADO "FLAMINGO"

El año 2024, se realizaron 4 fiscalizaciones y 1225 controles operativos al casino autorizado, con la visita diaria del personal de la AJ, para evidenciar el correcto funcionamiento de los medios de juego y cumplimiento de la normativa vigente, garantizando de esta forma un juego transparente.

2.3.2. CONTROLES DETECTIVOS A LUGARES DE JUEGO ILEGAL

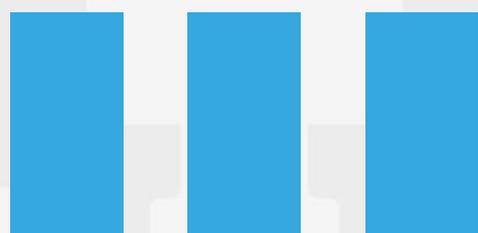
En cumplimiento a las políticas de Gobierno para la lucha contra la ilegalidad, la Autoridad de Fiscalización del Juego realiza continuos controles detectivos, para poder identificar actividades de juegos de azar ilegales y clandestinas. Durante la gestión 2024 se llevaron adelante **74 intervenciones**, logrando el decomiso de **468 máquinas y medios de juego** a nivel nacional.



2.3.3. DESTRUCCIÓN DE MEDIOS DE JUEGO DECOMISADOS

La pasada gestión se firmó un **convenio con la empresa Recuperadora de Metales – Bolivia S.R.L (RECUMET)** para la destrucción e inhabilitación de 639 medios de juego, trabajo que es supervisado por la AJ, para garantizar

que éstos elementos no vuelvan a circular en el mercado y que su destrucción se realice protegiendo el medio ambiente con el reciclaje y separación de componentes contaminantes.



GESTIÓN JURÍDICA



III. GESTIÓN JURÍDICA

3.1. SENTENCIAS POR EL DESARROLLO DE JUEGO ILEGAL

La Autoridad de Fiscalización del Juego logró este 2024 una importante victoria legal en su lucha contra los juegos de azar ilegales. En un proceso penal, se obtuvo una sentencia que obliga al dueño de una casa ilegal a pagar la reparación del daño de **Bs 2.043.104,95 (Dos millones cuarenta y tres mil ciento cuatro bolivianos)** favor del Estado boliviano.

3.2. NORMATIVA

La AJ ha fortalecido y actualizado el marco regulatorio, mejorando la siguiente normativa:

RESOLUCIÓN REGULATORIA N° 01-00001-24 REGLAMENTO DEL CLASIFICADOR DE JUEGOS AUTORIZADOS.

Este reglamento, vigente desde el 11 de enero de 2024, no solo actualiza la clasificación de juegos autorizados, adaptándola a la realidad operativa y a las nuevas tecnologías, sino que también **garantiza la coherencia normativa** al armonizar su redacción con la Resolución Regulatoria N°01-0001-23, que regula las licencias de operaciones.

RESOLUCIÓN REGULATORIA 01-00003-24 REGLAMENTO DEL RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

Con el objetivo de fortalecer la lucha contra el lavado de dinero en el sector de juegos de azar, el 15 de mayo de 2024 entró en vigencia el reglamento que establece infracciones y sanciones específicas para los casinos.

RESOLUCIÓN REGULATORIA 01-00004-24 REGLAMENTO PARA OTORGAR AUTORIZACIONES DE PROMOCIONES EMPRESARIALES.

La AJ, en un esfuerzo por modernizar la regulación de las promociones empresariales, aprobó el 31 de octubre de 2024 un nuevo reglamento, en coordinación con los sectores involucrados en la realización de estas actividades. Este reglamento introduce definiciones actualizadas, amplía los plazos para el registro de ciertos premios y ajusta la redacción en concordancia a los lineamientos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.



3.3. JUSTICIA RESTAURATIVA.

En un proceso penal contra ex servidores públicos por los delitos de conducta antieconómica, incumplimiento de deberes e incumplimiento de contratos, **la AJ logró recuperar Bs 56.086,73 a favor del Estado boliviano**, reafirmando de esta forma su compromiso con la transparencia y lucha contra la corrupción.

