



## Tres años

de compromiso,  
**trabajo** y **resultados**  
por los **derechos**  
**humanos**



3

Más de 18.000 casos de vulneración de derechos humanos fueron resueltos en tres años



15

Oficinas del Defensor del Paciente, una iniciativa exitosa con resultados efectivos

5

Defensoría propone la creación de un sistema de participación, protección y atención integral de la Niñez y Adolescencia

## ÍNDICE

3	Más de 18.000 casos de vulneración de derechos humanos fueron resueltos en tres años
4	La Defensoría acompaña a los pueblos indígenas en sus demandas
5	Defensoría propone la creación de un sistema de protección y atención integral de Niñez y Adolescencia
6	Ocho acciones defensoriales permitieron influir en políticas públicas a favor de las mujeres
8	17 redes institucionales y ciudadanas enfrentan la trata y tráfico de niñas, niños y adolescentes
9	Acompañamos sus demandas y defendemos los derechos de las personas con discapacidad
10	Protección de derechos, trata y tráfico y promoción fueron las prioridades para trabajar en beneficio de los migrantes
11	La Defensoría aportó en la denuncia sobre la vulneración de los derechos de las personas privadas de libertad
12	24 centros de apoyo al Adulto Mayor funcionan gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo
13	La Defensoría realiza una permanente vigilancia para que los derechos humanos formen parte de las normas jurídicas
14	Con eventos lúdico educativos se sensibiliza en derechos humanos
15	Oficinas del Defensor del Paciente una iniciativa exitosa con resultados efectivos
16	La intervención defensorial permitió velar por el respeto de los derechos humanos
19	Renovamos nuestras políticas y estrategias para responder a los principios constitucionales

EDICIÓN Y PRODUCCIÓN  
**Adjutoría de Promoción y Análisis (APA)**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
[www.defensoria.gob.bo](http://www.defensoria.gob.bo)



# Los Derechos Humanos y la construcción del Estado Plurinacional

mitad del periodo constitucional de nuestra actual gestión y a cuatro años de la vigencia del Estado Plurinacional, la Defensoría del Pueblo concluye hoy con el proceso de implementación plena de su nueva visión institucional, que responde de manera clara y decidida, a la nueva realidad histórica que vive el país.

*a*

Decimos que concluye porque hemos trabajado de manera intensa en estos tres años en el diseño y la planificación, pero también en la aplicación de estas nuevas formas de entender y defender los derechos humanos, a los que asumimos como requisito fundamental e imprescindible para alcanzar los objetivos que como sociedad nos hemos trazado y que se expresan en el Estado Plurinacional. Como resultado de este trabajo aquí presentamos también un resumen muy general de las acciones que hemos desarrollado como entidad constitucional en este tiempo de trabajo fecundo y dedicado.



Nacemos de la voluntad del pueblo y nos hemos fortalecido con la experiencia y el trabajo incansable que heredamos de las gestiones que nos precedieron a las que les debemos la consolidación institucional y la legitimidad pública.

Desde ahora, con la adecuación de nuestra imagen institucional y la reafirmación de nuestros valores y principios, estamos transitando el nuevo rumbo, con la seguridad que los derechos humanos deben pasar del reconocimiento jurídico y teórico a la vigencia, ejercicio y respeto concreto y efectivo en cada hombre y mujer que habita en cada rincón de Bolivia.

Y lo hacemos desde el principio explícito que debemos responder y actuar no sólo en los grandes conflictos y demandas, sino en las vulneraciones y negación del ejercicio de los derechos de las personas y las comunidades, desde nuestro mandato y responsabilidad, es decir la defensa, la vigilancia, la denuncia, la educación y la gestión concreta, eficiente y oportuna para que los derechos sean respetados, se prevenga su transgresión, se subsane su negación y se sancione su vulneración.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Rolando Villena'.

**Rolando Villena**  
DEFENSOR DEL PUEBLO

# Más de 18.000 casos de vulneración de derechos humanos fueron resueltos en tres años

**Se amplió el clasificador  
de derechos humanos y  
se gestionó la prevención  
y protección en base a  
proyecciones colectivas**



a partir de mayo de 2010, la Defensoría del Pueblo implementó un cambio sustancial en el servicio de atención a los ciudadanos y ciudadanas que acudían a sus oficinas para denunciar la vulneración de sus derechos. Este proceso permitió que se resolvieran más de 18.000 denuncias recibidas en todo el país, mientras que más de 22.000 fueron analizadas y enviadas a otras instituciones para su solución, con las recomendaciones y seguimiento correspondiente.

La primera fase de ese proceso implicó avanzar en la resignificación de los derechos humanos y las situaciones que los vulneran. La guía fundamental fueron los principios de la propia Constitución que demanda incluir en las actuaciones la interculturalidad, la justicia social, el pluralismo, así como la adecuación a la realidad de cada región.

Hasta antes de ese año, la Defensoría derivaba la mayor parte de las denuncias que recibía a otras instituciones para que viabilicen su solución, privilegiando el papel de orientadores antes que gestores.

Hoy, de cada diez casos, seis son tratados directamente por las servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo, acompañando a los denunciados, realizando el seguimiento e incluso ayudando en los trámites que necesiten hasta que sus derechos sean restablecidos o reparados. Los restantes cuatro son derivados u orientados.

Con el nuevo sistema, desde la elección del Defensor Rolando Villena, se recibieron 40.698 denuncias en todo el país. De estos se atendieron y resolvieron 18.267 demandas.

Incorporando la nueva lógica de atención de casos, se amplió la atención a la población en situaciones de vulnerabilidad y se recibieron casos de violencia contra la

mujer, contra la niñez, vulneración de derechos laborales, etc, lo que redundó en una mayor y mejor atención a la ciudadanía que acude a cualquiera de las 16 oficinas que tiene la entidad en todo el país.

## Proyección colectiva

Otro logro importante es la creación de la proyección colectiva, mecanismo mediante el cual se puede trascender desde un caso individual a la atención de problemas colectivos y estructurales.

Durante la gestión 2012, se realizaron 44 proyecciones colectivas a nivel nacional, con temáticas tan diversas que van desde la obtención de resoluciones para facilitar el acceso a cédula de identidad, la sensibilización a autoridades indígenas sobre el tema de desalojos y derechos humanos, asignación de personal a fiscalías y juzgados con acefalías, asignación de defensores públicos a personas privadas de libertad que carecían de ellos, compromisos de autoridades educativas para evitar la violencia contra niñas, niños y adolescentes en unidades educativas, y varias otras.

Por último, un logro fundamental alcanzado durante la gestión de Villena fue la construcción de un nuevo Clasificador de Derechos que contempla todos los derechos de la Constitución, un nuevo soporte informático que permitirá el registro de casos y gestiones fuera de la institución de manera más ágil y simplificada.

Ahora, las servidoras y servidores de la institución vienen aplicando las nuevas lógicas del servicio al pueblo en todas las representaciones y oficinas, lo que se ve facilitado con las herramientas mencionadas, y redundó en el mejor servicio a la población, permitiendo una mayor efectividad en la subsanación de vulneraciones y en la atención de denuncias.

# La Defensoría del Pueblo acompaña a los pueblos indígenas en sus demandas

**Se emitió un informe y recomendaciones en el caso del Tipnis y se apoyó al fortalecimiento de diferentes pueblos indígenas**



La vulneración de los derechos humanos de los indígenas del Territorio Indígena Parque Nacional Isiboro Sécore (TIPNIS) quienes fueron víctimas de una violenta intervención policial en septiembre de 2011 en la localidad de Chaparina, Beni, fue condenada y denunciada por la Defensoría del Pueblo en un informe que presentó y en el que identifica a los posibles responsables.

El Informe incluye un análisis de los derechos vulnerados de niños, niñas, adolescentes mujeres, madres embarazadas y adultos y adultas mayores que fueron parte de esa movilización. Asimismo se realizó el seguimiento a la marcha del Consejo Indígena del Sur para vigilar que no exista vulneración de derechos de quienes participaron en ese movimiento.

