



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

el Defensor

BOLETÍN INSTITUCIONAL • No. 6 • DICIEMBRE 2013

- Resultados destacados en las **19 oficinas defensoriales** en todo el país

pag. 3 - 15

- Derechos de la **infancia, niñez y adolescencia**, una prioridad con resultados concretos

pag. 16

- Defensa** de los derechos de los **pueblos indígenas** originario campesinos, un mandato y un desafío

pag. 18

- Decisión y firmeza** para enfrentar el problema de la **violencia** en la sociedad y en el Estado

pag. 17

[2013

Gestión de cambios con resultados]

- Reconocimiento** internacional a la **Defensoría del Pueblo de Bolivia**

pag. 24



Conciencia comprometida por los derechos humanos

ÍNDICE

2013

Gestión de cambios con resultados

Representaciones Departamentales

Mesas Defensoriales

Logros & Resultados

3	Beni: Trabajo sostenido con poblaciones indígenas, niñez y privados de libertad
4	Cochabamba: 50.000 personas participaron en procesos de educación y reflexión sobre derechos humanos
5	Chuquisaca: Vigilancia efectiva para el cumplimiento de políticas públicas en favor de grupos vulnerables
6	El Alto: Esfuerzo coordinado para erradicar la violencia contra la niñez y las mujeres
7	La Paz: La Representación con mayor número de casos atendidos
8	Oruro: Atiende denuncias en espacios públicos y comunidades rurales
9	Pando: Alianzas estratégicas para la defensa y promoción de los DDHH
10	Potosí: Incidencia en la lucha contra la discriminación y los derechos de poblaciones vulnerables
11	Santa Cruz: La niñez, el medio ambiente y las poblaciones vulnerables fueron la prioridad
12	Tarija: El trabajo de la Representación es reconocido por la población
13	Chapare Llallagua
14	Riberalta Puerto Suárez
15	Yacuiba Caranavi
16	Defensa, promoción y protección de los derechos de la infancia, niñez y adolescencia, una prioridad con resultados concretos
17	Decisión y firmeza para enfrentar el problema de la violencia en la sociedad y en el Estado
18	Defensa de los derechos de los pueblos indígenas, un mandato y un desafío
19	Mesas móviles, ferias de derechos humanos y recepción por internet incrementan cantidad de casos atendidos
20	Avances destacados en gestión legislativa e incidencia en políticas públicas
21	Los centros de orientación sociolegal del adulto mayor se institucionalizan El Defensor del Paciente, un proyecto que se consolida
22	La Defensoría intervino en la gestión de 238 conflictos que evitaban la vulneración de Derechos
23	La educación y comunicación fueron fundamentales para la promoción y defensa de los derechos humanos
24	Reconocimiento internacional a la Defensoría del Pueblo de Bolivia

Para la Defensoría del Pueblo, la gestión 2013 muestra resultados y logros fundamentales en la consolidación de la nueva visión y objetivos institucionales. Hemos iniciado el camino que nos



permite adecuar nuestro trabajo a los principios y bases constitutivos del Estado Pluri-

aportamos desde todas nuestras oficinas en la incidencia sobre las cartas orgánicas y estatutos autonómicos, para que se prioricen los temas de derechos humanos.

Hemos desarrollado una gestión intensa para promover la nueva visión política de los derechos humanos a nivel internacional y hoy nuestra posición referida a la despatriarcalización, las naciones indígenas, la voz de las niñas y niños, la corresponsabilidad en la protección de derechos de las personas migrantes y la independencia de las Defensorías, forman parte del debate regional.

nacional, que nos plantea nuevos desafíos para cumplir el mandato constitucional de la defensa, promoción, cumplimiento y difusión de los derechos humanos.

Sostuvimos y promovimos una cruzada para concientizar a la población sobre el grave peligro de la violencia como forma de conducta recurrente que amenaza las bases sustanciales de nuestra sociedad, especialmente la que afecta a mujeres, niñas, niños y adolescentes y la que se evidencia en ámbitos como los recintos militares y policiales.

En la gestión podemos reportar logros concretos y evidentes para lograr la salida progresiva de cientos de niñas, niños y adolescentes que convivían con sus progenitores en los centros penitenciarios con grave riesgo para su integridad. Pero también aportamos en otros ámbitos de vulneración gestionando la implementación de medidas de prevención de la trata y tráfico, violencia escolar y explotación infantil.

Incrementamos el número de casos recibidos y solucionados a partir de la decisión de atender los requerimientos de la gente en espacios públicos y ciudadanos; hemos aumentado las verificaciones defensoriales y los eventos educativos; tenemos un mejor posicionamiento en la opinión pública gracias a una gestión comunicacional más efectiva; hemos incrementado nuestra capacidad para gestionar conflictos y alcanzamos un mayor número de acuerdos y convenios interinstitucionales, especialmente con organizaciones de la sociedad.

Hemos realizado un esfuerzo extraordinario para abrir una oficina defensorial en el TIPNIS, la primera que se instala en un territorio indígena, para cumplir con el mandato de velar por los derechos de los pueblos indígenas que hoy continúan presentando los mayores niveles de vulneración de sus derechos. Mantuvimos, pese a la fuerte presión política, una posición firme de defensa de sus derechos, especialmente en casos como el de Chaparina.

Estos logros, junto a los cientos que se reflejan en los informes de nuestras oficinas departamentales y locales, son una muestra de la decisión y el compromiso que asumimos de cumplir nuestro mandato y aportar a la construcción del Estado Plurinacional, que sólo será posible si los gobernantes y la ciudadanía asumimos como forma de vida el cumplimiento y respeto de los derechos humanos, el único camino para alcanzar una sociedad de justicia, paz y libertad.

Trabajamos para la promoción de políticas públicas que garantizaran el ejercicio de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables, a través de iniciativas como el Defensor del Paciente y la apertura de Centros de Orientación Sociolegal de Adultos Mayores y

Rolando Villena Villegas
DEFENSOR DEL PUEBLO

EDICIÓN Y PRODUCCIÓN
Adjutoría de Promoción y Análisis (APA)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
www.defensoria.gob.bo
La Paz - Bolivia

 **canasta de fondos**
Suiza • Suecia • Países Bajos

Durante la gestión 2013, la Representación del Beni se destacó por realizar un trabajo sostenido en favor de los derechos de los pueblos y naciones indígenas, la niñez y adolescencia y las y los privados de libertad.

En octubre de 2013 se inició la actividad en la Mesa Defensorial del TIPNIS cuyos servidores y servidoras lograron recorrer 17 comunidades indígenas con acciones de promoción, información y capacitación, además de recibir denuncias sobre vulneración de derechos. La implementación de la 19ª Oficina defensorial significó un avance sustancial en el trabajo institucional ya que es la primera que se instala en un territorio indígena.

Para contribuir al ejercicio de derechos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos (NyPIOCs), se realizaron informes sobre procedimientos y sanciones de la Justicia Indígena Originaria y la composición de los tribunales indígenas Mojeño Ignaciano, Itonama y Movima.

Se realizaron 132 verificaciones defensoriales en unidades educativas, centros de rehabilitación, celdas policiales, cuarteles, hospitales, empresas de servicios públicos, Defensorías de la Niñez, Fiscalía, entre otros. Además se efectuaron 13 intervenciones defensoriales en el área rural.

Se realizó el seguimiento al cumplimiento de políticas públicas y resoluciones defensoriales con relación al desayuno escolar, infraestructura en escuelas, maltrato en unidades educativas, pago de la Renta Dignidad, atención de casos de violencia contra personas adultas mayores, situación de las personas con discapacidad y situación de los derechos humanos de trabajadores de estancias ganaderas.

Por otro lado se hicieron gestiones para que 10 niñas y niños que vivían con sus madres en la cárcel de Trinidad, salgan a vivir con familias ampliadas, y se verificó el cumplimiento de la ley del Indulto a favor de los privados de libertad.

Se fortaleció las organizaciones de niñez y adolescencia en Trinidad y San Borja, y se realizaron jornadas informativas para incidir en la lucha contra la violencia y la discriminación con 2555 estudiantes de unidades educativas. Además, se gestionó la creación del Consejo Departamental Contra la Trata y Tráfico de Personas y el funcionamiento de la Comisión Municipal de Niñez y Adolescencia en Reyes,

Trabajo sostenido con poblaciones indígenas, niñez y privados de libertad

Se realizaron 132 verificaciones defensoriales en instituciones de todos los municipios benianos

con la participación activa de niños y niñas en calidad de miembros.

En el ámbito del derecho a la salud se logró la apertura de dos oficinas móviles del "Defensor del Paciente" en los hospitales Germán Busch y Japonés Materno Infantil de Trinidad.

A fin de ampliar la intervención defensorial en lugares donde no hay oficinas se lograron acuerdos con cinco municipios para la promoción de los derechos humanos y derivación de denuncias con las Defensorías de la Niñez

y Adolescencia, Servicios Legales Integrales y las Direcciones Distritales de Educación. Además se consiguió la conformación de redes de información sobre vulneración de derechos con organizaciones de la sociedad civil para la intervención defensorial.

En educación y capacitación en derechos humanos se realizaron 126 eventos con una asistencia de 7.674 personas.

Asimismo se logró una alianza con la Asociación de Productores Independientes para fortalecer la promoción y difusión de los derechos humanos en el departamento.





50.000 personas participaron en procesos de educación y reflexión sobre derechos humanos

La Representación de Cochabamba implementó la acción integral educativa más numerosa del país con estudiantes, servidores públicos y ciudadanía

Una 40.000 personas, la mayoría estudiantes, profesores y directores de unidades educativas de zonas urbanas y periurbanas fueron sensibilizadas y otras 10.000 recibieron capacitación en temas como violencia escolar, trata y tráfico, racismo y discriminación, violencia contra la niñez y adolescencia, entre otras. Estas actividades se constituyeron en la iniciativa de sensibilización y educación más importante que desarrolló la institución, en el 2013.

La Representación también se destacó por realizar 95 eventos de educación y formación en derechos humanos que alcanzaron a 9570 personas, entre ellas 400 servidoras y servidores públicos de cinco hospitales de la capital y varios de las provincias; 5.000 servidores públicos y representantes de organizaciones sociales de 47 municipios del departamento y 700 miembros de las Fuerzas Armadas y 500 de la Policía.

A fin de atender las denuncias y promover los derechos humanos, se habilitaron mesas móviles en tres hospitales, recintos penitenciarios, unidades educativas urbanas, periurbanas y rurales que registraron más de 125 casos desde agosto hasta diciembre.

