




DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



EVALUACIÓN DE LOGROS, RESULTADOS Y DESAFÍOS DE LAS ÁREAS DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DURANTE LA GESTIÓN 2013



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

EVALUACIÓN DE LOGROS, RESULTADOS Y DESAFÍOS DE LAS ÁREAS DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DURANTE LA GESTIÓN 2013

Elaborado por:

Adjuntoría de Promoción y Análisis

Defensoría del Pueblo - Estado Plurinacional de Bolivia

Introducción

En enero de 2013, se realizó el encuentro de análisis y prospectiva institucional en la localidad de Aranjuez (La Paz), que reunió al Comité de Coordinación y sostuvo contactos vía web con las y los Representantes Departamentales. Además de constituirse en el primer encuentro de análisis y reflexión política que consideró los nuevos escenarios en los que actuaba la institución, en el encuentro se tomaron determinaciones de mucha importancia para la dirección del trabajo de la Defensoría. Entre ellos se decidió la orientación que debía seguir la modificación del Plan Estratégico Institucional y

se instruyó la creación e implementación de un Proyecto específico de Comunicación.

En febrero de 2013, en el Encuentro Nacional de la Adjutoría de Promoción y Análisis en Cochabamba, que contó con la presencia del Comité de Coordinación y la totalidad de las y los Representantes defensoriales del país, se logró la aprobación de cuatro documentos fundamentales que sentaron las bases del trabajo de la Adjutoría y que implicaron un avance sustancial en términos de nuestra propia organización, estructura y objetivos:

- a) El diagnóstico de las áreas de comunicación y educación, que realizó un análisis minucioso y especializado de las áreas que componen la Adjutoría y visibilizó su estado de desarticulación, precariedad y subvaloración en la estructura institucional, además consideró el estado de los recursos, la historia y el posicionamiento de las áreas en la visión y la planificación actual.
- b) Las líneas discursivas o bases conceptuales de la Defensoría del Pueblo, que sistematiza las nuevas visiones y concepciones del discurso institucional construyendo un conjunto de ideas base y principios argumentativos de la institución.
- c) La estrategia de comunicación defensorial, que define los objetivos, la orientación y los instrumentos que se utilizarán en el ámbito de la comunicación.
- d) La estrategia de educación en derechos humanos de la Defensoría del Pueblo



Los acuerdos de Aranjuez y los resultados del encuentro de Cochabamba significaron fundamentalmente un cambio sustantivo en cinco

1. La finalización del ciclo de la educocomunicación que se mantuvo vigente durante casi un lustro, y el retorno al enfoque de intervención basado en dos áreas con metodologías, estrategias y orientaciones propias.
2. La definición que la comunicación debe ser un ámbito estratégico sustantivo para la institución, a partir de la necesidad de fortalecer el posicionamiento de la Defensoría en la opinión pública, redefinir el papel de las áreas que componen la Adjuntoría y las funciones institucionales de los servidores y servidoras de APA en el país y restablecer el liderazgo en el área.
3. La aprobación de un cambio en la imagen institucional, como instrumento de visibilización de la nueva orientación de principios, objetivos y lineamientos de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

A partir de estas definiciones, la Adjuntoría de Promoción y Análisis y la totalidad de los y las profesionales APAs del país, asumimos el desafío de trabajar de inmediato en la construcción de un modelo de comunicación y una política de educación que aporte de manera sostenida a los objetivos institucionales a través de procesos estratégicos en ambas áreas.

orientaciones institucionales que redefinían el trabajo de la Adjuntoría:

4. El liderazgo en la promoción del discurso público de la Defensoría del Pueblo, dotando a la institución de un documento que registre los principios y líneas conceptuales que son la base de la incidencia en la opinión pública.
5. La reorientación de los principios y las bases conceptuales de la educación en derechos humanos, a partir de las líneas definidas por la Máxima Autoridad que establecen que: 1) la educación en derechos humanos es una acción para la vida; 2) que los educadores en DDHH deben tener conocimientos y especialidad, pero también deben responder a principios éticos y de conducta; 3) que la educación en DDHH debe incluir con mayor énfasis a los ciudadanos y ciudadanas y 4) que el diálogo de saberes es un proceso de reflexión política conjunta sobre las bases y principios constitutivos del

El presente es un análisis de lo que hemos avanzado y lo que nos falta por cumplir. Ningún logro o avance hubiera sido posible sin el apoyo decidido que tuvimos del Defensor del Pueblo, Rolando Villena Villegas quien creyó en nuestra propuesta, nuestra decisión y nuestro trabajo y comprometió plenamente su gestión en una acción coordinada cuyos resultados hoy ponemos a su consideración.