En agosto de 2012, durante la IX Marcha Indígena del TIPNIS que se desarrolló en rechazo a la consulta que no reunía las condiciones que establecía la norma, el Defensor del Pueblo, Rolando Villena manifestó su desacuerdo sobre esa norma y pidió al presidente Evo Morales no promulgarla para evitar enfrentamientos entre indígenas.

Por otro lado, y teniendo en cuenta la necesidad de contar con datos específicos que reflejen el respeto al ejercicio de los

Derechos Humanos del Pueblo Afroboliviano, la Defensoría del Pueblo realizó una primera investigación sobre este tema que permitirá desarrollar acciones y estrategias institucionales así como el fortalecimiento de sus organizaciones naturales.

Además la institución realizó un estudio que evidencia la vulneración del derecho al acceso a tierra y territorio del pueblo Guaraní que habita el municipio de Caraparí, en el chaco tarijeño.

Dentro del fortalecimiento a las organizaciones indígenas en la temática de derechos humanos, en alianza con la Central Indígena de Pueblos Originarios de la Amazonia de Pando CIPOAP, se inició un proceso de fortalecimiento en la formación de líderes y lideresas de los pueblos Ese Ejja, Tacana, Cavineño, Yaminahua y Machineri del departamento de Pando.

Asimismo, se suscribieron convenios de cooperación interinstitucional con las universidades indígena Guaraní de Tierras Bajas "Apiaguaiki Tüpa" y Quechua "Casimiro Huanca", para unir esfuerzos y recursos para la generación de espacios de diálogo de saberes para una mejor comprensión de los derechos humanos desde la vida, la práctica, las visiones y cosmovisiones de los pueblos indígenas.



# *Defensoría propone la creación de un sistema de participación, protección y atención integral de la Niñez y Adolescencia*

**Se incidió en el cumplimiento de la Recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño, por el Estado Plurinacional de Bolivia. Se aportó a la disminución de la violencia contra la niñez y adolescencia, a la gestión para enfrentar las peores formas de explotación infantil, la atención prioritaria de casos en las fiscalías de Distrito y la salida de los niños y niñas de las cárceles.**



Entre lo más destacado, se aportó en el fortalecimiento de sistema de participación con la implementación del Programa “Escucha mi voz y un estudio sociométrico nacional para conocer las percepciones de la niñez y adolescencia sobre sus derechos. Para aportar a la protección integral de niñez y adolescencia se desarrolló un modelo de atención integral a víctimas de violencia sexual y el seguimiento al cumplimiento de las políticas públicas dirigidas a este sector, en el marco de la normativa internacional y nacional, para recomendar su implementación en el Sistema de Atención de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia. Con el apoyo de UNICEF realizamos el Seminario Internacional sobre incidencia en políticas públicas desde los derechos de la niñez y adolescencia.

Se apoyó el fortalecimiento de la Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Sexual dentro del Ministerio Público, con la instalación de una Cámara Guesell que garantiza la seguridad jurídica de los procesos y evita la re-victimización de los niños, niñas y adolescentes víctimas de agresión sexual.

Asimismo se realizó un estudio sobre el estado de situación de las defensorías de la niñez y adolescencia del área rural y el seguimiento a los Servicios Departamentales de Gestión Social

A partir de los resultados del estudio sobre Violencia y Maltrato en unidades educativas, se logró fortalecer el funcionamiento de la mesa nacional “Por el Derecho a una Vida Escolar Sin Violencia” con el

objetivo de realizar incidencia política en reforma normativa.

Se aportó en la gestión de control social de las organizaciones de niños, niñas y adolescentes trabajadores en el seguimiento a políticas públicas para articular la demanda de sus organizaciones promoviendo la conformación de mesas de diálogo con las autoridades del gobierno central a nivel nacional.

Realizamos un estricto seguimiento al cumplimiento de estas normas de protección de los niños, niñas y adolescentes trabajadores en la minería y zafra de caña, consideradas por la Organización Internacional del Trabajo, como las peores formas del trabajo infantil.

Como resultado de una serie de verificaciones defensoriales realizadas en Bermejo se logró garantizar el funcionamiento del Comité Interinstitucional, fijando acciones conjuntas para priorizar estrategias de acceso y permanencia en el sistema educativo de los niños y adolescentes que trabajan en la zafra. Por otro lado se consiguió que la Gobernación de Tarija y el Municipio de Bermejo emitan una Resolución para el acceso a la atención de salud y educación gratuita de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en esta situación. De igual manera en Riberalta se promueve la constitución de la Mesa Tripartita que previene el trabajo infantil en la cosecha de castaña y vigila el cumplimiento de los derechos de los adolescentes en esta actividad.

La Defensoría del Pueblo realiza la vigilancia y seguimiento al cumplimiento de políticas departamentales y municipales referidas a la niñez y adolescencia y en el traslado de las niñas y niños que viven en los recintos penitenciarios del país a hogares de familias extendidas o a centros de acogida.

Hasta ahora se lograron acuerdos con los penales de San Pedro en La Paz y Palmasola en Santa Cruz. Las Representaciones Departamentales trabajan en similares convenios con los internos del resto de los penales.

Fruto del trabajo de incidencia a nivel internacional, Bolivia fue sede del evento internacional de la Red de la Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamérica de Defensores del Pueblo.

Finalmente, la institución, junto a la Red Parlamentaria de la Niñez y adolescencia han materializado la creación del Programa de Niñez y Adolescencia que fue aprobado y entrará en vigencia en la siguiente gestión.

# Ocho acciones defensoriales permitieron incidir en políticas públicas en favor de las mujeres

**e**n Bolivia, debido a la herencia patriarcal y la cultura mayoritariamente machista, las mujeres sufren los más altos niveles de discriminación y vulneración de sus derechos humanos. La Defensoría del Pueblo ha decidido, en la presente gestión priorizar la planificación, ejecución y promoción de acciones que busquen la disminución de estos índices que se reflejan en todos los ámbitos y espacios sociales. La orientación estuvo dirigida a trabajar con aquellos grupos que sufren mayor vulneración de sus derechos y en muchos casos son invisibilizados. Al menos ocho acciones de la Defensoría del Pueblo permitieron visibilizar la situación de estos grupos e incidir en políticas públicas ..

Se trabajó en diversas investigaciones como la situación de las mujeres con disca-



padidad, donde se evidenció la situación de grave discriminación en el empleo y de la generación de ingresos, educación, salud, participación, además de ser el grupo que sufre mayor discriminación y violencia.

Otra investigación de gran aporte fue la discriminación que sufren las mujeres en el campo laboral a partir de un estudio sobre la situación de los derechos laborales de las mujeres que sirvió de insumo para el documentó "Todas las Mujeres Trabajamos". Esta labor permitió visibilizar los graves problemas en términos de discriminación, vulneración de sus derechos y acoso laboral y sexual de esta población.

La lucha contra el feminicidio, exigiendo su tipificación como delito, fue una de las más urgentes preocupaciones institucionales. Para lograr una mayor visibilización del problema, la Defensoría del Pueblo elaboró el informe "Feminicidio en Bolivia", que identifica barreras que impiden avanzar en soluciones a esta problemática, tales como la carencia de recursos humanos, financieros y técnicos en juzgados y fiscalías, insuficientes medidas de protección a las víctimas, actitudes discriminatorias en razón de género y pobreza de las víctimas.