En el tema de la defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes

(NNAs) se aportó a la conformación de la Comisión Interinstitucional de protección de los derechos de la niñez en los centros penitenciarios para promover la inserción familiar. Se logró la salida de 84 NNAs.

A través de diferentes acciones de incidencia, se conformaron las Comisiones Municipales de la Niñez y Adolescencia en los municipios de Bolívar y Tacopaya.

Para enfrentar el tema de la violencia contra la mujer y derecho de acceso a la justicia se realizaron verificaciones defensoriales en la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, Fiscalía, Instituto de Investigación Forense, Tribunal Departamental de Justicia y Servicios Legales Integrales Municipales.

Se aportó en la generación de espacios de reflexión para que los niños, niñas y adolescentes propongan medidas de protección y defensa de sus derechos. El documento de conclusiones fue entregado a la Asamblea Legislativa Departamental y el Concejo Municipal de Cercado.

En el caso de las personas privadas de libertad se realizaron 24 reuniones para atender demandas individuales, colectivas y estructurales de los internos e internas de

los penales de Cochabamba. Los temas están relacionados a desembolso de prediarios, hacinamiento, suspensión continua de audiencias judiciales y problemas internos de organización. Se hicieron gestiones en el marco del cumplimiento de la Ley de Indulto.

Se capacitó a 80 voluntarios en temáticas relacionadas a la producción de programas de radio en derechos humanos.

Se logró la incorporación de una propuesta de derechos humanos de la Defensoría del Pueblo al texto del Estatuto Autonómico del Departamento. Paralelamente, presentaron propuestas para la incorporación de derechos a favor de las poblaciones vulnerables en las cartas orgánicas de seis municipios de Cochabamba.

A través de la Mesa Departamental de Protección de los Derechos de las personas adultas mayores se realizaron acciones

para el cumplimiento de la Ley de Trato Preferente para esta población y se logró la apertura e institucionalización de los

Centros de Orientación Socio Legal en los municipios de Capinota, Punata y Sipe Sipe; así como de las Unidades del Adulto Mayor en Sacaba y Quillacollo.

La Representación atendió y gestionó 15 conflictos sociales en temas relacionados al transporte público, personas adultas mayores, personas con discapacidad, tierras, vivienda, agua, personas con VIH, entre otras.

Se produjo el suplemento educativo COBOCITOS, dirigido a las niñas y niños del departamento, que tiene como objetivo difundir los derechos de esta población.

“15 conflictos sociales fueron atendidos en la gestión”

Durante el 2013, la Representación Defensorial de Chuquisaca realizó un diagnóstico sobre el cumplimiento de políticas públicas que benefician a mujeres, niñez, personas con discapacidad, personas adultas mayores, entre otros.

La evaluación develó que el municipio de Sucre creó instancias que protegen a estas poblaciones pero no logró institucionalizar el recurso humano por tanto no existe continuidad ni estabilidad laboral. En los municipios rurales existen Defensorías de la Niñez y Adolescencia pero éstas no cuenta con un equipo integral.

La Representación consolidó la campaña educativa con apoyo de las Fuerzas Armadas, llegando a unos 5.000 estudiantes de tres municipios rurales del departamento.

En el marco de la cruzada nacional de lucha contra la violencia, se realizó el "Diálogo Departamental de la Niñez Contra la Violencia" con la participación de más de un centenar de niños y niñas del nivel primario. El encuentro concluyó con un compromiso de las autoridades para realizar acciones para contribuir al cumplimiento de los derechos de la niñez.

En el caso de la mujer se constató que en los municipios rurales, los SLIMs son atendidos simultáneamente por profesionales de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, lo que impide un seguimiento adecuado a los casos de violencia. Se detectó el incumplimiento de la Ley 252, que otorga tolerancia a las trabajadoras para someterse a un examen de Papanicolaou y/o Mamografía para prevenir el Cáncer Cérvico Uterino. Gracias a varias acciones de incidencia se logró que al menos 15 instituciones emitan instrucciones de cumplimiento con la norma. Además se realizaron más de 30 programas radiales sobre la problemática de la mujer.

Se incidió para que el municipio de Sucre implementara la Unidad Municipal de Atención Integral a las Personas con Discapacidad y se logró que varios municipios rurales se comprometieran a cumplir la norma.

El estudio mencionado detectó el incumplimiento generalizado en la apertura

Vigilancia efectiva para el cumplimiento de políticas públicas en favor de grupos vulnerables

de los Centros de Orientación Socio Legal para Personas Adultas Mayores, por ello se promovió su apertura en cinco municipios rurales. Se elaboró la propuesta y gestionó la aprobación de la ley de funcionamiento y apertura de centros de acogida. Se logró que las personas adultas mayores del área rural se beneficien de descuentos del 20% en la tarifa de energía eléctrica, sin necesidad de constituirse en la capital.

Se gestionó una Ordenanza Municipal contra la xenofobia y se incidió para que los derechos de las personas con distinta orientación sexual, personas portadoras del VIH Sida y trabajadoras sexuales sean incorporadas en la Carta Orgánica Municipal de Sucre.

Con la experiencia lograda en el proceso de consulta y participación de los pueblos indígenas para el desarrollo de actividades hidrocarburíferas en su territorio, se incidió para que el municipio de Monteagudo incorpore en el proyecto de su Carta Orgánica previsiones legales para la realización de la Consulta previa. Una verificación develó la falta de políticas públicas efectivas para erradicar la Servidumbre y Empatronamiento en el Chaco.

Para incidir en las cartas orgánicas se hizo material de promoción de los derechos humanos llegando al 90% de los municipios del departamento.

En el área de salud se gestionó la

A partir de un diagnóstico integral se incidió en el cumplimiento de derechos de adultos mayores, mujeres, niñez y personas con discapacidad

apertura de una oficina del Defensa del Paciente en el hospital San Pedro Claver; se realizaron jornadas interactivas en hospitales y se intervino con la recepción de quejas. Se produjeron y difundieron al menos 120 programas radiales sobre los derechos humanos.

La Representación inauguró una oficina Móvil a través de la cual recibirá denuncias y consultas de la población. Asimismo se capacitó y conformó el primer grupo de voluntarios en DDHH de los Pueblos Indígenas, 25 personas de distintas provincias del departamento conforman este equipo. Finalmente, en el departamento se registraron 32 conflictos, la Defensoría intervino como mediador en el 70% de ellos.



Esfuerzo coordinado para erradicar la violencia contra la niñez y las mujeres

Se realizaron 20 verificaciones defensoriales para garantizar el acceso de las mujeres a la justicia

Un trabajo coordinado y sostenido para erradicar la violencia hacia las mujeres, las niñas, niños y adolescentes efectuó la Representación Especial de El Alto durante la gestión. En esa línea realizó 20 verificaciones defensoriales para conocer las dificultades en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia y gestionó 12 eventos de información dirigidos a administradores de justicia, servidores públicos, personal de servicios de salud, de las Fuerzas Armadas y dirigentes.

Asimismo la Representación se destaca por ser una de las oficinas que más casos de denuncias registró. Durante el 2013 atendió 4575 quejas por vulneración de derechos

Por otro lado se logró articular espacios de diálogo y concertación en 19 conflictos sociales que se referían especialmente a temáticas de derecho propietario, obras de infraestructura pública, temas de salud, educación y otros.

En el trabajo de defensa de los derechos de niñas y niños se realizó una serie de actividades de promoción y educación con padres, estudiantes y profesores para prevenir la violencia dentro de las escuelas, con la realiza-

ción de talleres, ferias y sesiones educativas. Asimismo, luego de cuatro verificaciones defensoriales a centros infantiles se detectó una serie de problemas que afectan derechos de las niñas y niños albergados y se gestionó su solución.

La Representación desarrolló sus actividades no sólo en esta ciudad, sino en las poblaciones de las provincias Los Andes, Ingavi, Pacajes, Omasuyos, Manco Kapac, y los municipios de Sorata y Achocalla.

Para enfrentar el problema de la trata y tráfico de personas se trabajó en la realización de sesiones informativas, de educación y sensibilización, llegando a más de 300 padres de familia y casi un millar de estudiantes de varios establecimientos educativos. Asimismo se realizó un trabajo de sensibilización y educación a conscriptos y oficiales de la totalidad de los recintos militares en las provincias del altiplano paceño.

También se trabaja en el fortalecimiento de la Red de frontera de Lucha Contra la Trata y Tráfico de Seres Humanos - Desaguadero Bolivia, creado por la institución el 2011 y a la que pertenecen instituciones del Estado, ONGs y organizaciones sociales. Se ha trabajado en la implementación de mecanismos de prevención, restitución y exigibilidad de derechos humanos considerando la cantidad de denuncias recibidas en el Sistema de Servicio al Pueblo. Con el Gobierno Autónomo Municipal se logró implementar un mecanismo de atención de los casos que se encuentran con mora en la respuesta; con la Dirección Distrital de Educación se logró la emisión de un instructivo específico a las unidades educativas denunciadas, exigiendo que se cumplan los plazos establecidos en la Ley 1818. Además se establecieron niveles de articulación y coordinación con el Servicio General de Identificación, la Dirección Regional del Registro Cívico y el Servicio Integrado de Justicia Plural.

Otro logro importante fue la renovación del acuerdo con el consultorio jurídico de la UMSA que atiende casos derivados por la Defensoría del Pueblo que deben gestionarse en otras instancias. Hasta la fecha, los abogados de esa institución han recibido y atendido 450 casos.

Se realizaron 10 verificaciones defensoriales en el Penal de Chonchocoro, en las que se evidenció una serie de problemas que contribuyen a la retardación de justicia. Asimismo se hizo seguimiento y vigilancia permanente para prevenir los maltratos que eran denunciados en el Centro de Rehabilitación Juvenil de Q'alahuma.

Se ha trabajado en el área de educación, sensibilización e información, en espacios públicos, aplicando la pedagogía lúdica y las expresiones artísticas en ocho eventos en plazas y seis en poblaciones rurales, llegando a registrar alrededor de 4.500 personas beneficiarias directas.



La Representación Departamental de La Paz es la oficina nacional que más casos atendió durante el 2013 llegando a 4.896, de los cuales el 70% aproximadamente se relacionan con autoridades públicas.

Esta oficina, además se destacó en la priorización del trabajo por la defensa de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, logrando la salida de 88 mayores de 11 años de la cárcel de San Pedro y realizando 19 verificaciones defensoriales en hogares de acogida y guarderías.

Intervenimos para evitar la expulsión de adolescentes embarazadas, casadas o en concubinato en 5 comunidades rurales, conformando la plataforma intersectorial que logró la emisión de una Resolución Ministerial que sanciona esta práctica. Asimismo, a través de la instalación de mesas itinerantes se previno las acciones de discriminación en inscripciones haciendo verificaciones en 38 establecimientos educativos.