I. Normativa y política institucional

Una vez que se asumieron institucionalmente las líneas de orientación señaladas, se gestionó la incorporación de principios normativos

1. La incorporación en el Plan Estratégico Institucional de una política de comunicación defensorial que se define de la siguiente manera: “La Defensoría del Pueblo comprende la necesidad de crear, promover e implementar mecanismos y estrategias de comunicación que se orienten hacia la construcción de una cultura de Derechos Humanos, buscando influir en la transformación consciente y efectiva de conductas individuales y colectivas, con pleno respeto a la diversidad cultural y regional y con énfasis en la generación de lenguajes y códigos acordes con las nuevas realidades del Estado Plurinacional”.
2. La creación e incorporación en el PEI del proyecto de comunicación defensorial cuyo impacto a alcanzar es: “Aportar para que la sociedad boliviana conozca, valore, respete y promueva los Derechos Humanos como un factor determinante y necesario en la

en los documentos institucionales, lográndose lo siguiente:

- construcción del Estado Plurinacional” y cuyo objetivo estratégico institucional es: “Aportar a través de la comunicación defensorial a la promoción, conocimiento, sensibilización y motivación para el ejercicio y la defensa de los Derechos Humanos en el Estado Plurinacional de Bolivia”.
3. La redefinición de la política de educación en derechos humanos desde la siguiente conceptualización: “La Defensoría del Pueblo privilegia la gestión educativa a partir del convencimiento que la cultura de respeto y ejercicio de los Derechos Humanos y la implementación del Estado Plurinacional deben sustentarse en un verdadero y profundo cambio de conductas, hábitos y relaciones de las personas y las instituciones”.
4. La creación de un proyecto único denominado “Educación para el ejercicio pleno de los derechos humanos y para aportar en el proceso de desco-



lización en el Estado plurinacional” cuyo impacto esperado es: “Aportar para que las y los bolivianos respeten, practiquen y ejerzan los Derechos Humanos desde un enfoque intercultural sustentados en los principios y valores constitucionales en el marco de la descolonización y despatriarcalización” y cuyo objetivo estratégico institucional se define como: “Coadyuvar a la vigencia, el respeto, exigibilidad y garantía de los Derechos Humanos mediante la implementación de procesos educativos sistemáticos e integrales en el marco de la interculturalidad y la descolonización”.

5. La redefinición de los objetivos, metas y procesos de las áreas de comunicación y educación en el PEI.
6. La identificación y reorientación de las actividades de comunicación y educación presentes en otros programas y proyectos, a partir de la implementación de líneas de orientación y liderazgo de la Adjutoría.
7. La redefinición del modelo y la planificación de la formación de los servidores y servidoras públicas de la institución que ahora es responsabilidad compartida entre la Unidad de Recursos Humanos y la Adjutoría de Promoción y Análisis, y que ha reorientado los principios del este proceso en tres aspectos

fundamentales: i) la educación en derechos humanos debe combinar la teoría con la práctica; ii) los coordinadores, formadores o facilitadores deben incluir al personal de la institución que por su trayectoria y formación tienen la capacidad para realizar esta actividad; iii) la inclusión del principio de liderazgo y gestión como parte del proceso de formación y iv) la implementación de procesos de capacitación que incluyan el uso de las TICs.

8. La gestión para que se emita el instructivo defensorial que dispone que todos los productos de las consultorías que involucren la realización de estudios, investigaciones, análisis y otros, sean entregados en una copia impresa al Centro de Documentación e Información¹.
9. La determinación de la Máxima Autoridad de la institución que establece que todos los programas radiales, televisivos y de medios escritos de alcance nacional o regional que pretendan ser implementados por otras áreas, deberán ser previamente aprobados por APA.

¹ La implementación de esta norma ha permitido la recuperación, sistematización y sobre todo publicación de trabajos que pertenecen a la institución y por lo tanto a la población en general ya que se incluyen en la oferta bibliográfica para estudios e investigaciones internas y externas.