3.4 PARTICIPACIÓN EN EL PERIODO POST EVALUACIÓN MUTUA DE GAFILAT.

La AJ, en su calidad de entidad supervisora de casinos en materia de lavado de activos, ha participado en el proceso post evaluación mutua realizado por el GAFILAT (Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica) En respuesta a las observaciones del informe de la gestión 2023 se han implementado las siguientes medidas:

- 4 supervisiones al operador de juegos de azar autorizado en materia de LGI en el marco del plan anual de supervisión de la gestión 2024.
- 4 capacitaciones en materia de lucha contra el lavado de activos financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación

de armas de destrucción masiva.

- Aprobación del Manual interno para la aplicación de Sanciones Financieras dirigidas y la Guía de aplicación de sanciones en materia de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Suscripción de un convenio interinstitucional con el Servicio Nacional de Registro de Comercialización de Metales y Piedras Preciosas – Senarecom, que también ejerce el rol de supervisor para el intercambio de información que facilite la lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Actualización de la gestión de riesgos interna de la actividad de lavado de activos en el sector casinos.
- Participación en las capacitaciones y reuniones de coordinación realizadas con la Unidad de Investigaciones Financieras y otros supervisores.
- Mesas de trabajo de intercambio de información y buenas prácticas de supervisión con las entidades supervisoras DIRNOPLU, AEMP y SENARECOM.

3.5. VALOR COBRADO POR MULTAS AL JUEGO ILEGAL GESTIÓN 2024 EN BOLIVIANOS

2019	2020	2021	2022	2023	2024
2.275.433,87	159.788,56	868.715,45	1.820.649,67	1.248.690,35	2.170.136,67

En el marco de la lucha contra el juego ilegal, en la gestión 2024 la AJ sancionó a los operadores de estos sitios de juego sin autorización y obtuvo un valor cobrado por multas de Bs 2.170.136,67, representando el monto más alto desde el 2020. Estos resultados reflejan el compromiso de la institución respecto a la protección de la ludopatía y otros ilícitos que vulneran a la población boliviana a través del juego ilegal.



IV

**GESTIÓN
INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES**

IV. GESTIÓN INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

En línea con el avance tecnológico y modernización de procesos, la AJ ha desarrollado y fortalecido los siguientes elementos:

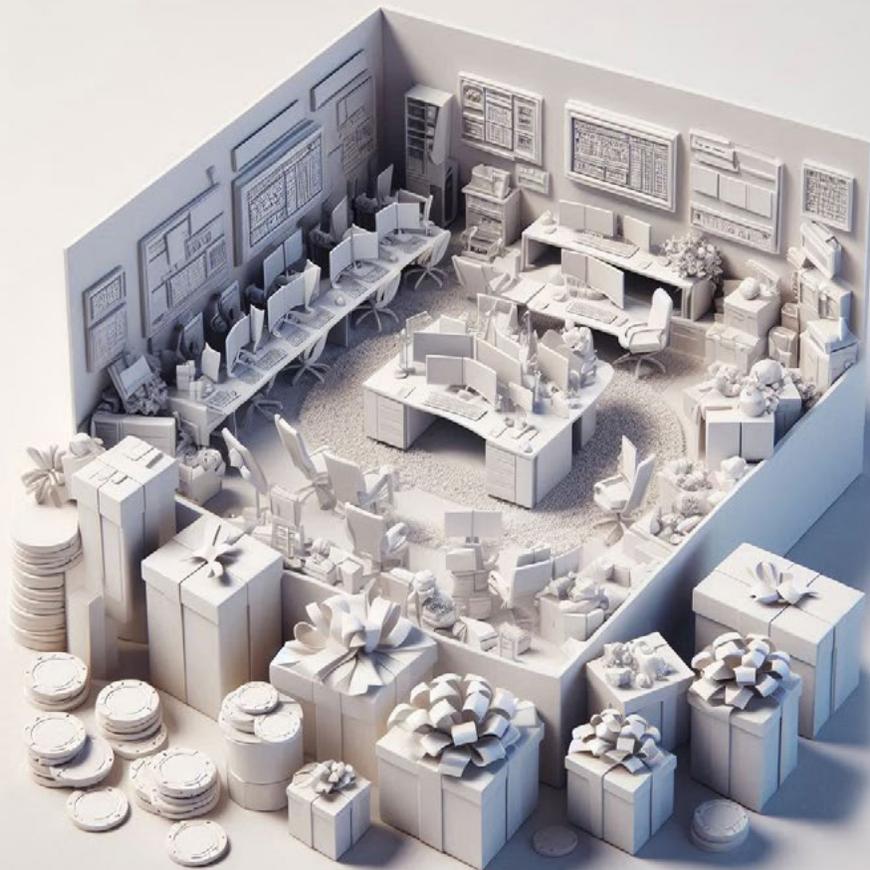
4.1. PLATAFORMA AJ EN LÍNEA VERSIÓN 3

Se actualizó y unificó la Plataforma AJ en Línea para la gestión y presentación en línea de trámites relacionados a promociones empresariales, optimizando los flujos de trámite y mejorando la experiencia de uso para los Administrados.