Se atendieron 91 conflictos, de los cuales 50 fueron solucionados de manera inmediata y 41 tuvieron un proceso de gestión, mediación, atención y seguimiento. Entre los más destacados estuvieron los conflictos de Tiquina, del transporte público; el problema entre pobladores de la comunidad de Sayaquirá y trabajadores de la empresa minera Barrosquirá; las demandas de las víctimas de Amayapampa y Capacirca, etc.

Se desarrollaron 48 eventos de educación, promoción y difusión de derechos humanos con población estudiantil, padres de familia, servidores públicos, Fuerzas Armadas, Policía Boliviana, mujeres, concejales, pueblos indígenas y autoridades, beneficiando aproximadamente a 1.959 personas.

Se implementaron 9 mesas itinerantes durante tres meses en hospitales, centros penitenciarios, el IDIF y Derechos Reales, logrando recibir 354 quejas, y se

La Representación con **mayor número** de casos atendidos

Se instalaron mesas itinerantes en hospitales, recintos penitenciarios y oficinas públicas

realizaron cinco verificaciones a centros de salud mental.

Se realizó un estado de situación de acoso y violencia política hacia las mujeres, y a partir de sus resultados se promueven políticas públicas contra esta práctica.

Se ha impulsado la conformación de la Red de Comunicadores Populares del Departamento de La Paz para informar, prevenir, difundir e incidir en la investigación de la trata y tráfico. Mediante un acuerdo

“9838 denuncias fueron atendidas en todo el departamento”

con la red ERBOL se difunden cinco cuñas radiales en castellano y aymara, además se desarrollaron 38 programas radiales con temáticas de DDHH.

Para prevenir la violencia en los recintos militares y policiales, se realizaron verificaciones defensoriales en la Escuela Naval, Colegio Militar, Academia de Policías y la Escuela Básica de Policías.

Se realizaron verificaciones defensoriales los tres centros penitenciarios y se llevaron adelante diversas actividades para informar

y apoyar las gestiones emergentes del decreto del indulto, también se coadyuvó a la aceleración de 15 procesos en los cuales los privados de libertad se sometieron a procedimiento abreviado y por primera vez se logró que los médicos forenses del IDIF puedan atender a los adultos mayores privados de libertad en el mismo centro penitenciario con lo que se logró se acojan a la Ley de Indulto.

Se lideró la conformación de la mesa departamental de salud, con el fin de planificar acciones de prevención sobre un posible rebrote de Meningitis en los centros penitenciarios, lo que dio como resultado que el Servicio Departamental de Salud implemente un consultorio médico equipado al interior del penal.

Se lideró la conformación de la plataforma interinstitucional para la atención y prevención de derechos humanos de adolescentes embarazadas, Red Departamental contra la Violencia Sexual Infantil, Consejo Departamental contra la Trata y Tráfico de Personas, Red Departamental de Salud Mental y el Consejo Departamental de VIH – SIDA, la red de Comunicadores Populares Contra la Trata y Tráfico de Personas.



Representación atiende denuncias en espacios públicos y comunidades rurales

Se instalaron mesas móviles en hospitales de Challapata, Caracollo, Sabaya y Huachacalla

Con el propósito de atender denuncias en espacios públicos, la Representación creó oficina del Defensor del Paciente en centros de salud de la ciudad de Oruro e instaló mesas móviles de recepción de casos en los hospitales de Challapata, Caracollo, Sabaya y Huachacalla.

Asimismo, durante el 2013, se abrieron mesas móviles en unidades educativas del área urbana y rural donde se atendieron 105 casos. Se logró además que en la mayoría de estos centros educativos los directores instruyan medidas correctivas, prohibiciones, recordatorios de deberes, que garanticen el derecho a la integridad y el derecho a la educación de los y las estudiantes. También se instalaron dos mesas móviles en Challapata y Huanuni. En la capital se abrieron mesas en las oficinas del municipio, en el SEGIP y en Obras Públicas.

Para precautelar los derechos de los y las privados de libertad se efectuaron seis visitas al penal de San Pedro, además de varias verificaciones nocturnas a centros de detención, donde se recomendó el respeto a los derechos humanos de los detenidos.

Por otro lado, la Representación realizó un diagnóstico donde estableció que existían cuatro niños mayores de 6 años que vivían en el penal con sus progenitoras, se sensibilizó a las madres para que permitan que sus hijos e hijas puedan vivir con familias



ampliadas o en centros de acogida; logrando además que el SEDEGES y la Defensoría de la niñez intervengan en el tema.

Se promovió la articulación de instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad para fortalecer la "Red Departamental de prevención y atención contra la violencia intrafamiliar" con objetivo de efectuar acciones conjuntas de prevención y atención de casos. Además, la Defensoría promueve espacios de análisis y socialización de la Ley 348 en relación al "acceso a la justicia" y su implementación progresiva.

Con relación al tema de seguridad ciudadana se logró conformar el Segundo Comité Vecinal en Acción en Seguridad Ciudadana, sensibilizando a los vecinos en esta problemática en el marco del respeto a los derechos humanos.

En el área educativa, la mayoría de las acciones se dirigieron al sistema de educación. La particularidad de las intervenciones tiene que ver con el proyecto de trabajo con unidades educativas del nivel inicial y la participación de madres y padres de familia. Además se priorizó en la educación en DDHH el trabajo en unidades militares en un proyecto integrado que incluye verificaciones y sesiones informativas.

Otra variante en el trabajo de la

Representación de Oruro tiene que ver con la incorporación de voluntarios promotores de las diferentes instituciones públicas que se convierten en aliados estratégicos, viabilizan el trabajo en cada una de las quejas recepcionadas y difunden al interior de cada institución la importancia de los derechos humanos y competencias institucionales. Otro grupo de voluntarios está compuesto por directoras de nivel inicial, maestras y psicólogas de apoyo con el que se ejecutaron 10 proyectos de aula.

Se intervino en la gestión y solución de 43 conflictos sobre diversas temáticas. Durante la gestión se trabajó con 47 instituciones y organizaciones del Estado y la sociedad y se suscribieron tres convenios con diferentes temas referidos a los derechos humanos.

Asimismo, se fortalecieron los mecanismo de coordinación y cooperación entre la justicia originaria y justicia ordinaria con los Concejos de Gobierno de Jatun Quillacas Ajanajaquis y Jach'a Carangas.

En los municipios de Huanuni y Poopó se crearon los centros de Orientación Socio Legal del Adulto Mayor realizándose gestiones para que los referidos municipios incluyan en sus POAS el mantenimiento de estos servicios. DE igual manera se fortaleció el COSLAM de Caracollo.

Gracias a alianzas estratégicas logradas por la Representación de Pando con instituciones gubernamentales, organizaciones sociales y medios de comunicación se benefició a poblaciones, grupos, colectivos urbanos con derechos más vulnerados.

Se establecieron acuerdos con la Secretaría de Desarrollo Humano, con CIPCA Pando, SLIM Cobija y Ministerio de Autonomías, logrando la constitución de la Plataforma Interinstitucional de Igualdad de Oportunidades de Género. Esta instancia organizó el Primer Congreso Departamental en el que han participado diversas instituciones de mujeres y se estableció una agenda de trabajo coordinada entre instituciones y organizaciones sociales.

La venta y consumo de drogas en escuelas y colegios en la ciudad de Cobija llevó a la Representación a conformar una alianza con la Federación de Trabajadores de la Prensa para emprender una campaña contra esta problemática, iniciativa a la que se sumaron otras diez instituciones locales que conformaron el Comité Departamental de Lucha contra la Venta y el Consumo de Drogas en las Unidades Educativas.

Dentro de las acciones para fortalecer la Red de Frontera de Lucha Contra la Trata y Tráfico de Personas, se impulsó la conformación del Consejo Departamental contra este delito.

Tras un estudio sobre la situación de las niñas y niños que viven junto a sus padres en la cárcel, la Representación estableció un acuerdo para avanzar en un programa para retirar a las niñas y niños del penal Villa Busch con cinco instituciones, quienes de manera conjunta a través de un programa ofrecen a las madres que acepten voluntariamente sacar a sus hijos o hijas del interior del penal, buscando nuevas alternativas fuera del recinto penitenciario. Se dio inicio a un trabajo conjunto de sensibilización de padres y madres de niñas y niños que viven en el penal a través de la Universidad Amazónica de Pando dando a conocer los derechos y deberes de las personas privadas de libertad.

Además se impulsó y logró la participación de niñas, niños y adolescentes en la construcción de las Cartas Orgánicas de Cobija facilitando espacios de diálogo entre los miembros de la Comisión Autónoma y los niños, niñas y adolescentes, logrando la incorporación de un Régimen de Infancia,

Niñez y Adolescencia en el documento.

Se apoyó a las personas adultas mayores que enfrentan, principalmente, el despojo de sus tierras y la expulsión de sus comunidades en el área rural. Logramos hacer una alianza con la Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Pando y el COSLAM para abordar este problema.

Conjuntamente la Red Departamental de Educación Inclusiva se impulsó el trabajo en favor de la inserción de alumnos con discapacidad en Unidades Educativas Regulares. En coordinación con la Dirección Departamental y la Dirección Distrital de Cobija, la Representación desarrolló talleres de capacitación a docentes para trabajar en aula con los diferentes tipos de discapacidades y producto de ese trabajo, en la actualidad existen 17 unidades educativas regulares inclusivas.

Se realizaron visitas y verificaciones periódicas al penal de Villa Busch para recabar información y registrar denuncias de las y los internos. Se convocó a reuniones a instituciones que trabajan en la temática para buscar soluciones, principalmente en lo referido a la retardación de justicia.

Alianzas estratégicas para la defensa y promoción de los derechos humanos

La Representación lideró la conformación de redes de niñez, indígenas y trabajadoras del hogar



Incidencia en la lucha contra la **discriminación** y los derechos de poblaciones vulnerables

Se aportó para garantizar los derechos de privados de libertad, personas con opciones sexuales diferentes y adultos mayores



La Representación de Potosí trabajo de manera permanente en la lucha contra la discriminación y el reconocimiento de derechos de las poblaciones más vulnerables, uno de los casos más importantes tiene que ver con la emisión de Ordenanzas Municipales que declaran el 17 de mayo como “Día de la lucha contra la homofobia, transfobia, lesbofobia y bifobia” y el 28 de junio como “Día de las diversidades sexuales”, aportando a la lucha contra la discriminación hacia esta población.