## ACCIONES DEFENSORIALES

MUJERES CON DISCAPACIDAD	La investigación permitió evidenciar la situación de grave discriminación en el empleo y de la generación de ingresos, educación, salud, participación y son las que sufren mayor discriminación y violencia
MUJERES PRIVADAS DE LIBERTAD	El informe defensorial logró que las mujeres privadas de libertad desde su propia acción e intervención, se puedan demandar cambios en los centros de detención.
DISCRIMINACIÓN LABORAL	El estudio sirvió de insumo para el documento "Todas las Mujeres Trabajamos", que a su vez alimentó la propuesta desde las mujeres a la Ley General del Trabajo.
TRABAJADORAS SEXUALES	Las Mesas de Trabajo instaladas en La Paz Tarija, Chuquisaca y El Alto logró que en cada operativo policial intervenga la dirigente del local para reportar es vulneración a sus derechos. Exigiendo el cumplimiento de la Resolución Defensorial.
CÁNCER CÉRVICO UTERINO Y DE MAMA	Gracias a las recomendaciones defensoriales, el Ministerio de Salud dispuso la aplicación de ácido acético en el servicio público del país y la ampliación de la cobertura de vacunas contra este mal.
TRABAJADORAS DEL HOGAR	Se apoyó a la realización del Congreso Nacional de las trabajadoras del hogar y se aportó a la redacción de la Ley, que reconoce todos sus derechos en el ámbito de la Ley General del Trabajo.
FEMINICIDIO EN BOLIVIA	El informe "Feminicidio en Bolivia", exige que se tipifique como delito, identifica barreras que impiden avanzar en soluciones a esta problemática, tales como la carencia de recursos humanos, financieros y técnicos en juzgados y fiscalías, insuficientes medidas de protección a las víctimas, la conciliación, actitudes discriminatorias en razón de género y pobreza de las víctimas.
VIOLENCIA SEXUAL	El estudio reporta por ejemplo que cuando los operadores de justicia tratan estos casos son influenciados por prejuicios enraizados y suposiciones estructuradas en la ideología patriarcal, que actúan en detrimento de la mujer víctima; además se revela la poca coordinación y articulación entre las instituciones que trabajan en la temática, la impunidad que rodea los casos y su recurrencia a manos de familiares o personas cercanas.



Otro estudio relevante en la gestión fue el relacionado con la violencia sexual, a las mujeres que ha identificado varias causas que inciden en la prevalencia de esta forma de delito en la sociedad. El documento de conclusiones reporta por ejemplo que cuando los operadores de justicia tratan estos casos son influenciados por prejuicios arraigados y suposiciones estructuradas que actúan en detrimento de la mujer víctima; además se revela la poca coordinación y articulación entre las instituciones que trabajan en la temática, la impunidad que rodea los casos y su recurrencia a manos de familiares o personas cercanas. Bolivia sigue siendo el segundo país con mayor índice de violencia contra las mujeres

En cuanto a las mujeres privadas de libertad, hemos elaborado y publicado el primer informe defensorial sobre la situación de este grupo en relación a sus derechos humanos, lo que ha permitido que desde su propia acción e intervención, se puedan demandar cambios en los centros de detención y se exija al gobierno que preste mayor atención, especialmente en aspectos como la retardación de justicia y las condiciones en que viven, además de que se incorpore el enfoque de género en el Sistema Penitenciario.



En relación a los derechos de las trabajadoras sexuales se logró reponer las Mesas de Trabajo en las oficinas de Tarija, Chuquisaca y El Alto, en las que participan la organización nacional y departamentales de este grupo, gobiernos municipales, autoridades de Salud, Educación, Gobernación, Policía, propietarios administradores de locales, vecinos y otras organizaciones. Gracias a esto se denunciaron hechos de violencia y abuso de autoridad en los operativos policiales realizados en los locales y se logró que en cada

operativo intervenga la dirigente del local para reportar las posibles vulneraciones de derechos.

El grave problema generado por la cantidad de mujeres que padecen cáncer cérvico uterino y de mama fue abordado por la institución a través de la presentación y notificación a las autoridades con el Informe Defensorial de seguimiento a la política pública en esta temática y contribuir a la protección de los derechos de las mujeres.

Una respuesta inmediata a las recomendaciones defensoriales fueron las medidas adoptadas por el Ministerio de Salud que dispuso la aplicación de ácido acético en el servicio público del país.

En cuanto a los derechos de las trabajadoras del hogar se apoyó con la elaboración de material para la realización del Congreso Nacional de las trabajadoras del hogar y se aportó a la redacción de la Ley que reconoce todos sus derechos en el ámbito de la Ley General del Trabajo.

Como parte de una red de instituciones y organizaciones de la sociedad hemos aportado en el debate y redacción de los principios que posteriormente sirvieron de base para la elaboración de la Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

# 17 redes institucionales y ciudadanas enfrentan la trata y tráfico de niñas, niños y adolescentes

**Un primer estudio dejó al descubierto la salida estimada de alrededor de 15.000 menores de entre 0 y 18 años por ocho puntos fronterizos del país sin autorización de sus progenitores o el aval de las personas con las que vivían**



**e**l grave peligro que corren las niñas, niños y adolescentes de caer en manos de redes de tratantes ha llevado a la Defensoría a emprender una lucha frontal contra la trata y tráfico de personas a través de acciones conjuntas con instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad para reforzar el control en las zonas fronterizas del país y vigilar la salida de grupos humanos altamente vulnerables, lo que ha dado como resultados la conformación de 17 redes, una nacional, nueve departamentales y siete en frontera.

Este trabajo tiene su origen en los resultados del estudio "Estado de Situación

sobre la Salida Irregular de Niños, Niñas y Adolescentes por Zonas de Frontera a Países Vecinos", corroborando la autorización indiscriminada y sin control de viajes al exterior de menores de entre 0 y 18 años de edad, e identificando casos de trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes con fines de explotación laboral y sexual. Un primer estudio evidenció la salida estimada de alrededor de 15.000 menores de entre 0 y 18 años por ocho puntos fronterizos del país sin autorización de sus progenitores o tutores.

Se realizaron talleres de capacitación sobre autorización legal de viajes al exterior de niños y adolescentes; formas de prevención de casos de trata y tráfico; doctrina de Protección Integral; Código Niña, Niño y Adolescente; y las competencias de la Dirección de Migración, Policía Boliviana y defensorías municipales de Niñez y Adolescencia en cuanto al cumplimiento en el control y revisión de la documentación legal. Participaron 640 servidoras y servidores públicos y representantes de organizaciones sociales, en una campaña que movilizó a más de 5.000 personas.

Por otro lado se aportó de manera sustancial a la elaboración, promulgación y socialización de la Ley Integral contra la Trata y Tráfico de Personas y su Reglamentación, referida a la participación de la sociedad para enfrentar de manera conjunta este delito. Además de ser parte del Consejo Nacional sobre Trata y Tráfico, desde nuestro trabajo de incidencia en políticas públicas, se viene aportando a la construcción colectiva del Plan Plurinacional de de Trata y Tráfico, que viene encarando el Ministerio de Justicia.



# *Articulamos sus demandas y exigimos el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad*

**La Defensoría del Pueblo,  
desde la incidencia en  
políticas públicas aportó en  
la exigibilidad de derechos de  
esta población prioritaria**



**a** partir de un trabajo sostenido de incidencia para que la problemática de discapacidad sea reconocido como asunto de política pública, en estos tres años, la Defensoría del Pueblo continuó el trabajo para que los derechos de las personas con discapacidad sean aplicados en diversos ámbitos, por ejemplo se incidió para que se incorporen sus derechos en la nueva malla curricular educativa, enfatizando el enfoque de la educación inclusiva.

Se consiguió la incorporación a las escuelas en la modalidad regular de alumnos con discapacidad en base a procesos de información y sensibilización.

En Pando, la Representación Defensorial en coordinación con la Secretaría Departamental de Educación ha implementado la red inclusiva e integradora, que consiste en la capacitación y formación de maestros y autoridades educativas en métodos y herramientas para enseñar a personas con discapacidad. Hasta la fecha más de 150 profesores han sido formados en lenguaje de señas y otros instrumentos que se aplican en las aulas.

Paralelamente se elaboró un estado de situación sobre educación inclusiva de personas con discapacidad que verificó técnicamente la utilización de instrumentos metodológicos y adaptaciones curriculares para esta población.

Para acompañar todo ese proceso, la Defensoría del Pueblo produjo material educativo en tinta y braille para personas con discapacidad visual y público en general; además de un video con contenido sobre derechos constitucionalizados para personas con discapacidad auditiva y visual.