4.2. SORTEADOR AJ

Se incorporó como herramienta gratuita de la Plataforma AJ en Línea al "Sorteador-AJ", herramienta que fue diseñada para simplificar la realización de sorteos por software que requieran los administrados en sus proyectos de promociones empresariales.



4.3. FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA MODULAR DE LA AJ, LA SEGURIDAD DE SISTEMAS Y LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS.

Se continúa consolidando el desarrollo de nuevos módulos de software, el fortalecimiento de la seguridad de sistemas y la disponibilidad de nuestros servicios informáticos, por medio de:

- El desarrollo de nuevos módulos en el Sistema Modular AJ con herramientas de software libre robustas y altamente escalables que van reemplazando sistemas antiguos con tecnología obsoleta. Este proceso permite mantener la sostenibilidad a corto y mediano plazo de los sistemas de la AJ y el avance continuo de nuestro Plan de Software Libre y Estándares Abiertos.
- La implementación de nuevos controles de seguridad a nivel perimetral y a nivel de aplicaciones permite asegurar nuestros servicios informáticos institucionales en favor de nuestros administrados.
- Brindar nuestros servicios informáticos desde la NUBE de ENTEL y mantener una redundancia de nuestros enlaces de comunicación, nos permite mantener una alta disponibilidad de nuestros servicios a la par que se renueva de manera paulatina nuestra infraestructura tecnológica.



V

**GESTIÓN DE
COMUNICACIÓN
Y EDUCACIÓN**

V. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN



**PROMOCIONES
AUTORIZADAS**

**¡PROMOCIONES
TRANSPARENTES!**

5.1. DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS

Para fomentar una cultura de cumplimiento de la normativa en el sector juegos de azar, lotería y promociones empresariales, **se difundieron 45 campañas en redes sociales**, impulsando las promociones autorizadas por la AJ bajo el denominativo: **“Nuevas Promociones Autorizadas”** y 19 campañas de promoción de talleres gratuitos sobre la regulatoria de promociones empresariales. También se publicaron mensajes de alerta para prevenir que la población participe en promociones fraudulentas. De igual forma, se produjeron y difundieron a nivel nacional 2 cuñas radiales y 1 spot televisivo, para evitar promociones

sin autorización e impulsar la realización de actividades legales.

Se publicaron 93 videos en formato de redes sociales relacionados a promociones empresariales, intervenciones a sitios de juego ilegal, alertas sobre juegos ilegales y campañas preventivas.

La presencia de la AJ en medios de comunicación se hizo visible con la realización de 208 entrevistas en medios de comunicación nacionales y regionales, tanto al Director Ejecutivo y a los Directores Regionales. y Nacionales.



5.2. EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Se efectuaron 226 capacitaciones y 76 eventos de socialización en todo el territorio nacional, con el objetivo de promover una cultura de cumplimiento de la norma y protección de los derechos. Estos eventos se realizaron en coordinación con las Direcciones Regionales de la institución.





5.3. PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE

En el marco de la promoción de un juego responsable, se lanzó la **campaña "Hay Un Mundo Afuera"**, cuyo objetivo fue el de concientizar a estudiantes de los primeros grados de secundaria y a padres de familia sobre el uso responsable de videojuegos, llegando a realizarse 48 talleres de prevención en los departamentos de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro y Potosí, los cuales contaron con la participación de 4.492 personas entre estudiantes y padres de familia.





VI

**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**



VI. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y CUMPLIMIENTO DE POA

La gestión 2024 se caracterizó por la eficiencia en la ejecución presupuestaria de la AJ. A través del área administrativa, se procesaron 2.591 pagos, lo que ha permitido ejecutar el **98,11% del presupuesto asignado** (Bs 25.822.005,00), cumpliendo el 100% de las tareas del Plan Operativo Anual (POA). Asimismo, se realizaron 163 procesos de contratación, priorizando a micro y pequeñas empresas, en un marco de transparencia y gestión pública eficiente.