En el tema de las personas adultas mayores se logró la apertura e institucionalización del Centro de Orientación Socio Legal para el Adulto Mayor en Tupiza, con la asignación presupuestaria para su funcionamiento en la gestión 2014. Asimismo en Potosí se

gestionó una Ordenanza Municipal para garantizar la restitución de derechos que les eran vulnerados.

Por otro lado, se gestionó ante la Dirección Departamental de Educación la apertura de un espacio de formación técnica que comprende tejido a crochet, pintura en tela, bordado en cinta entre otros, que beneficia a las internas del pabellón mujeres del penal de Cantumarca, aportando de esta manera al principio de reinserción social de las personas privadas de libertad.

Para enfrentar el tema de la trata y tráfico se consiguió un acuerdo con el periódico El Potosí para la publicación gratuita de fotografías y datos de personas desaparecidas probables víctimas de este flagelo. Asimismo se desarrollan campañas de educación e información en áreas rurales

y periurbanas en acuerdos con instituciones de la sociedad y ONGs.

En la línea de incidir en políticas públicas de protección de niñas, niños y adolescentes (NNAs) trabajadores en la actividad minera, se ha promovido la reactivación de la Comisión de Erradicación Progresiva del Trabajo Infantil, logrando que se reconozca como un asunto público e incorporado a la agenda del Gobierno Municipal de Potosí. Actualmente se realizan las verificaciones defensoriales para recolectar datos sobre la presencia y la situación de los derechos humanos de NNAs en el Cerro Rico de Potosí.

Se ha fortalecido la Red Departamental de defensa de los Derechos Humanos y prevención de la Violencia en Razón de Género, logrando incidir en la declaración de la Semana Municipal contra la violencia, mediante la promulgación de una Ordenanza Municipal.

Se han realizado verificaciones defensoriales en centros de Detención Policial, Unidades de Conciliación Ciudadana del Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social, Instituto de Investigaciones Forenses, Fiscalía de Distrito, Morgue Judicial, Centro de Salud Mental, hospital Daniel Bracamonte y celdas Policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana

La Representación Departamental intervino en la gestión y solución de conflictos suscitados en el Centro de Readaptación y Producción Santo Domingo de Cantumarca por las demandas de retardación de justicia, hacinamiento y abuso de autoridad; Escuela Superior de Formación de Maestros Eduardo Abaroa por el pedido de renuncia de las autoridades de esta instancia; Central Provincial Tomás Frías Sud por la paralización del trámite de personería jurídica, Vecinos de la Junta Vecinal Jesús de Machaca por avasallamientos de tierras; entre los más relevantes, promoviendo la cultura de diálogo y previniendo la vulneración de Derechos Humanos.

La Representación de Santa Cruz trabajó de manera permanente en el respeto de los derechos de la niñez y otras poblaciones, así como el respeto a un medio ambiente sano que tienen todas las personas.

Apartir de esas líneas, impulsó la creación de la Comisión Interinstitucional compuesta por instituciones locales, dirigentes de privados de libertad y representantes del Hogar La Esperanza, para reducir la cantidad de niñas, niños y adolescentes que viven con sus padres en el penal de Palmasola. En acción conjunta se logró la salida de 120 niños y niñas y se adoptaron medidas preventivas y correctivas para evitar que esta situación se repita.

Por otro lado se logró consolidar la Red Departamental de Protección Integral a víctimas de violencia sexual y trata y tráfico de personas que ha incidido en el funcionamiento del Consejo Departamental contra la Trata y Tráfico de Personas. Además se coadyuvó en la repatriación de varios ciudadanos bolivianos que habían sido víctimas de trata con fines de explotación laboral en la Argentina.

Se promovió la conformación de la Red Departamental para la Promoción, Defensa y ejercicio de los derechos de las Personas con Discapacidad y de la Red Departamental de Promoción y Defensa de los derechos de las Personas Adultas Mayores con quienes se realizaron gestiones de incidencia para el mejoramiento de la atención del SSPAM y la reducción de las tarifas del transporte urbano. Además se logró incidir en la apertura de dos COSLAM, en Puerto Quijarro y San Miguel.

En la temática de violencia sexual contra la niñez se han desarrollado actividades de promoción, reflexión, sensibilización en unidades educativas y escuelas de formación de maestros, logrando conformar un equipo de voluntarios y voluntarias capacitadas en temas de derechos humanos. Además se ha conformado un grupo de niños y niñas para que puedan ser aliados en el trabajo defensorial en sus propios colegios.

Se realizaron talleres y acciones de comunicación como marchas, ferias, talleres, charlas, programas de radio, y emisión de información para promover y sensibilizar sobre la necesidad de erradicar toda forma de violencia hacia la mujer.

Para promover el derecho a la salud se han efectuado verificaciones, acciones

La niñez, el medio ambiente y las poblaciones vulnerables fueron la prioridad

Se gestionó la salida de niñas y niños de la carcel de Palmasola y se consolidó la Red Departamental de Protección a víctimas de violencia sexual y trata y tráfico



informativas y de capacitación en hospitales urbanos y rurales. Se intervino en denuncias sobre retención de pacientes por deudas. Se han inaugurado dos oficinas del Defensor del Paciente.

En relación a los derechos de la Madre Tierra, la Representación denunció en varias oportunidades la destrucción de áreas verdes, la tala indiscriminada de árboles, el deterioro ambiental por falta de políticas públicas adecuadas y la inexistencia de manejo adecuado de residuos sólidos por parte de los municipios entre otros temas. En esa línea, desde la Representación se coadyuvó a ir formando una conciencia crítica medioambiental y de respeto a los derechos de la Madre Tierra. En algunos casos emblemáticos, como la construcción de la Quinta Municipal, se generó corrientes de opinión y medidas correctivas para evitar los extremos.

Se implementaron acciones educativas en entidades públicas como la Guardia Municipal, Personal de la División Tráfico y Transporte de la Alcaldía, funcionarios y funcionarias de diversos municipios rurales, efectivos policiales y militares y voluntarios y voluntarias.

Preocupados por el alto nivel de consumo de comida "chatarra" en las escuelas, se promovió la instalación de kioscos saludables en las distintas unidades educativas del municipio. El plan piloto incluye cinco unidades educativas y para el próximo año se ampliará a otras unidades.

El trabajo de la Representación es reconocido por la población tarijeña

Nuestra Representante Departamental fue elegida como el personaje del año por el periódico “El País”

Debido al incremento de casos de violencia contra mujeres, la Representación Departamental de Tarija impulsó la reconstitución de la Red de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres que estaba inactiva. Uno de los resultados de este trabajo fue el fortalecimiento del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) de la ciudad de Tarija y de la provincia Cercado, allí se dio mayor asignación de personal y equipamiento. Asimismo se logró el compromiso del municipio para fortalecer los SLIMs en seis de los 11 municipios del departamento. Mediante gestiones ante el Fiscal General se alcanzó la asignación de un médico forense para Bermejo, logrando subsanar esta deficiencia que afectaba a la atención oportuna de las mujeres víctimas de violencia.

Se capacitó sobre el contenido y aplicación de la Ley 348 y se generó debate y análisis sobre machismo y patriarcado; se incidió en el fortalecimiento de la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia; se realizó un diagnóstico de las condiciones de trabajo de los SLIMs y se ejecutaron verificaciones en hospitales y en recintos carcelarios.

Se trabajó en la atención y protección de 56 menores que viven con sus padres y madres en el penal de Morros Blancos, gestionándose un acuerdo interinstitucional para su salida progresiva. Se logró la reapertura del Centro Infantil Chasquicito para la atención de niños y niñas menores de 6 años, aquí se les brinda alimentación, salud y educación. Además se implementó el Centro Integral de Apoyo Pedagógico Nueva Esperanza que tiene el mismo objetivo.

La Representación gestionó la apertura de tres oficinas del Defensor del Paciente en la ciudad de Tarija y en Bermejo, logrando la atención de al menos mil denuncias, quejas y consultas de los usuarios de estos tres hospitales, posibilitando la atención de sus demandas.

Tras gestiones ante autoridades, se consiguió la implementación de un programa de terapia ocupacional integral para los adolescentes que se encuentran en el Centro de Privación de Libertad de Adolescentes en Conflicto con la Ley

“Oasis”. Se gestionó acciones para mejorar las condiciones de vida de los internos de la carcelita de Bermejo.

Se atendió 12 conflictos sociales relacionados a demandas campesinas; agua, pago del Prosol; desalojo de asentamientos humanos; pugnas electorales en la Universidad Juan Misael Saracho; aumento de tarifas en el transporte urbano; traslado de policías; trabajadores petroleros; internos del penal de Morros Blancos y demandas de las personas con discapacidad.

Se realizaron 11 eventos de difusión y análisis de la problemática de trata y tráfico en los que participaron 625 servidores públicos de varias instituciones, además de estudiantes y organizaciones sociales y se impulsó la conformación del Consejo Departamental de Lucha Contra la Trata y Tráfico de Personas.

Se realizó el estudio “Estado de Situación sobre el Ejercicio y Cumplimiento del Derecho a la Tierra y Territorio de la Asamblea del Pueblo Guaraní de Caraparí”, que evidenció que en el saneamiento de tierras no existió reconocimiento alguno al derecho propietario ancestral de los pueblos indígenas.

Se ejecutaron 39 verificaciones en cárceles, hospitales, centros de formación militar o policial, hogares de niños y otros.

Se realizaron 39 eventos educativos sobre derechos humanos, violencia hacia la mujer, trata y tráfico, discriminación y racismo, dirigidos a 2.039 servidoras y servidores públicos y ciudadanía. 1.003 efectivos de la Policía, FFAA, médicos, enfermeras, personal de salud, corregidores, SLIM, Defensorías de la Niñez y 1.036 dirigentes campesinos, estudiantes universitarios y escolares, representantes de organizaciones sociales y organizaciones no gubernamentales.



La Mesa Especial de la Defensoría en el Chapare inició un proceso de sensibilización y capacitación sobre la aplicación de las justicias indígena y ordinaria ante el incremento de los casos de linchamientos en la zona. Este proceso incluyó la firma de un acuerdo interinstitucional e intersectorial con 40 representantes de instituciones públicas, judiciales, organizaciones sociales y vecinales.

Se realizaron conversatorios con autoridades indígenas de las naciones Yuracaré y Yuqui para lograr un intercambio de saberes en temas de interculturalidad, tierra y territorio, recursos naturales, educación, salud y justicias originaria y ordinaria.

Se gestionó la apertura de una Unidad de Personas con Discapacidad en Villa Tunari y dos COSLAM en este municipio y Entre Ríos; se realizaron talleres de formación y capacitación en derechos humanos con miembros de la Policía, Fuerzas Armadas y personal del sector salud, educación y gobiernos municipales.