La incorporación de los derechos de las personas con discapacidad en políticas públicas fue otra de las prioridades en la Defensoría del Pueblo, en ese marco se realizaron gestiones de incidencia para incluir en las cartas orgánicas y en los estatutos autonómicos normativas que favorezcan el ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad. A nivel nacional se efectuaron seguimientos a los avances en la implementación del Plan Nacional de Igualdad y Equiparación de Oportunidades

Asimismo se incidió para que en la boleta del Censo de Población y Vivienda 2012 se incluyan preguntas en beneficio de la población con discapacidad.

Además se acompañó la elaboración de una estrategia para la "Prevención de Accidentes de Tránsito", en el Marco de la Implementación del Decreto Supremo 28671.

También se destaca la formulación del anteproyecto de Ley de Nuevo Régimen Jurídico de las personas con discapacidad, así como el anteproyecto de Ley de Sistema de Justicia Penal Especializado para Adolescentes con enfoque de discapacidad.

Otra tarea importante fue la sensibilización a periodistas en el uso de un lenguaje adecuado, promoviendo el respeto, propiedad y valoración de las personas con discapacidad en el tratamiento informativo.

Una de las acciones más importantes fue el apoyo y acompañamiento a la marcha de personas con discapacidad, considerada una de las más dramáticas y sacrificadas que se realizó en nuestro país. La movilización demandaba el reconocimiento de un bono vitalicio. La institución acompañó de manera permanente las acciones de esta población para que se escuchen sus demandas y prestó auxilio permanente a sus necesidades.

# *Protección de derechos, trata y tráfico y promoción fueron las prioridades para trabajar en beneficio de los migrantes*

**Seis convenios permiten la promoción y protección de los derechos humanos de las y los bolivianos en España**



Una verificación defensorial para conocer la situación de los migrantes bolivianos que viven en España, realizada en mayo de 2012, dio como resultado la firma de seis convenios interinstitucionales que sirvieron para impulsar acciones conjuntas en la promoción, difusión y protección de los derechos humanos.

Cuatro se lograron con las Defensorías del Pueblo de Madrid, Valencia, Murcia y Cataluña; un quinto acuerdo se suscribió con autoridades de la Universidad de Castilla de la Mancha y otro con la Fundación Pro Derechos Humanos. Los acuerdos implican, además, realizar un análisis de la situación migratoria, explotación laboral, discriminación y marginalidad, ruptura de lazos familiares, servidumbre, trata y tráfico y otros que enfrentan los connacionales.

Los convenios tienen como objetivo brindar cooperación e información en caso de vulneraciones a los derechos humanos de bolivianas y bolivianos en España; así como realizar acciones conjuntas e intercambiar información institucional sobre temáticas de derechos humanos, en especial cuando se refiera a migrantes. También incluye la capacitación en temas de derechos de extranjería y asesoramiento en defensa jurídica en los procesos de expulsión y de determinación de faltas y contravenciones.

## **Argentina**

Ese mismo trabajo de fortalecimiento de alianzas en el exterior se efectuó en Argentina, donde se tiene previsto realizar otra verificación defensorial para conocer la situación de los derechos de las y los bolivianos que migraron a ese país.

Dentro de esa labor se pretende impulsar la creación de un Observatorio para las Migraciones para lo cual la Defensoría del Pueblo elaboró una propuesta que se remitió a las asociaciones de migrantes bolivianos en las ciudades de Valencia (España) y Buenos Aires (Argentina).

En la misma línea, en un encuentro internacional sobre migración regional de Defensores del Pueblo, los representantes de Bolivia, Argentina, Paraguay, Uruguay y Ecuador acordaron 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.

En el marco de las reuniones apoyadas por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Defensoría del Pueblo de Bolivia planteó una política integral en la región basada en tres principios:

- i) la migración es un derecho humano,
- ii) ninguna persona es ilegal y
- iii) los migrantes de nuestra región tienen dos defensores, el de su país de origen y el del país que los acoge.



# La Defensoría aportó para que se cumplan los derechos de las personas privadas de libertad

**Se presentaron propuestas de ley para mejorar la atención jurídica de este grupo poblacional**



Ante las constantes denuncias y el estado de vulnerabilidad de las personas privadas de libertad, la Defensoría del Pueblo realiza visitas permanentes a los centros penitenciarios y carceletas, tanto en el área urbana como rural, para verificar la exigencia del cumplimiento de los derechos de esta población.

Producto de ese seguimiento se realizó una propuesta para la modificación del Código Penal en relación a la Justicia Penal Juvenil, que posibilita crear un sistema especializado en justicia penal para adolescentes de 14 a 18 años. Este trabajo fue presentado a fines de 2011, como anteproyecto de Ley de Justicia Especializada para Adolescentes en Conflicto con la Ley. Junto a la Mesa de Justicia Penal.

Sobre la concesión del indulto, la Defensoría del Pueblo expresó su apoyo a esta iniciativa porque muestra una señal positiva con enfoque de derechos humanos, aunque también reconoce que es una medida coyuntural y no estructural que beneficia a un número reducido de privados y privadas de libertad. En este propósito realizamos un estudio sobre el cumplimiento de esta Ley emitiendo recomendaciones.

## **Estudio revela que los indígenas privados de libertad sufren mayor vulneración de sus derechos**

La Defensoría del Pueblo realizó un estudio sobre la situación de la población indígena originaria campesina privada de libertad, que revela que este grupo se encuentra en un estado de mayor vulneración en relación a otras y otros internos del país.

Esta situación se presenta debido al desconocimiento de las leyes, de sus derechos y del idioma, lo cual es una limitante para relacionarse, principalmente, con sus abogados defensores generando un proceso permanente de discriminación.

De acuerdo a las encuestas, la mayoría son de origen aymara y sufren discriminación por ser indígenas. Más del 90% de ellos, antes de ser reclusos, vivía en ciudades y dejó su lugar de origen hace más de cinco años, emigró en busca de trabajo y se desempeñaban como choferes, chefs, albañiles, técnicos, mecánicos, carpinteros y otros. Este trabajo permite a la Defensoría del Pueblo hacer un seguimiento para vigilar que los derechos de este grupo poblacional no se vulneren.

La denuncia constante sobre la gravedad de la situación de las personas privadas de libertad en relación a los derechos humanos ha permitido la visibilización y una mayor concientización social sobre el problema.



# 29 centros socio legales del adulto y adulta mayor, funcionan por la intervención de la Defensoría del Pueblo

**En 29 municipios funcionan los Centros de Orientación Socio Legal para Personas Adultas Mayores (COSLAM) como servicios públicos.**



La Defensoría del Pueblo ha priorizado como política institucional el Programa de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores, con el objetivo de impulsar la promoción y la defensa de sus derechos y el desarrollo de políticas públicas en los ámbitos nacional, departamental y municipal. En este marco se crearon los Centros de Orientación Socio Legal para Personas Adultas Mayores (COSLAM) que actualmente funcionan en 29 municipios, fruto de la gestión directa de la Defensoría del Pueblo en alianza con la entidad Help Age Internacional.

Hasta la fecha los COSLAM atendieron y gestionaron 10.240 casos de vulneración, de los cuales 60% corresponden al área urbana y 40% al rural, pero debemos señalar que existe carencia de oficinas de protección a las personas mayores en el área rural e indígena originario campesino.

Los COSLAM, que funcionan en los municipios, permiten a las personas adultas mayores recibir información y orientación para solucionar los problemas que enfrentan en trámites legales, para acceder a un documento de identidad, atención en salud, violencia y maltrato y se buscará generar espacios de diálogo y reflexión para que estos ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones y con acceso a la justicia.

Paralelamente se apoyó en la elaboración del Plan Nacional de Envejecimiento y Personas Adultas Mayores y se socializó

los aportes del Ministerio de Educación y de Salud para que los programas de esas áreas respondan a las responsabilidades de las entidades mencionadas en su posterior ejecución.