6.2. FORTALECIMIENTO DE PROCESOS DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

En coordinación con la Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones, con la finalidad de sistematizar y mejorar el proceso de Inducción al personal, se implementó la **Plataforma de Capacitación en Línea**, diseñada para crear espacios de enseñanza online, administrar, distribuir y controlar todas las actividades de formación no presencial.

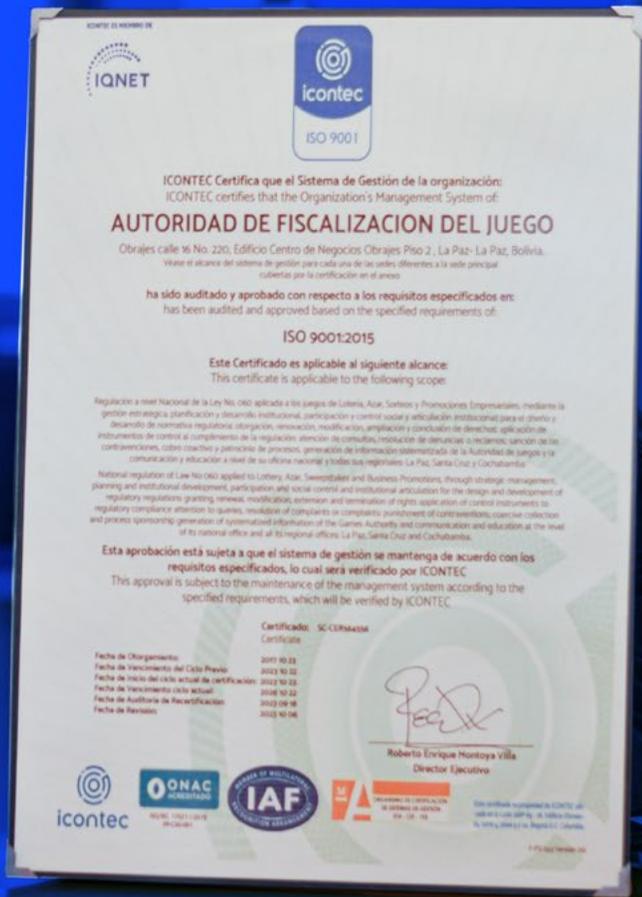
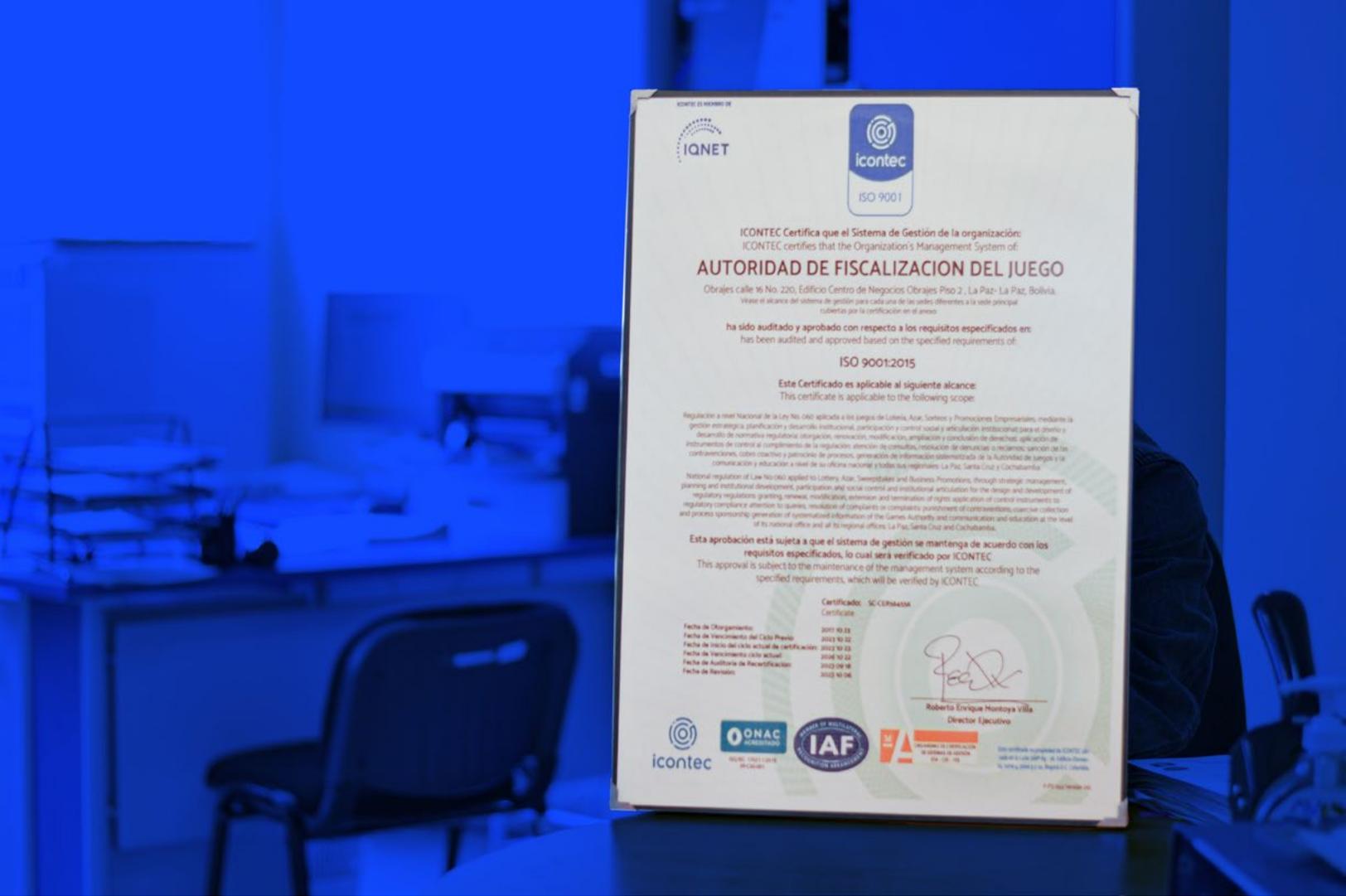
En esa misma línea se ejecutó el **Plan Anual de Capacitación Institucional**, logrando que el personal fortalezca y actualice sus conocimientos para mejorar los servicios que brinda la institución.