La Mesa fue parte de la Cumbre Regional de Salud del Trópico donde presentó

Representación del Chapare promueve el derecho a la vida y la integridad

Se trabajó en coordinación y educación para enfrentar el incremento de los linchamientos y la violencia contra las mujeres

propuestas para mejorar los servicios con la participación de varios sectores vinculados a la temática educación, agua, medio ambiente y trabajo. Se realizaron talleres y verificaciones para prevenir casos de violencia escolar del que participaron estudiantes, profesores, directores de unidades educativas y padres y madres de familia.

En el tema de la violencia contra las mujeres, se llevaron a cabo talleres en unidades educativas y federaciones de mujeres; también se desarrollaron

verificaciones para ver la situación de acoso político de mujeres de Shinahota. Un logro importante en este proceso es el Encuentro de Mujeres en Comunidad por el ejercicio pleno de sus Derechos.

En la temática de trata y tráfico, la Mesa habilitó un espacio en el Retén de Ivirgarzama para el control de la salida de menores. Se capacitó a las y los servidores públicos de la Brigada de Protección de la Familia, FELCC, Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Dirección Distrital de Educación y de las alcaldías de Puerto Villarroel y Chimoré.

Llallagua, iniciativas integrales y articuladas por los derechos de las poblaciones vulnerables

La Representación participó en la gestión del conflicto entre maestros rurales y originarios del Ayllu Chullpa, lográndose la liberación de dos rehenes y la firma de un acta de acuerdo de partes para la reposición de daños materiales.

Se gestionó en coordinación con el Municipio de Llallagua, el mejoramiento en la atención que brinda el SEGIP, logrando la dotación de un ambiente nuevo por parte del Gobierno Municipal.

Se logró la incorporación de los derechos humanos de poblaciones vulnerables en las Cartas Orgánicas Municipales de Uncía, San Pedro de Buena Vista, Arampampa, Pocoata y Torotoro.

Se realizaron verificaciones defensoriales en las carceletas de San Pedro de Buena Vista, Sacaca y Colquechaca y en los centros de detención policial del municipio de Uncía,

La mesa Defensorial gestionó la solución de conflictos sociales y apoyó la elaboración de cartas orgánicas en municipios

la Morgue y el IDIF y en la Jefatura Regional del Trabajo, las que permitieron identificar una serie de falencias y deficiencias que inciden en la vulneración de derechos humanos. Además se cursó recordatorio de deberes legales a la Universidad Siglo XX para la adecuación de los proyectos

que pretende implementar, eliminando las barreras arquitectónicas para personas con discapacidad.

La Representación desplegó un gran esfuerzo en la realización de eventos y procesos de educación, información y sensibilización sobre diversas temáticas. En Pocoata se realizó un taller de capacitación en la Ley de Seguridad ciudadana, que concluyó con la conformación del Concejo de Seguridad Ciudadana.

Se firmó un convenio interinstitucional con la Universidad Nacional Siglo XX, orientado a desarrollar en forma conjunta, planes y programas educativos para la formación política en derechos humanos de líderes y lideresas de la región.

Asimismo se realizaron talleres sobre derechos humanos de las mujeres y promoción de políticas para la ejecución y aplicación de la ley 348.

Riberalta apoya las iniciativas para disminuir la explotación infantil

La Mesa Defensorial de Riberalta trabajó fundamentalmente en el seguimiento y gestión para aportar al proyecto de protección de las niñas, niños y adolescentes que trabajan en la recolección de la castaña. Se ha fortalecido la Jefatura Regional del Trabajo a través del Sub Comisionado de Trabajo Infantil que incidirá en la fiscalización y seguimiento de la problemática; además se aportó en la aprobación y ejecución del proyecto Derechos y Oportunidades Educativas para adolescentes y proyectos de capacitación y difusión.

Se apoyó la gestión para otorgar

Certificado Laboral a las y los adolescentes que trabajan en las empresas

Se trabajó con instituciones locales para la protección de las niñas, niños y adolescentes que trabajan en la recolección de la castaña.

beneficiadoras, lo que permitió distribuir más de 140 certificados a adolescentes

de tres beneficiadoras y el registro de 500 adolescentes para ser carnetizados en la próxima gestión.

Asimismo se participó en espacios de discusión, planificación, elaboración y seguimiento en temas como los reglamentos internos con enfoque de Derechos Humanos para más de 45 Unidades Educativas en Riberalta; conocimiento y valoración de saberes ancestrales de los pueblos indígenas Chácobos y Pacahuaras, apertura de espacios de coordinación y cooperación entre el Ministerio Público de Riberalta y la organización CIRABO y CIPOAP para que de manera conjunta planteen soluciones a problemas suscitados entre sus afiliados. Se ayudó a disminuir el hacinamiento carcelario a través de una gestión que permitirá la construcción de celdas adicionales en el recinto penitenciario de la ciudad.

Se trabajó de manera permanente en espacios de educación y capacitación en temáticas como derechos de los niños y niñas, violencia hacia la mujer, discriminación y racismo y otros; asimismo se logró gestionar y aportar a la solución de tres conflictos sociales.

Puerto Suárez trabaja en favor de poblaciones con derechos vulnerables

Debido a los resultados alcanzados y a través de gestiones directas se logró que el municipio instituyera al COSLAM como parte de su planificación operativa asignando recursos y un profesional para su atención. Asimismo se logró obtener la personería jurídica para la Asociación de Personas Adultas Mayores

de Puerto Suárez, lo que les ha permitido acceder a las becas alimenticias para 222 personas adultas mayores, de las cuales 11 personas son adultos mayores indígenas ayoreos.

En el tema de los derechos de las mujeres se organizó un encuentro de Mujeres Líderes de la provincia Germán Busch que reflexionó sobre temas

como la despatriarcalización y la violencia creciente, además se realizaron talleres educativos sobre la temática dirigidos a policías, militares, operadores de justicia, estudiantes y población.

Se aportó en la visibilización y denuncia de los graves problemas en el control fronterizo, especialmente en el traslado de

niñas y niños de manera irregular, lo que facilita la comisión de la trata y tráfico. Además se realizaron eventos educativos y de sensibilización permanente para prevenir y denunciar este delito.

Asimismo se aportó con gestiones ante la Alcaldía para que se solucione el problema del hacinamiento carcelario, logrando la aprobación de un proyecto para la dotación de un terreno en el que será construido el nuevo recinto.

A partir de las denuncias que se recibieron en la oficina se gestionaron soluciones integrales para la prevención de su recurrencia en instituciones como el Servicio de Registro Cívico, Tribunal Departamental de Justicia, Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones y el Comando Departamental de la Policía Santa Cruz.

A partir de denuncias recibidas, la Representación coordinó con las autoridades locales para que se adopten medidas de prevención y vigilancia ante el incremento de casos de tráfico de niñas y niños hacia el Brasil

Yacuiba llega a comunidades rurales para recoger denuncias y restablecer derechos

La dificultad que enfrentan las poblaciones de comunidades rurales para llegar al área urbana para denunciar la vulneración de sus derechos o reclamar atención a sus demandas llevó a la Mesa Defensorial de Yacuiba a realizar esfuerzos, ante sus limitaciones presupuestarias, para ampliar la atención a regiones rurales.

La institución trabajó y tuvo incidencia en temas relacionados a la salud, educación, agua, personas adultas mayores, personas con discapacidad. Logró una alianza con el sector campesino para trabajar en la formación de sus dirigentes en derechos humanos y en la exigencia del cumplimiento de sus derechos al agua y en políticas públicas para el sector productivo, desastres naturales y cartas orgánicas.

En el tema de salud se realizaron verificaciones en el hospital Rubén Zelaya

donde se incidió para lograr un trato preferente en la atención a personas adultas mayores, con discapacidad y mujeres embarazadas. Se logró la atención de 16 privadas de libertas para que se hagan exámenes de Papanicolau y se elaboró un estado de situación sobre el derecho a la salud del pueblo Guaraní del Chaco.

Se trabajó en el tema de la violencia escolar realizando cuatro talleres con

23 Verificaciones
Defensoriales a favor de poblaciones vulnerables

la participación de 1.500 estudiantes de unidades educativas de la región chaqueña.

En trata y tráfico, se realizaron jornadas de sensibilización y prevención en colegios de Villa Montes y Caraparí y se capacitó en la Ley 263 y su reglamento a los integrantes de

la Red contra la Trata y Tráfico en Yacuiba y a miembros de las Fuerzas Armadas. Se acordó un protocolo de atención a víctimas de estos delitos con autoridades de Argentina.

Se realizaron 23 verificaciones defensoriales a hospitales, unidades educativas, recintos carcelarios, morgue y oficinas del SEGIP y SERECI; 32 talleres de capacitación y conversatorios sobre derechos humanos. En el tema conflictos, se atendió el del pueblo Weenhayek por la contaminación del río Pilcomayo y del pueblo Guaraní por la compensación a familias afectadas por la actividad petrolera.

Es destacable el seguimiento que realizó la Mesa Defensorial en el seguimiento y vigilancia, a través de investigación e intervención directa, en los casos de las muertes de los subtenientes Ceooly Espinal y Poma Guanto ambos en la Escuela de Córdobas.

El trabajo de la Mesa Defensorial de Caranavi fue particularmente importante con las poblaciones indígenas y campesinas de la región. En este marco se logró que los cantones "Villa Elevación" y "Rosario Entre Ríos" incorporen temáticas de protección hacia los adultos mayores en sus reglamentos y normas internas. Asimismo se ha socializado la Ley de Deslinde Jurisdiccional en al menos 15 colonias y se participó en la primera cumbre de los pueblos Indígenas Lecos de la Provincia Larecaja. Con la Central de Mujeres Indígenas del Norte de La Paz se gestiona la creación de la red de coordinación de mecanismos de protección y prevención de violencia hacia grupos vulnerables identificados.

En la gestión se inauguró el Centro de Orientación Socio Legal para el Adulto Mayor en Guanay y mediante gestión y seguimiento Defensorial se logró que el Municipio institucionalice con presupuesto propio su continuidad para la gestión 2014.

Se realizaron verificaciones en la Morgue del municipio y en las celdas policiales, alertándose la precariedad de ambos recintos.

La Representación debió enfrentar graves conflictos sociales que gestionó logrando abrir espacios de diálogo

Caranavi se destaca por su trabajo con sectores campesinos y gestión de conflictos

Se han desarrollado procesos de capacitación a 300 servidores públicos de los municipios de Tipuani, Guanay, Caranavi dirigido a militares, conscriptos y servidores públicos.