# *La Defensoría realiza una permanente vigilancia para que los derechos humanos formen parte de las normas jurídicas*

**Se remitió aportes y sugerencias permanentes y se realizó una vigilancia constante para que la redacción de la normativa nacional responda a los principios de derechos humanos.**



La ley del Defensor del Pueblo faculta a esta institución a proponer y asesorar en la elaboración de leyes, así como verificar que éstas se adecúen a los principios de derechos humanos. Desde esta responsabilidad, la Defensoría del Pueblo aportó con sugerencias, iniciativas y recomendaciones a los principales instrumentos jurídicos relacionados con los derechos humanos que se debaten y aprueban en el país.

Los funcionarios participaron en la elaboración de la Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación y su Reglamento, coadyuvando en la definición de los tipos penales, el establecimiento de un órgano responsable de formular e implementar políticas públicas sostenibles sobre el tema y la inclusión de las recomendaciones de los comités internacionales, para asegurar que todas las poblaciones vulnerables se vean reflejadas en esa norma de protección.

Del mismo modo se conformó la mesa de trabajo para la reglamentación de la Ley, incorporando propuestas referidas a las medidas de prevención, actos excluidos de la definición de discriminación, regulación del Comité Nacional Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, faltas y sanciones a medios y autoridades competentes que incumplan la norma, etc. En la gestión 2011 se incidió en la Ley del Régimen Electoral promoviendo que se respete el Derecho a la libertad de expresión establecido en la Constitución Política del Estado y otros instrumentos internacionales de derechos humanos.

La Defensoría del Pueblo promovió ante los órganos Ejecutivo y Legislativo la ratifica-

ción al Protocolo Facultativo al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, con la finalidad de promover la justiciabilidad internacional de los derechos económicos, sociales y culturales, y su defensa, acercando con ello la justicia internacional a personas, grupos, y pueblos excluidos, corrigiendo desequilibrios históricos y permitiendo su exigibilidad en nuestro Estado.



A partir de la invitación de la presidencia de la Comisión Nacional del Refugiado, participamos en las reuniones de revisión del anteproyecto de ley de protección a personas refugiadas, incidiendo en temas como la inclusión expresa a las personas solicitantes, la incorporación en la propuesta normativa de la garantía del debido proceso.

Asimismo, en trabajo articulado con la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar, la Defensoría del Pueblo promovió la suscripción y ratificación del Convenio 189 de la OIT y desarrolló informes técnicos dirigidos a las instituciones competentes a objeto de que dicha ratificación no incluya ninguna reserva.

# Con eventos lúdico educativos se sensibiliza en derechos humanos

**Más de un 57.000 personas aprendieron sobre sus derechos y valores. Se introdujo los derechos humanos en diferentes currículas**



La Defensoría del Pueblo tiene como uno de sus objetivos centrales aportar a la construcción de una sociedad que oriente su conducta y acciones al respeto y cumplimiento de los derechos humanos, a partir de la planificación y realización de eventos educativos, de formación y de capacitación en diversas temáticas, buscando generar conocimientos pero también sensibilidad y sentido de corresponsabilidad social.

Desde ese mandato hemos realizado en la gestión defensorial 2010 – 2012, un total de 1.154 eventos educativos en todo el país, logrando la capacitación directa de más de 57.000 ciudadanos y ciudadanas.

Asimismo, en base a convenios y acuerdos interinstitucionales, hemos aportado en

la incorporación de materias de derechos humanos en las currículas de instituciones policiales, militares y las Escuelas Superiores de Formación de Maestros y la Escuela de Gestión Pública Plurinacional.

También participamos de forma permanente con aportes sustanciales para la elaboración del Plan Nacional de Educación en Derechos Humanos, entidades del Estado y de Naciones Unidas.

Otra de las áreas desarrolladas tiene que ver con la formación de voluntarios promotores de derechos humanos a partir de convocatorias y adhesiones de ciudadanos y ciudadanas interesadas en formar parte de las acciones de educación, sensibilización y promoción. En los últimos tres años hemos formado y generado actividades educativas con más de 600 voluntarios y voluntarias en todo el país, muchos de los cuales, al finalizar su compromiso con la institución, continúan llevando adelante actividades de promoción de derechos humanos en instituciones, ONGs o centros educativos.

Actualmente, esta iniciativa se ve fortalecida por los convenios realizados e implementados con universidades y centros de formación docente, donde hemos alcanzado una notable participación de jóvenes estudiantes con un alto nivel de compromiso y trabajo en favor de los derechos humanos.

Hemos renovado nuestros contenidos educativos adaptándolos a los nuevos principios constitucionales del Estado Plurinacional y redefinido el modelo educativo en derechos humanos que, adaptado al Plan Plurinacional de Educación en Derechos Humanos busca transitar de la lógica conductista a la educación popular y liberadora.



# Oficinas del Defensor del Paciente, una iniciativa exitosa con resultados efectivos

**Más de 1000 reclamos fueron resueltos**



Uno de los logros más destacados para garantizar el derecho a la salud de los bolivianos y bolivianas es la creación de las oficinas del Defensor del Paciente que desde el 2012 ha logrado su implementación en Cobija, Tarija, Bermejo y Trinidad, y que en breve se ampliará a Santa Cruz y La Paz.

Además de atender los reclamos y prevenir el maltrato de parte del personal médico y viabilizar una adecuada y oportuna atención, los encargados de las oficinas del Defensor del Paciente asesoran y orientan a los usuarios en la exigibilidad de sus derechos. En el poco tiempo de existencia, este proyecto que se realiza en base a alianzas interinstitucionales ha recibido y resuelto más de 1000 reclamos y denuncias, principalmente referidas a orientación sobre derechos y gestión para su restitución. Los reportes de las distintas oficinas del Defensor del Paciente, dan cuenta de más de mil acciones entre orientación, gestión y procesos internos que han logrado prevenir y restituir los derechos que les eran negados o vulnerados a los y las pacientes en los centros de atención médica.

## Aporte a la cumbre de la salud

Otro resultado destacado se relaciona con la posición institucional de apoyo y los aportes para la Cumbre Nacional de Salud que plantea a la salud “como una categoría individual y social, parte integrante del desarrollo dirigido a la creación de condiciones para el bienestar de todos y como resultado de estrategias y acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación que realizan los individuos, los grupos sociales y el conjunto de la sociedad, para mejorar y mantener la integridad y las capacidades de las personas y las poblaciones”.

Esa posición está incluida en un documento y contiene los resultados de los conversatorios que las representaciones y mesas defensoriales realizaron en 2012 junto a diversos sectores sociales para recoger sus observaciones y propuestas de solución a la problemática de la salud en el país, además de las 33 verificaciones defensoriales en hospitales públicos y de la seguridad social en todo el país, que reflejaron la situación de estos centros, que en su mayoría, se encuentran con problemas en su infraestructura, equipamiento y en la asignación de recursos humanos, lo cual incide en una deficiente atención, donde las personas de escasos recursos son las más afectadas.

# La intervención defensorial permitió velar por el respeto de los derechos humanos

**La Defensoría del Pueblo interviene en la gestión de conflictos para generar espacios de diálogo y consenso y para vigilar el respeto a los derechos humanos de los grupos enfrentados.**



Los conflictos sociales, cuyas manifestaciones pueden afectar derechos humanos fundamentales son de interés de la Defensoría del Pueblo, por esto desde todas las oficinas defensoriales se llevaron a cabo distintas gestiones en conflictos en el marco de la cultura de diálogo y la no violencia, que determinaron sobre todo procesos de mediación, facilitación o verificaciones de vulneración de derechos en acciones colectivas de protesta.

Durante la gestión actual, la Defensoría del Pueblo ha intervenido en una gran cantidad de conflictos entre los que destacan el de Yapacaní, Coroma – Quillacas, Colquiri, Mallku Khota, Colomi, Riberalta, Camiri, Cotocha, Tacobo Mora e Yacu Igua entre otros.

También se elaboraron informes de relevamiento a partir del Sistema de Registro de Investigaciones de Oficio y se avanza progresivamente en su respectiva revisión, capacitación al personal e implementación.