VII

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



VII. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la gestión 2024 la Autoridad de Fiscalización del Juego **logró mantener vigente el certificado de calidad bajo la norma ISO 9001:2015**, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC - estableció que la institución cuenta con un servicio de calidad según normas internacionales, luego de realizar una auditoría externa de seguimiento a todos los procesos de la AJ.



SC-CER564556



7.1. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y ATENCIÓN QUE BRINDA LA AJ

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se evalúan de forma regular y periódica los servicios que ofrece la institución, realizando encuestas con administrados, la población en general y las personas que visitan las oficinas de la AJ. Durante el 2024 se obtuvieron las siguientes calificaciones:

- 84,10% en la evaluación de la satisfacción del usuario "Población en General".

- 96,63% en la evaluación de la satisfacción del usuario "Administrado".

- 97,64% en la evaluación de la percepción del Buzón de Sugerencias.



VIII

PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO



VIII. PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO

En cumplimiento con los lineamientos establecidos por la Unidad de Transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, se llevaron a cabo diversas actividades de promoción de valores y fomento de una cultura de transparencia e integridad en el servicio público. Estas actividades incluyeron la difusión y socialización, a través de canales internos y

externos, de mensajes y videos con el objetivo de concientizar al personal sobre la importancia de ofrecer un trato de calidad y calidez humana, libre de discriminación y respetuoso de los derechos fundamentales de toda la población. Se hizo especial énfasis en la atención a las personas en situación de vulnerabilidad, promoviendo la empatía y la sensibilidad en el servicio.



20 24 MEMORIA INSTITUCIONAL

OFICINA CENTRAL

Calle 16 de Obrajes No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes, Piso 2
Teléfonos: (591-2) 212 5057 · 212 5081

DIRECCIÓN REGIONAL LA PAZ

Calle 16 de Obrajes No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes, Piso 3
Teléfono: (591-2) 212 5385

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

Prolongación Campero No. 155 U.V.1
Manzana 7 - Zona Norte
Teléfonos: (591-3) 332 3031 · 333 3031

DIRECCIÓN REGIONAL COCHABAMBA

Av. Ayacucho esq. Heroínas
Edif. ECOBOL, Piso 1
Teléfonos (591-4) 466 1000 · 466 1001