Se intervino en tres conflictos sociales en Caranavi, Teoponte y Guanay, alguno de ellos de alta gravedad, lográndose abrir espacios de diálogo que impidieron mayores enfrentamientos.

Se ha conformado una plataforma de coordinación, abordaje y trabajo integral interinstitucional, con la finalidad de prevenir y mejorar la atención a los grupos vulnerables precautelando siempre el interés superior de mujeres, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, con la incorporación de un modelo único e integral de atención de víctimas de violencia en la región.



Defensa de los derechos de la infancia, niñez y adolescencia, una prioridad con resultados concretos

Desde el 2013, la Defensoría cuenta con un programa para la defensa de los derechos de la niñez y la adolescencia

El Programa de la Defensoría del Pueblo denominado “Derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes” se ha fortalecido en la presente gestión con la creación de la Unidad especializada que funcionará en todas las oficinas departamentales, además de tres representaciones locales. El Programa cuenta con un Presupuesto especial cubierto por el presupuesto público y con recursos especiales de la canasta de fondos y la cooperación internacional, además ha permitido la contratación de profesionales en el área que coordinarán e implementarán las actividades planificadas.

Uno de los logros institucionales más relevantes del año ha sido la gestión, llevada adelante por varias Representaciones, para lograr la salida de niñas, niños y adolescentes de los centros penitenciarios donde vivían con sus padres y madres que cumplían sentencia. Este esfuerzo, que incluyó una serie de gestiones para sensibilizar y consensuar con las madres y padres, además de gestionar la implementación y adecuación de hogares de acogida y asegurar el bienestar de las niñas y niños en las familias que los recibirán,

culminó con la salida de más de 220 niñas y niños en varios centros penitenciarios del país. Se destaca principalmente el trabajo realizado por las oficinas de La Paz, Santa Cruz, Pando y Oruro.

Otro de los logros importantes tiene que ver con el trabajo desarrollado en localidades fronterizas para prevenir, informar y sensibilizar sobre el problema de la trata y tráfico de personas, especialmente de la niñez y adolescencia. En coordinación con las autoridades nacionales y locales, se ha logrado incidir sobre las autoridades, unidades policiales de frontera,

establecimientos educativos, etc. para generar políticas públicas, implementar acciones concretas, alertar y educar sobre este problema. Esta línea de trabajo se ha complementado con la gestión personal del Defensor del Pueblo, para que desde el Consejo Andino de Defensores del Pueblo se implemente la red andina contra la trata y tráfico de personas. Además la propia y Federación Iberoamericana del Ombudsman ha decidido impulsar la creación de una red iberoamericana con el mismo objetivo.

Durante el año pasado, hemos dado pasos importantes para concretar el propósito de implementar el principio institucional que orienta nuestras acciones en el concepto de disminuir el adultocentrismo y escuchar la voz de las niñas, niños y adolescentes. En las Representaciones de Chuquisaca, Pando, Cochabamba y La Paz, se han realizado en coordinación con varias instituciones del Estado y la sociedad, encuentros y congresos de niñas, niños y adolescentes que han debatido sobre sus problemas y sus necesidades. Fruto de estos eventos se ha logrado que en algunos casos, los Consejos departamentales y municipales asuman el compromiso de implementar obligatoriamente las recomendaciones y demandas emergentes de los encuentros.

Asimismo se han generado iniciativas locales de gran importancia para educar y prevenir sobre temas como el incremento de la venta de droga en los colegios, la vigilancia para que en las unidades educativas se cumpla con la ley contra la discriminación, especialmente durante la época de inscripciones. Además se debe destacar el incremento sustancial en todas las oficinas defensoriales, de las actividades de educación, promoción y comunicación para informar y sensibilizar sobre la violencia contra la niñez y la adolescencia y la necesidad de proteger sus derechos.



La Defensoría del Pueblo identificó y visibilizó el grave problema de violencia como el eje principal para la vulneración de los derechos humanos en Bolivia que afecta principalmente a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y mujeres, aunque también se ensaña contra las poblaciones más vulnerables, agravadas por la falta de medidas eficaces de prevención y la impunidad.

Para enfrentar este problema, el Defensor del Pueblo convocó en marzo de este año a una cruzada contra la violencia física, psicológica y sexual hacia las niñas, niños, adolescentes y mujeres, demandando al Estado y la sociedad en su conjunto que se tome conciencia sobre la gravedad del problema y adopten acciones específicas para enfrentarla.

La convocatoria estuvo acompañada de una serie de intervenciones de las distintas Representaciones Departamentales y mesas defensoriales, especialmente en las áreas de educación a través del incremento sustancial de las sesiones y eventos de información y sensibilización en temas como la violencia contra las mujeres, el bullying y la trata y tráfico de personas; en el área comunicacional a través de la realización de la campaña "Si hay derechos humanos no hay violencia" y una intensa gestión informativa para denunciar, evidenciar y sensibilizar sobre la necesidad de asumir acciones conjuntas frente al problema, además de la presentación y difusión de informes defensoriales sobre la violencia sexual, el feminicidio y la situación de las mujeres privadas de libertad.

Se realizaron verificaciones defensoriales en los centros de acogida de infantes, niñas y niños, en los centros de salud mental, en escuelas y colegios y en los recintos penitenciarios. Las acciones se realizaron articuladas con instituciones como las Defensorías de la Niñez, los SLIMs, las unidades policiales, las direcciones distritales de educación, las juntas vecinales, varios medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil de niñas, niños y adolescentes, trabajadoras sexuales, población TGLB,

Decisión y firmeza para enfrentar el problema de la **violencia** en la sociedad y en el Estado



La Defensoría convocó a una cruzada para erradicar la violencia contra niñas, niños, adolescentes y mujeres

trabajadoras del hogar, entre otros.

Uno de los espacios donde la violencia parece ser permanente y naturalizada son los recintos militares y policiales. El año 2013 fue particularmente grave por la muerte de 19 jóvenes conscriptos y cadetes en estos

espacios y en distintas circunstancias. El propio Defensor del Pueblo decidió impulsar una iniciativa que planteaba soluciones integrales y de fondo, que no solamente aseguren una correcta investigación en cada caso, sino que trabajaran en identificar y erradicar las causas centrales de este sistema de vulneraciones para evitar que continúen.

La acción defensorial ha contribuido a la construcción de una conciencia colectiva que se expresa en la opinión pública y los medios de comunicación que ahora exigen una mayor responsabilidad y una solución integral al problema.

Asimismo se elaboró y difundió el Informe Defensorial sobre la muerte del Subteniente Ceoly Espinal en la Escuela de Cóndores y se realizó el seguimiento a las acciones de la justicia para investigar y sancionar la muerte violenta del Subteniente Poma Guanto en las mismas instalaciones. En ambos casos las conclusiones y recomendaciones de los informes han sido importantes para la elaboración de las denuncias y acusaciones en los estrados judiciales.

Finalmente es importante señalar que la institución aportó a la visibilización y exigencia para que cesen los linchamientos como práctica extendida en algunas áreas motivadas principalmente por la inseguridad y la ausencia de mecanismos eficientes, tanto en la justicia ordinaria como en la justicia indígena originaria para evitarlos o sancionarlos.

Defensa de los derechos de los pueblos indígenas, un mandato y un desafío

El logro institucional más destacado en la gestión tiene que ver con la apertura e inicio del trabajo de la Mesa Defensorial del TIPNIS, iniciativa que cumple con el mandato constitucional y aporta al objetivo de trabajar de manera especial en la defensa y promoción de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos. La mesa del TIPNIS es la primera que se implementa en un territorio indígena originario y en sus primeros tres meses de trabajo ya realizó actividades con las poblaciones indígenas Mojeños Trinitarios, Yuracarés y Tsimanés que habitan la zona. El trabajo se coordina con los y las

dirigentes de las comunidades y abarca áreas como información sobre derechos humanos y recepción de denuncias.

En el tema de la represión a la IX Marcha indígena, la Defensoría del Pueblo ha sostenido una posición coherente con los principios constitucionales e institucionales y ha demandado la celeridad en el proceso de investigación, la conformación de una comisión legislativa de seguimiento a la investigación en la que participen representantes de las naciones indígenas afectadas, y la inclusión en la investigación de todas las personas que tuvieron que ver directa o indirectamente con las violentas acciones en Chaparina.

Asimismo se ha pronunciado de manera contundente para que se respete el derecho de las naciones indígenas a ejercer sus propios mecanismos de justicia según lo determina la Constitución y la Ley, sin injerencias y en igualdad de condiciones con la justicia ordinaria.

En el tema de la consulta previa, la institución ha participado de las jornadas de análisis, reflexión y propuesta para elaborar la Ley de Consulta, conjuntamente varias organizaciones indígenas, del Estado y de

la sociedad. En todas las reuniones ha sostenido la demanda que se respete las condiciones que establecen los tratados internacionales sobre la naturaleza de libre, previa, informada y de buena fe de este proceso. Asimismo ha promovido y debatido la posición institucional sobre este tema en foros internacionales realizados en Cartagena de Indias y Lima.

Se aportó a la formación de lideresas y líderes indígenas de la Amazonía de Bolivia con la participación de más de 30 representantes de los pueblos indígenas Esse Eija, Machineri, Yaminawa, Cavineño y Tacanas, a través de procesos dialógicos que promovieron la interacción, discusión, crítica y reflexión colectiva partiendo de sus propias prácticas, experiencias y saberes.

Los aportes propuestos por la Defensoría del Pueblo al anteproyecto de Ley de protección a las naciones y pueblos indígenas altamente vulnerables, han sido considerados por la comisión de trabajo, asimismo las sugerencias al Proyecto de ley de Protección del pueblo indígena Yuquí, han sido considerados favorablemente por la Comisión de la Asamblea Legislativa Departamental de Cochabamba.

La Defensoría del Pueblo ha articulado una agenda de trabajo con la nación Urus del

Se creó la mesa defensorial del Tipnis, la primera en un territorio indígena

lago Poopó de Oruro, en la que se involucra a instituciones estatales y de la sociedad, con el propósito de aunar esfuerzos y recursos para la adopción de medidas y acciones de protección de esta nación en peligro de desaparición.

En la gestión, se presentó el informe sobre el "Estado de Situación del Ejercicio del Derecho a la Tierra y al Territorio por parte de las Familias Guaraníes en el Municipio de Caraparí" que evidenció una serie de irregularidades cometidas por el INRA, durante el proceso de saneamiento y dotación de Tierras Comunitarias de Origen a las comunidades indígenas Guaraní y que afectan su derecho al territorio.