La Defensoría ha intervenido también en los conflictos en desarrollo como facilitadora, mediadora, veedora, etc., sea en fase temprana, pre crisis o crisis; mencionándose entre otros, conflictos mineros; conflictos por hidrocarburos; en conflictos por tierra y territorio como el proceso de consulta del TIPNIS; de tipo laboral salarial como el conflicto en el sector salud; conflicto por reivindicaciones sociales como el caso de las víctimas de violencia política, etc. En todos ellos, la intervención de la Defensoría ha tenido por objetivo la restitución y si corresponde denuncia de los derechos humanos vulnerados.

Merece asimismo destacar los esfuerzos desplegados, aún en etapa de post con-

flicto, para aportar a la pacificación de la comunidad y la restitución del tejido social dañado por el conflicto; tal el caso de la intervención en la localidad de Colquiri emergente del Acta de Pacificación firmada entre las partes luego de los lamentables sucesos de septiembre pasado.

## INTERVENCIÓN EN CASOS DE GRAVE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

### Caso Subtte Poma Guanto

La vulneración de derechos que se suscitan en los centros de formación militar tuvo su expresión más sensible con la muerte del Sbtte. Gróver Beto Poma Guanto, que reflejó la existencia de prácticas de tortura, además de agresiones psicológicas y físicas en instalaciones militares. El Defensor del Pueblo, junto a una comisión institucional, realizó una verificación defensorial en instalaciones de la ESCONBOL e instruyó la realización de un Informe Defensorial sobre el caso. El documento describe la relación de hechos y determina la vulneración de los derechos a la integridad, salud, a la vida, a la dignidad, garantías del debido proceso, y una serie de recomendaciones al Ministerio de Defensa, Comando en Jefe de las FFAA, Ministerio Público, Tribunal Permanente de Justicia Militar y Ministerio de Justicia. La demanda del Defensor del Pueblo Rolando Villena para que los casos de vulneración de derechos humanos en los recintos militares se sustancien en la justicia ordinaria coincidió con la decisión del Tribunal Constitucional, que en enero de este año determinó que se debía actuar en esta línea.

### Caso Chaparina

Los hechos acaecidos en Chaparina dieron lugar a la presentación del "Informe Defensorial respecto a la violación de los derechos humanos en la marcha indígena".

El documento elaborado con base a testimonios e información recabada por la institución, describe la cronología de los hechos, analiza los derechos vulnerados y presenta indicios de prueba del cual emergen responsabilidades de los órganos del Estado que habrían participado en la acción. Recomienda al Ministerio Público seguir acciones penales contra los responsables de las violaciones al derecho a la integridad personal, al derecho a la dignidad y a los evidentes tratos crueles, inhumanos y degradantes ocasionados a los marchistas.

Ese documento también recomienda al Estado la necesidad de precautelar los derechos de los pueblos indígenas, de acuerdo a las previsiones de los tratados internacionales sobre las poblaciones indígenas y la Constitución Política del Estado; y la adopción de medidas destinadas para regular el derecho a la consulta

previa, libre, informada de buena fe a los pueblos indígenas.

### Caso Uncía

Luego de la captura y linchamiento de cuatro efectivos de la Policía Boliviana por comunarios de ayllus del norte potosino, en mayo de 2010 y pese a lo arriesgado de la situación, la Defensoría del Pueblo ingresó al ayllu Qaracha, cerca de Uncía, para reunirse con autoridades del lugar y establecer pautas de diálogo; sin embargo, la delegación recibió reprimendas y hostilidad, incluso



<http://lapatriaenlinea.com/fotos/>

amenazas de retenerlos en la cancha deportiva de la población. El Defensor del Pueblo, Rolando Villena junto a los familiares de las víctimas llevó adelante las negociaciones y posibilitó el rescate de cuerpos.

### Caso Caranavi

Luego de los sucesos graves y la muerte de dos personas con heridas de bala, la institución emitió un Informe Defensorial en el que denunciaba la violación de derechos humanos en esa población paceña. El informe señala que el Ministro de Gobierno no actuó a tiempo para prevenir los resultados fatales del conflicto.

### Caso Olorio Apaza

La Defensoría del Pueblo intervino también en el caso de este ciudadano que falleció en circunstancias no esclarecidas en dependencias de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) de El Alto en julio de 2010. El informe presentado señala la existencia de graves vulneraciones a los derechos humanos que incluían tortura y tratos crueles e inhumanos.





<http://www.eldiario.net/noticias>

### **Caso Mallku Khota**

Luego de evidenciarse hechos vulneratorios de derechos humanos en la disputa por el yacimiento minero de Mallku Khota, institucionalmente se decidió desarrollar varias acciones que coadyuvaron a la pacificación del sector, tanto desde la Oficina Nacional como desde las representaciones de Llagua, Potosí y Oruro, con quienes se definió un equipo integral para el abordaje respectivo.

El conflicto produjo la muerte de un comunario y la toma rehenes a personal de la empresa extranjera y a efectivos policiales. La Defensoría del Pueblo fue la única institución propiciadora de diálogo entre los actores enfrentados, y su intervención fue decisiva en la liberación de rehenes y la mediación para la pacificación del sector.

### **Caso Colegio Bolívar**

Conocidos los hechos suscitados en el colegio Bolívar de Cochabamba, en el que 10 estudiantes mujeres fueron discriminadas e impedidas a ejercer su derecho a la educación, institucionalmente se desarrollaron acciones de exigencia al Ministerio Público y autoridades competentes para la investigación y sanción a los responsables de estos actos, en el marco del mandato constitucional de velar por la vigencia de los derechos humanos. El Defensor instruyó la

instalación de una mesa defensorial itinerante en el mismo establecimiento educativo, que con carácter quincenal permitió garantizar los derechos no sólo de las menores afectadas, sino de toda la población escolar del Colegio Nacional "Bolívar", hasta el final de la gestión 2012.

### **Marcha de las personas con discapacidad**

La demanda por un bono especial para esta población originó la movilización que se inició desde Trinidad con destino a la ciudad sede de gobierno, a fines del 2011, exigiendo la aprobación de la Ley de Trato Preferencial.

En ese contexto, institucionalmente se desarrollaron varias acciones defensoriales, como verificaciones del estado de situación de las y los marchistas en todo su trayecto, sobre todo mujeres, niñas, niños y adultos mayores, así como gestiones ante autoridades nacionales para la atención de sus demandas.

El mismo Defensor del Pueblo fue designado como interlocutor válido por los marchistas para gestionar sus requerimientos ante el gobierno, emitió recordatorios de deberes y exhortaciones al diálogo de manera permanente, hasta la aprobación de la Ley General y Trato Preferencial para Personas con Discapacidad.



## *Renovamos nuestras políticas y estrategias para responder a los principios constitucionales*



La Defensoría del Pueblo nació hace 15 años a partir de la demanda social que exigía mecanismos e instituciones que defendieran los derechos individuales y colectivos que sufrían constante vulneración.

Desde ese tiempo hasta ahora, la institución llevó adelante un trabajo muy comprometido y coherente con los principios de los derechos humanos, aunque con las limitaciones y dificultades propias de entidades que denuncian y exigen el respeto a los principios de derecho y en esta labor deben enfrentar la presión de las instancias del poder que intentarán siempre acallar e invisibilizar su actuación.

En 2010, luego de haberse iniciado el proceso de transformaciones estructurales más importante en la reciente historia de

Bolivia, con el nacimiento del Estado Plurinacional reflejado en la Constitución Política y la instauración de un nuevo modelo democrático, la Asamblea Legislativa Plurinacional eligió a Rolando Villena como Defensor del Pueblo y le asignó la responsabilidad no solamente de continuar con el camino trazado por sus antecesores, sino la de adecuar la orientación y la visión institucional a la nueva realidad impuesta por el pueblo y que marcaba una diferencia sustancial en la comprensión y valoración de los derechos humanos.

El desafío fue asumido desde el principio, implementándose nuevos modelos de trabajo y de gestión que buscaban adecuar la institución a las grandes transformaciones políticas, sociales y culturales que vivía el país. Era necesario renovar las visiones sobre las naciones indígenas y los derechos humanos, la atención de denuncias sobre

vulneración, readecuar los métodos y contenidos en materia de educación, redefinir las formas y enfoques del trabajo hacia las poblaciones con derechos vulnerables y las acciones de intervención en conflictos sociales y hacerlo sin perder los principios supremos de orientación que siempre caracterizaron a la Defensoría, es decir la independencia, la fortaleza y claridad de su misión, el espíritu de servicio, el compromiso con el pueblo y la eficacia.