La cantidad de denuncias por vulneración de derechos recibidas en las 19 oficinas de la Defensoría del Pueblo se incrementó el 2013 en 18%, con relación al año pasado, gracias a las diferentes acciones de acercamiento con la población que instruyó el Defensor Rolando Villena a mediados de la gestión.

Este año se recibieron 15.004 casos, mientras que en el 2012 se atendieron 12.735, es decir que hubo un incremento real de 2.269 denuncias; la cantidad reportada en 2013 es la más alta desde el 2009. Del total de denuncias, 10.218 (68%) fueron gestionadas y atendidas directamente por la Defensoría, mientras que 4.720 (32%) fueron orientadas para su tratamiento por otras instituciones. Por otro lado, los tiempos de gestión y solución de casos no sobrepasan en promedio los 20 días hábiles.

Oficina	Casos recibidos Gestión 2013
La Paz	4.896
El Alto	4.575
Cochabamba	962
Potosí	604
Oruro	654
Santa Cruz	604
Chuquisaca	359
Tarija	521
Yungas	367
Chapare	302
Beni	296
Llallagua	226
Yacuiba	166
Pando	200
Puerto Suárez	125
Riberalta	122
Reyes	25
Total general	15.004

Fuente: Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía

El incremento en los casos tiene que ver con un mejor posicionamiento institucional ante la opinión pública, la recepción de denuncias en espacios ciudadanos e instituciones, las visitas a comunidades rurales, la realización de ferias de derechos humanos y la recepción de casos vía internet.

En este ámbito, por ejemplo, la Representación de La Paz implementó 9 mesas itinerantes en las que recibió 354 denuncias; en Oruro se recibieron 128 casos en visitas a unidades educativas y hospitales de las

Mesas móviles, ferias de derechos humanos y recepción por internet incrementan cantidad de casos atendidos

áreas urbana y rural; y en Cochabamba se atendieron 125 casos en mesas móviles instaladas en hospitales, recintos penitenciarios, escuelas, actividades de comunicación y en visitas a comunidades rurales, mientras que Chuquisaca inauguró una mesa móvil en la capital para atención de casos y orientación ciudadana.

En las Ferias de Derechos Humanos, que realizaron la oficina nacional junto a las Representaciones de La Paz y El Alto, se recibieron 349 casos durante el segundo semestre; por otro lado, la inclusión de mecanismos de comunicación directa con el Defensor en la página web institucional, ha posibilitado la recepción de 141 casos, enviados a través del sitio web a la Máxima Autoridad y gestionados por las diferentes oficinas defensoriales. Es decir que más del 48% del incremento en la recepción de casos se evidencia en espacios no convencionales de atención de quejas.

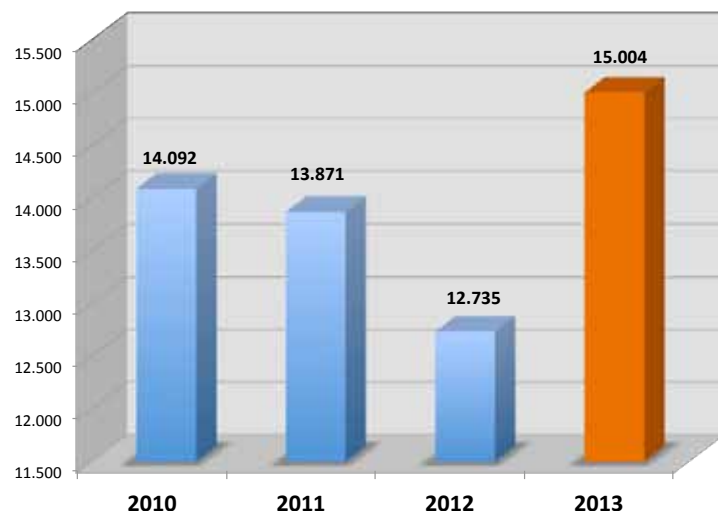
En otras áreas de la atención a la ciudadanía, durante el periodo señalado se

En el 2013, se registraron 15.004 denuncias, 18% más que en el 2012

registraron 16 Resoluciones Defensoriales. Se intervino en denuncias contra agentes privados, tomando en cuenta la gravedad de la denuncia y la existencia de grupos vulnerables, a través de gestión defensorial que no sólo procuró la restitución o subsanación, sino también la prevención.

A través de proyecciones colectivas se ha logrado la emisión de normativas y reglamentos en el ámbito local que han aportado a la prevención de vulneración de derechos humanos en áreas como el medio ambiente, la libertad de religión, la salud, el cumplimiento de derechos de las y los adultos mayores y el derecho a la educación.

Denuncias de vulneración de DDHH recibidas por la Defensoría del Pueblo



Avances destacados en gestión legislativa e incidencia en políticas públicas

Se logró la emisión de normas y de medidas institucionales para la vigencia y defensa de los derechos humanos

Durante la gestión se reportan acciones de incidencia en políticas públicas en la mayoría de las representaciones y oficinas defensoriales, a partir de gestiones específicas que lograron la emisión de normas, pero también de medidas institucionales que aportan a la vigencia y defensa de los derechos de grupos vulnerables. Se pueden señalar en este ámbito las acciones para que las instituciones nacionales y locales implementen políticas para la disminución de la violencia hacia niñas, niños y mujeres, para la vigencia de los derechos de los y las adultos mayores, para promover los derechos de las personas con orientaciones sexuales diferentes, contra la explotación laboral, violencia escolar, por el derecho a la salud y la educación, medio ambiente, entre otros.

Se aportó en contenidos para la formulación del nuevo Plan de políticas públicas para las mujeres, contribuyendo de manera especial en la prevención del cáncer de mama y de cuello uterino, mujeres con discapacidad, mujeres privadas de libertad, feminicidio, violencia sexual contra mujeres, mujeres viviendo con el VIH-Sida, trabajadoras del hogar y trabajadoras sexuales.

En la gestión se emitieron normativas de gran importancia para los derechos humanos, algunas de ellas pasaron por periodos prolongados de análisis y debate y en los que la Defensoría trabajó desde muchos tiempo antes como la Ley para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, la Ley del Migrante, aunque también se señalan otras recientes como el Decreto Presidencial de Indulto por razones humanitarias, la Ley que ratifica el Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, destinado a Abolir la Pena de Muerte, la Ley de armas, municiones, explosivos y otros materiales. Del mismo modo se debe relieves la ratificación del Convenio sobre el Trabajo decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos, en cuya gestión participó la institución junto a las organizaciones de mujeres.

En cuanto a gestión legislativa, la

Defensoría del Pueblo recibió y tramitó 143 solicitudes de interposición de acciones constitucionales: 93 solicitudes de Acción de Amparo Constitucional, 27 de Inconstitucionalidad, 4 de Acción de libertad, 3 de Acción de Cumplimiento, 3 de Acción Popular y 1 directo de nulidad. Además de 13 acciones diversas.

Se presentaron 93 solicitudes de Amparo Constitucional, de las cuales 8 fueron admitidas; en 5 casos se subsanó el derecho vulnerado con acciones previas a la demanda y en 3 casos se interpuso la demanda respectiva. Se tramitaron 4 solicitudes de Acción de Libertad y 3 acciones populares.

Un aspecto destacable en este ámbito es la Sentencia Constitucional 2540/2012 por la que instruye que el proceso sobre la muerte del subteniente Gróver Poma Guanto sea derivado a la justicia ordinaria y no se trate en la militar. Esta posición fue sostenida de manera permanente por la Defensoría del Pueblo que elaboró un informe sobre el caso.

Finalmente se debe señalar que en el proceso de elaboración de los estatutos autonómicos y las cartas orgánicas se están incorporando aspectos sustanciales que garantizan e impulsan el ejercicio de los derechos humanos, que incluyen las transversales de género y generación y favorecen a las poblaciones con derechos vulnerables. En todos ellos, la Defensoría del Pueblo, a través de sus Representaciones y oficinas en el país ha aportado con asesoramiento, espacios de reflexión, gestión directa y vigilancia desde los ámbitos de su competencia.



Los Centros de Orientación Sociolegal del **Adulto Mayor** se institucionalizan

Uno de los proyectos sostenidos de mayor incidencia en favor de las poblaciones vulnerables

desarrollados por la Defensoría del Pueblo son los Centros de Orientación Sociolegal del Adulto Mayor (COSLAM), implementados con el apoyo inicial de la Fundación HelpAge Internacional y que se consolidaron plenamente en la gestión 2013.

La gestión defensorial ha logrado hasta la fecha la apertura de 29 COSLAM en los municipios de Tarija, Cobija, Trinidad, Caracollo, Poopó, Huanuni, Uncía, Tupiza, Chimoré, Punata, Sipe Sipe, Capinota, Entre Ríos, Villa Tunari, Monteagudo, Las Carreras, Yamparaez, Yotala, Macharetí, Yacuiba, El Sena, Porvenir, Bella Flor, Filadelfia, Guayaramerín, Puerto Guijarro, San Miguel de Velasco, Guanay y Copacabana. Adicionalmente estas oficinas fueron

abiertas con gestión directa de HelpAge en La Paz, Oruro, Santa Cruz, Potosí y Sucre.

*Se abrieron 29
COSLAM, 14 de
estos centros fueron
institucionalizados por
los municipios*

Los COSLAM tienen el objetivo de vigilar el cumplimiento de los derechos

de las personas adultas mayores a través de orientación, seguimiento y gestión de prevención y restitución. Según los registros, se han atendido casos de despojo de tierras y propiedades, maltrato y violencia, problemas en trámites en el acceso a documentos de identidad, entre otros.

El logro más importante, en este tema, es la institucionalización inicial de 14 de estas instancias que ya cuentan con financiamiento directo de los Municipios y están incluidos en sus planes operativos, lo que garantiza su sostenibilidad y apropiación por las entidades del Estado y los adultos y adultas mayores.

A partir de la gestión 2012, y por iniciativa directa de la institución se implementaron las oficinas del Defensor del Paciente, bajo el principio que la salud es un derecho humano fundamental y con el objetivo de atender las demandas de la población para que los servicios en los centros de salud respondan a los términos de calidad y calidez.

Hasta la fecha se han creado nueve oficinas del Defensor del Paciente en los hospitales Obrero, Virgen de Chaguaya y San Juan de Dios en Tarija; Germán Busch y Japonés Materno Infantil en Beni; Roberto Galindo

en Pando, San Pedro Claver en Chuquisaca; San Juan de Dios en Oruro; y en la Caja Nacional de Salud en Santa Cruz. Se tienen avances importantes para implementar la iniciativa en La Paz y Cochabamba, donde se pretende establecer acuerdos integrales con las gobernaciones y gobiernos municipales a fin de instalar oficinas del Defensor del Paciente en todos los hospitales de su dependencia.