Fruto de un trabajo coordinado, la participación de organizaciones de la sociedad y con el apoyo de entidades de cooperación, se trabajó en la construcción de un nuevo marco estratégico y en la reorientación de las líneas y principios institucionales que orientaron la gestión en estos tres años y que hoy terminan de implementarse con la nueva imagen institucional.

# La defensa y promoción de los derechos humanos guían todas las acciones defensoriales

La Defensoría del Pueblo es la institución que por mandato constitucional vela por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de sus derechos, individuales y colectivos. Fieles a ese mandato, existe el compromiso con el proceso de construcción e implementación del Estado Plurinacional y orientamos nuestros objetivos hacia este fin. Este compromiso se expresa en la vigilancia permanente y firme para que, en el proceso de construcción, se respeten y se promuevan los derechos humanos, a los que consideramos la base sustancial

e imprescindible para lograr, no sólo su construcción, sino su vigencia y aún su propia existencia.

Cumplimos con nuestro mandato en un marco de autonomía e independencia de cualquier poder del Estado, de cualquier organización política, económica o de otra índole, origen y naturaleza; respondiendo por nuestras acciones a la Constitución, las leyes y al pueblo boliviano.

La Defensoría del Pueblo asume su mandato constitucional sin ninguna restricción, preferencia o discriminación. Sin

embargo siempre estará del lado de las personas, grupos o comunidades cuyos derechos son particularmente vulnerables, de quienes han sido víctimas, o de quienes carecen de posibilidad o capacidad de ejercer sus derechos en libertad e igualdad de condiciones.

Tenemos como principios de orientación, la búsqueda de un país que logre la descolonización, la despatriarcalización y que viva y promueva la interculturalidad, a las que consideramos las bases para la construcción de una sociedad más justa y libre.

## Nuestras prioridades institucionales

Trabajamos y lo seguiremos haciendo en base a las siguientes prioridades sustantivas:

- La defensa, protección, promoción y vigilancia para que se respeten y ejerzan los derechos humanos de todas las bolivianas y todos los bolivianos.
- La construcción del Estado Plurinacional a través de la vigencia y ejercicio pleno de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- La vigencia y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres de la niñez y adolescencia y de las poblaciones con derechos vulnerables,

a las que consideramos los grupos poblacionales que sufren con más rigor la violencia, la discriminación y la conculcación de sus derechos

- La búsqueda y construcción de una sociedad respetuosa de los derechos propios y de los demás, que se oriente por los principios del diálogo, el consenso y la concertación como herramientas para alcanzar el desarrollo y solucionar las diferencias.
- El servicio y el compromiso como ejes de orientación, en la atención de las demandas de las personas que acuden a nuestras oficinas cuando sus derechos son vulnerados.

## Plan Estratégico Institucional

### • Programa 1

Los Derechos Humanos en el Proceso de Construcción del Estado Plurinacional.

### • Programa 2

Exigibilidad y Justiciabilidad de los Derechos Humanos en el Estado Plurinacional.

### • Programa 3

Vigencia de los Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originarios Campesinos y Derechos de la Madre Tierra.

### • Programa 4

Derechos Humanos de las Niñas, Niños y Adolescentes.



## El Defensor del Pueblo

En mayo de 2010 fue electo por la Asamblea Legislativa Plurinacional, Rolando Villena Villegas como Defensor del Pueblo.

Rolando Villena Villegas nació el 23 de julio de 1947 en Potosí, pero radica en la ciudad de La Paz desde hace más de 35 años. Está casado y tiene tres hijos. Es teólogo de profesión, obispo de la iglesia Evangélica

Metodista en Bolivia y trabajó en la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia, entre 2006 y 2009.

Villena se describe a sí mismo como un hombre con convicciones democráticas y principios de izquierda, pero de la izquierda basada en principios y valores.

## Más cerca de la gente para defender sus derechos humanos

Nuestras 16 oficinas en todo el país cuentan con profesionales especializados que están a disposición de todas las personas, agrupaciones u organizaciones que se sientan afectadas en sus derechos por actos y procedimientos administrativos arbitrarios, así como violaciones de derechos humanos y otros actos ilegales; sin importar su nacionalidad, edad, residencia, incapacidad para obrar, detención en centro penitenciario o policial, entre otros.

Recibimos denuncias y las procesamos cuando los derechos son vulnerados por las instituciones del gobierno, el Estado, la Policía, las Fuerzas Armadas, las alcaldías, las gobernaciones, los órganos de justicia,

las empresas públicas y privadas o incluso las personas particulares.

Basta enviar una carta o hacer una denuncia verbal, cuyo único requisito es que no sea anónima. El caso puede presentarse en idioma castellano o en algún idioma del Estado Plurinacional.

Las denuncias se reciben confidencialmente, no tiene ningún costo y no necesitan de un abogado para su presentación ni su atención.

Si se admite el caso en la Defensoría del Pueblo, se notificará al interesado y se realizará una investigación breve e informal ante el servidor público. Concluida la

investigación, emitirá una resolución que podrá contener una recomendación, un recordatorio de deberes legales o sugerencias a las autoridades o servidores públicos para que corrijan posibles abusos o resuelvan los casos que se investigaron.

La defensoría registrará el caso y determinará si tiene competencia para intervenir en el mismo, si no fuera competente se brindará orientación y colaboración necesaria al denunciante. Asimismo, si el caso es admitido, se realizarán una serie de gestiones a fin de subsanar el hecho denunciado, inclusive acudiendo a la vía judicial mediante las acciones constitucionales correspondientes.



## Gestión de políticas públicas a favor de poblaciones con derechos vulnerables

Nuestro trabajo incluye también el apoyo, acompañamiento, asesoramiento y gestión especial para que las comunidades y poblaciones con derechos vulnerables, como las personas con discapacidad, personas adultas mayores, privados y privadas de libertad, personas con opciones sexuales diferentes, personas migrantes, puedan hacer valer sus derechos a través de leyes, políticas y otras normativas.

Además de las gestiones que realizamos en este ámbito, nuestras representaciones están abiertas para recibir las in-

quietudes, sugerencias, planes e iniciativas de las poblaciones y grupos con derechos vulnerables para que juntos podamos trabajar y lograr que las entidades del Estado como el gobierno nacional y los gobiernos municipales y departamentales tomen en cuenta sus demandas referidas a derechos humanos y los materialicen en leyes y políticas públicas.

Este trabajo de incidencia se traduce también en la incorporación de los derechos humanos de las poblaciones en los Estatutos Autonómicos y Cartas Orgánicas.

### Lucha contra la violencia hacia la niñez y las mujeres

Debido a su gravedad y nuestro compromiso con los derechos humanos de las mujeres y los niños, niñas y adolescentes, estamos desarrollando campañas especiales para recibir denuncias y gestionar su solución en casos de violencia de cualquier tipo contra mujeres, niñas, niños y adolescentes en cualquier parte del territorio nacional. En este caso hemos, las denuncias pueden hacerse si se es víctima o se conoce de hechos de violencia y para ello hemos abierto la presentación de casos también a través de nuestra página web:

[www.defensoria.gob.bo](http://www.defensoria.gob.bo)



## *Educación y promoción de derechos humanos*

### **Gestión y apoyo en conflictos sociales**

Aunque la Defensoría del Pueblo no considera que los conflictos son necesariamente vulneratorios de derechos, sus objetivos le obligan a actuar para prevenir, vigilar o denunciar cuando en sus manifestaciones o contención se vulneran los derechos humanos de las personas que intervienen o de terceros.

A pedido de una de las partes o de ambas intervenimos como facilitadores de diálogo, promotores de consensos y de soluciones, en el marco de la paz y el acercamiento mutuo. No actuamos como representantes de las partes ni hacemos el trabajo de las entidades del Estado dentro del conflicto, sin embargo muchas veces hemos aportado y lo seguiremos haciendo, en la gestión de solución, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.