Los casos recibidos en estas oficinas están relacionados, principalmente, a mala atención; falta de información, maltrato a pacientes y sus familiares y en algunos casos la deficiente orientación. La institución se encuentra desarrollando un modelo de intervención, lo que permitirá establecer e

El Defensor del Paciente, un proyecto que se consolida

institucionalizar los mecanismos, alcances y procedimientos del proyecto.

La iniciativa ha posibilitado además la posibilidad de construir espacios de coordinación y articulación con instituciones de los gobiernos locales y ha generado un impacto positivo en la opinión pública, especialmente en los usuarios y usuarias del sistema de salud.

Gracias al proyecto se recibieron quejas de pacientes en hospitales y centros médicos, para lograr que se brinde una atención con calidad y calidez



La Defensoría intervino en la gestión de **238 conflictos** que evitaron la vulneración de derechos

están generando una presencia cada vez mayor de la Defensoría en todo el país y al mismo tiempo nos identifica como una institución facilitadora del diálogo y la concertación.

Es importante señalar que se han implementado algunas experiencias

referidas al pos conflicto como Caranavi, donde además de aportar en la solución de los casos, se han impulsado acciones posteriores que buscan la reconstrucción del tejido social y la prevención.

La implementación del sistema de información de conflictos sociales tuvo un avance importante permitiendo una mejor comprensión de la naturaleza de los conflictos, comenzar a generar señales de alerta temprana tanto para los operadores de la institución como de las instituciones públicas. Asimismo el conocimiento de la temática de los conflictos, como el acercamiento con los actores demandantes e instituciones medias del Estado permitió que la Defensoría juegue un rol más activo de facilitador y en algunos casos de mediador entre éstos y el Estado.

Este sistema permitió la detección de 352 casos de conflicto en el país, siendo los más importantes aquellos suscitados por servicios y obras públicas; los vinculados a tierra y territorio y los laborales y salariales.

que se conviertan en crisis y generen acciones de violencia o conculcación de derechos.

Las intervenciones incluyeron una amplia gama de temas y actores, siendo la mayoría de alcance local, aunque en muchos casos se actuó sobre ámbitos nacionales como en los casos de la Ley de Pensiones que articuló a varios sectores sociales o el generado por los resultados del Censo Nacional. También fue importante y destacable la intervención en conflictos generados en poblaciones indígenas y comunidades rurales del país.

La mayor cantidad de intervenciones defensoriales se dio en los departamentos de Santa Cruz con 61 casos y La Paz con 60, aunque otras oficinas reportan cantidades considerables como Oruro (43) y Chuquisaca (22). Las gestiones incluyen procesos prolongados de negociación y acercamiento de las partes enfrentadas, lo que muchas veces ha obligado a los servidores y servidoras de la Institución a trasladarse a comunidades alejadas durante varios días, sin embargo estas acciones

Muchos de estos conflictos han sido tratados en sus fases iniciales, lo que permitió su solución antes que se conviertan en crisis

La Defensoría del Pueblo ha optimizado su rol de facilitador y mediador de situaciones de conflicto social que se ha consolidado a partir de la confiabilidad que ha ido ganando la Institución para generar espacios de diálogo en el marco de los principios democráticos y de respeto a los derechos humanos. El abordaje de los conflictos, entendido como la tarea de coadyuvar con los actores a la gestión y facilitación de los conflictos en aras de precautelar la vida y la integridad de las personas, requiere realizar análisis previos de las causas, la identificación de los intereses, las posiciones y necesidades de los actores del conflicto que deben ser mapeados a los efectos de una adecuada y oportuna intervención.

Durante la gestión, todas nuestras oficinas han intervenido en la gestión de 238 conflictos, sea por solicitud expresa de una de las partes o a través de acciones de oficio en los casos donde se corría el riesgo inminente de la vulneración de derechos. Es importante señalar que muchos de estos conflictos han sido tratados en sus fases iniciales, lo que ha permitido su solución antes



La educación y comunicación fueron fundamentales para la promoción y defensa de los derechos humanos

Los procesos educativos y de comunicación de la Defensoría del Pueblo se fortalecieron ampliamente en la gestión alcanzando una mayor presencia e incidencia en términos informativos y de formación en todas las Representaciones y en la Oficina nacional. Durante el año se realizaron en total 937 eventos de educación que alcanzaron a 53.052 personas en todo el país, principalmente dirigidos al sistema educativo, servidores y servidoras públicas, Naciones y Pueblos Indígenas Originario Campesinos, Fuerzas Armadas y Policía y ciudadanía.

Además de los temas de derechos humanos y poblaciones vulnerables, se capacitó en áreas como la violencia hacia la niñez, adolescencia y la mujer, derechos de las naciones y pueblos indígenas, cultura del buen trato, servicio público, discriminación y racismo, trata y tráfico de personas, Decreto del Indulto, derechos humanos en recintos militares, derecho a la salud, medio ambiente, etc.

Los cambios de orientación del modelo educativo hace que se realicen esfuerzos para capacitar en el área dispersa y en barrios alejados en los centros urbanos y hoy más del 50% de las mismas se desarrollan en comunidades y poblaciones rurales. Asimismo se están implementando nuevas metodologías y acciones que incluyen herramientas de educación popular en los procesos.

Se han suscrito convenios con la Escuela de Gestión Pública, universidades y organizaciones de la sociedad para la implementación de procesos educativos sostenidos, además se debe relieves la intervención en los procesos de construcción de cartas orgánicas y estatutos autonómicos que implicaron la realización de talleres, conversatorios y seminarios con servidores y servidoras de alcaldías, así como de poblaciones con derechos vulnerables.

En el área de comunicación, se realizaron campañas de información y sensibilización



sobre derechos humanos, especialmente de poblaciones vulnerables, en todas las Representaciones, además de iniciativas de fortalecimiento institucional como el relanzamiento de la imagen de la Defensoría y los eventos del día de los derechos humanos. El área de la comunicación ha pasado a ser un componente estratégico en la difusión de los derechos humanos y a partir de esta definición, se han logrado convenios con medios de comunicación en varias Representaciones, para la producción y difusión de programas especiales que promueven los derechos.

Se ha fortalecido el programa de voluntariado y hoy se cuenta con más de 500 personas activas en todo el país que promueven los derechos humanos a través de proyectos de movilización. Asimismo se ha incrementado las acciones de incidencia pública en ferias de derechos humanos y actividades de movilización que suman más de 300 realizadas en la gestión, alcanzando a más de 300.000 personas en todo el país.

Se amplió y mejoró el sistema informativo de la institución con la utilización de las nuevas tecnologías y la publicación de notas informativas, documentos, informes y piezas comunicacionales en la nueva página web de la Defensoría.

Se han producido 251.037 piezas de difusión, de los cuales 220.300 corresponden a material de información y sensibilización sobre derechos humanos en sus diversas temáticas y 38.737 es material de promoción institucional en varios formatos. En total se distribuyeron 105.738 productos impresos en todo el país.

En la gestión 2012, el total de la producción gráfica e impresa fue de 190.200 unidades, lo que significa que este año se registró un aumento de 32% respecto a la pasada gestión.

Se han producido en todos sus componentes, seis documentales, 14 spots y 19 cuñas radiales sobre diversas temáticas, con las capacidades propias de la institución.

Más de 50 mil personas fueron capacitadas en violencia contra la niñez, adolescencia y la mujer, discriminación y racismo, entre otros temas

Defensoría del Pueblo logra reconocimiento y valoración internacional

Las Naciones Unidas certificaron a la Defensoría como institución clase "A" por el cumplimiento de indicadores establecidos en los Principios de París

En junio de 2013, la Organización de las Naciones Unidas, a través de su Comité Internacional de Coordinación, certificó a la Defensoría del Pueblo como clase A por el cumplimiento de una serie de indicadores establecidos en los Principios de París, adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en 1991 y ratificados por la Asamblea General de la ONU en 1993. Mediante estos acuerdos, a nivel mundial se evalúa a las instituciones nacionales que trabajan en el área y que tienen que ver con su independencia, eficiencia, eficacia y coordinación para la defensa de los derechos humanos.

En el mes de marzo, los Defensores del Pueblo del área andina, integrados por Perú, Venezuela, Colombia, Ecuador y Bolivia, determinaron por unanimidad ampliar el mandato del Defensor Rolando Villena como Presidente de la entidad por un año más y le encomendaron la responsabilidad de plantear una modificación a los estatutos a fin de

posibilitar un relanzamiento del organismo multilateral de derechos humanos.

Esta decisión se tomó en el marco del encuentro organizado por la Defensoría del Pueblo de Bolivia que se realizó en octubre en Santa Cruz de la Sierra. Ahí, las autoridades de derechos humanos suscribieron la Declaración de Santa Cruz, que establece una renovada visión de la defensa y promoción de los derechos humanos en la región y plantea desafíos importantes en los temas de trata y tráfico y conflictos socioambientales en la región.

Coincidentes con el reconocimiento del área andina, en noviembre de 2013, durante la realización de la XV Asamblea Anual realizada en San Juan de Puerto Rico, los 20 miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), que aglutina a las Autoridades de Derechos Humanos del continente, además de los países ibéricos, eligieron al Defensor Villena

como Vicepresidente de la entidad, a tiempo de elegir la nueva directiva de la entidad para el periodo 2013 – 2015. Es la primera vez que una autoridad de derechos humanos de Bolivia es elegida para un cargo de ese nivel.

Entre otras actividades a nivel internacional, de las que participó la Defensoría, mencionamos el acuerdo suscrito en Buenos Aires entre los Defensores del Pueblo de Bolivia, Argentina, Paraguay, Uruguay y Ecuador, en el decidieron la creación de un Observatorio de los Derechos Humanos en América Latina para la producción, recolección, análisis y difusión de información cuantitativa y cualitativa acerca de los derechos humanos en la región. Asimismo se realizó la reunión de la Red Iberoamericana de la Niñez y Adolescencia en Cochabamba. Mencionamos también que en la reunión de la mesa directiva de la FIO en la ciudad de México, se suscribió un acuerdo de cooperación mutua entre las Defensorías del Estado Mexicano y la de Bolivia.

Un dato no menos importante es la emisión de dos pronunciamientos públicos, tanto de la Federación Iberoamericana del Ombudsman como del Instituto Latinoamericano del Ombudsman y la Federación Argentina de Defensores del Pueblo que a su turno expresaron su pleno respaldo al Defensor Villena luego de las severas críticas que recibió del gobierno por su decisión de demandar que se acabe la impunidad en el caso de Chaparina.