En los casos en que se evidencian o se prevén graves vulneraciones o conculcación de derechos fundamentales, nuestra acción es inmediata sin que medien solicitudes ni demandas, aunque tampoco recibimos prohibiciones ni limitaciones para vigilar y demandar el cese de acciones violentas, las investigaciones, las sanciones o las restituciones que correspondan si se han vulnerado derechos.

Otra de nuestras funciones está relacionada con la educación y la capacitación en temas de derechos humanos, así como en la realización de campañas de información y sensibilización.

Hemos desarrollado cursos y temáticas especiales con metodologías y didácticas que privilegian en la educación, la búsqueda de proveer información suficiente para generar conocimiento de los derechos individuales y colectivos, pero también la sensibilización y motivación para transmitir la capacidad de exigencia, cambios de conducta y sentido de corresponsabilidad.

Si alguna organización, institución o entidad pública o privada como colegios, universidades, juntas vecinales, clubes de madres, etc. lo requiere, podemos planificar la realización de cursos, talleres o sesiones

de formación y capacitación en todos los derechos humanos.

Asimismo desarrollamos campañas de educación y comunicación, que incluyen visitas a barrios, zonas y municipios con intervenciones integrales a través de ferias o exposiciones especiales, donde se reciben casos o denuncias, pero además se promueven los derechos humanos con la distribución o exposición de materiales educativos y de sensibilización sobre las diversas temáticas.

Tenemos un programa de voluntariado que abre las puertas de la Defensoría del Pueblo a las personas que tienen la inquietud y la generosidad para apoyarnos en los trabajos de promoción, educación y sensibilización sobre los derechos humanos en las distintas poblaciones y localidades.



## La nueva imagen institucional

Como parte de nuestro relanzamiento institucional hemos determinado el cambio de nuestra imagen institucional, lo que se expresa en una modificación del logotipo que distingue a nuestra entidad.

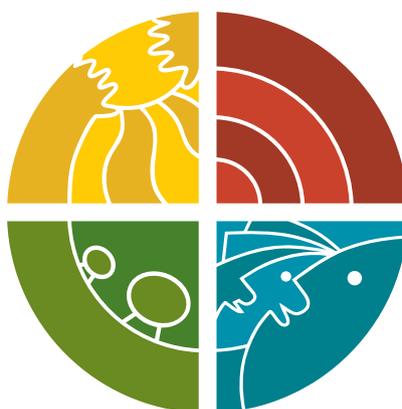
El nuevo logotipo fue creado por la prestigiosa diseñadora gráfica Susana Machicado, luego de un proceso de selección del que participaron destacados y meritorios profesionales del área.

La composición del nuevo logotipo expresa los nuevos valores institucionales y la visión integral, holística y plurinacional de la institución.

Manteniendo su forma circular, se divide en cuatro ámbitos: la madre tierra que está expresada en el surco andino y los bosques del trópico y la Amazonía, que además representan la diversidad de nuestras naciones y pueblos indígena originario campesinos; una cuarta parte representa la llama de los derechos humanos que hemos mantenido de nuestro anterior logotipo y la parte inferior representa las personas que viven en todo nuestro país, expresadas en conjunto, lo que simboliza, por una parte que los derechos humanos no pueden entenderse desde los

individuos separados de su contexto y la sociedad, pero también que las personas somos a la vez portadores y defensores de los derechos humanos. Finalmente, de las personas emergen dos brazos que cubren todo el contorno y abarcan las tres otras figuras en un símbolo de integración, integralidad y protección.

La calidad artística, la combinación de colores y el fuerte contenido conceptual y expresivo, hacen de nuestro nuevo logotipo, una referencia simbólica muy importante y nos representa como institución, en los objetivos y la visión.



# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

### *Nuestra visión*

*Somos una institución pública al servicio del pueblo boliviano, referente de derechos humanos que contribuye a la construcción del Estado Plurinacional.*

### *Nuestra misión*

*"Conciencia comprometida por los derechos humanos"*

La *Defensoría  
del Pueblo*  
en el País

**OFICINA NACIONAL**

*Rolando Villena Villegas*

**Defensor del Pueblo de Bolivia**

(La Paz) Calle Colombia N° 440  
San Pedro • Tel: 211 3600 - 211 2600  
• Fax: 211 3538 • Casilla 791

**LA PAZ**

*Teófila Guarachi Cusi*

**Representante Departamental**

Av. Ecuador N° 2044  
Edif. Señor de la Misión • Tel: 211 3538

**EL ALTO**

*José Luis Hidalgo*

**Representante Especial**

Av. Juan Pablo II N° 75  
(Altura de la Cruz Papal)  
• Tel: l. (2)211 2572 (2)211 2573  
• Fax. (2)211 9808

**CARANAVI**

*Miguel Angel Fernández*

**Responsable de Mesa Defensorial**

Calle Tocopilla s/n Edificio COSAPAC  
1° piso Tel/Fax: 824 3934

**POTOSÍ**

*Jackelin Alarcón del Río*

**Representante Departamental**

Calle Bolívar N° 1012,  
entre Simón Chacón y La Paz  
• Tel/Fax: 622 8047 - 612 4744

**ORURO**

*Clotilde Calancha*

**Representante Departamental**

Calle Bolívar N° 639 entre Soria Galvarro  
y La Plata • Tel: 525 2825 -  
525 2859 • Fax: 511 3681

**LLALLAGUA**

*Marcos Colque*

**Responsable de Mesa Defensorial**

Calle Campero N° 39  
(Frente paraninfo universitario)  
• Tel/Fax: 582 1538

**COCHABAMBA**

*Raúl Castro*

**Representante Departamental**

Calle 16 de Julio N° 680  
Plazuela Constitución  
• Tel/Fax: 452 6602 - 452 6603 - 411 8908

**VILLA TUNARI**

*Boris Selma*

**Representante Especial**

Calle Hans Grether N° 10  
• Tel/ Fax: 413 6334

**CHUQUISACA**

*Juana Maturano Trigo*

**Representante Departamental**

Sucre: Calle Juan José Pérez N° 602,  
esq. Trinidad, zona San Roque  
• Tel: 691 3209 - 691 8054

**MONTEAGUDO**

*Juan Carlos Mendoza*

**Responsable de Mesa Itinerante**

Av. Porvenir casi esq. Von Berg s/n  
(Barrio San José del Bañado)  
Tel: 647 3352

**SANTA CRUZ**

*Hernán Cabrera*

**Representante Departamental**

Calle Ballivián N° 1198, esq. Joaquín de  
Velasco • Tel/ Fax: 333 8808 - 335 4616

**PUERTO SUÁREZ**

*Osman Mendez*

**Responsable de Mesa Defensorial**

Calle La Paz N° 63, frente plaza principal  
• Tel: 976 3323

**BENI**

*Crisanto Melgar*

**Representante Departamental**

Trinidad: Calle Félix Pinto N° 68  
• Tel: 34631403 • Fax: 34652200

**RIBERALTA**

*Germán Chapi*

**Responsable de Mesa Defensorial**

Av. Santiesteban N° 1346 entre  
Av. Federico Hecker y Manuel Oliva  
• Tel/Fax: 852 3861

**REYES**

*Gabriel Flores*

**Responsable de Mesa Itinerante**

Calle 24 de Septiembre Hotel Santa Rosa

**TARIJA**

*Gladys Sandoval*

**Representante Departamental**

Plaza Uriondo, Calle General Pantoja  
N° 665 • Tel: 665 0515 - 611 2441

**YACUIBA**

*Miguel Angel Gallardo*

**Responsable de Mesa Defensorial**

Calle Juan XXIII N° 374 y 372 entre  
Comercio y Santa Cruz • Tel: 468 27166  
• Fax: 468 22142

**PANDO**

*Silvia Suárez*

**Representante Departamental:**

Cobija: Calle Cochabamba N° 86,  
paseo Junín • Tel/Fax: 842 3888