II. Avances y resultados

II.1. Comunicación y difusión

A partir de la aprobación de la estrategia institucional, el área de comunicación ha implementado una serie de acciones y proyectos que aportaron a los objetivos de la Defensoría del Pueblo y que se reflejaron en resultados concretos que aportaron al ejercicio, difusión y promoción de los derechos humanos, fortaleciendo al mismo tiempo la imagen y la credi-

bilidad institucional. El trabajo sostenido, tanto de la oficina nacional como de las Representaciones y Mesas Defensoriales está generando cambios sustantivos en la relación con la ciudadanía, aportando al mejoramiento de la incidencia pública y política en las otras áreas de la institución.

II.1.1. Gestión de la información pública

II.1.1.1. Sistema de monitoreo y seguimiento informativo

A partir de mayo se implementó el Sistema de Monitoreo de Noticias (SIMON) que registra, selecciona y difunde la información diaria en temas de interés institucional como Defensor del Pueblo y Defensoría del Pueblo, Derechos Humanos, Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos, Niñez y Adolescencia, Personas Adultas Mayores, Personas con Discapacidad, Mujeres, TLGBs, Privados de libertad, Migrantes, Personas con VIH, Conflictos, Autonomía, Salud, Educación, Leyes y normativa, Temas Especiales y Sistema Judicial. El monitoreo incluye 21 medios de comunicación escrita en todo el país.

Hasta fines de la gestión 2013 se han reporta-

do 24.751 noticias en el SIMON, que son enviadas dos veces por día a los correos de todos los servidores y servidoras de la institución a nivel nacional. El sistema permite realizar búsquedas por temas, generar datos estadísticos de hasta cinco variables y vincular las notas con sus fuentes originales, además que el archivo histórico está a disposición de los usuarios y usuarias.

Adicionalmente se han realizado más de 200 reportes diarios con identificación de las noticias más relevantes en las que la Institución participa o debe actuar. Los reportes de análisis llegan a un grupo de 70 destinatarios que incluyen al Comité de Coordinación, Representantes defen-



soriales y jefes y jefas nacionales. Los reportes permiten tener un escenario informativo diario y orientan respecto a las líneas de acción e intervención pública de la institución. Por determinación del Defensor del Pueblo, las recomendaciones que se incluyen en el análisis diario deben ser tomadas en cuenta por la Representaciones y Autoridades destinatarias para planificar o ejecutar acciones determinadas.

Al monitoreo se han incluido además dos servi-

cios específicos que permitirán en el futuro incluir noticias locales que no reportan los medios de comunicación, así como realizar observaciones y complementaciones a los reportes diarios.

El monitoreo informativo ha sido complementado con la revisión y envío permanente que realizan las Representaciones, de publicaciones en medios locales sobre las acciones de la Defensoría del Pueblo.

II.1.1.2. Producción y difusión de notas de prensa y boletines institucionales

Desde la oficina nacional, durante la gestión 2013 se elaboraron y distribuyeron 145 notas de prensa entre noticias y comunicados, estableciéndose un incremento del 24% en relación a la gestión pasada en la que publicamos 114 notas. De acuerdo a un análisis preliminar hasta el mes de noviembre los medios de comunicación del país publicaron 2.647 noticias sobre la Defensoría, esto significa un incremento del 110% respecto al pasado año que registró 1.260 notas en la misma cantidad de medios monitoreados.

En términos de efectividad, hemos aumentado en un 51% la relación entre las notas difundidas y las notas publicadas. En la gestión 2012, por cada nota que se difundía desde la institución, teníamos una cobertura de 11 noticias; actualmente la relación es de 1 a 18.

De acuerdo a nuestra escala, hemos pasado de un nivel “moderado – bajo” a un nivel “modera-

do-alto”, siendo significativo el hecho que todos los días durante los últimos 8 meses, la Defensoría es fuente informativa en Bolivia. Por otro lado, también es destacable que se ha incrementado la cantidad de noticias que tiene a la institución como fuente principal y protagonismo central en relación a aquellas que sólo nos mencionan como elemento complementario, además hay una mayor cantidad de noticias que recogen el texto íntegro y completo de las noticias que se difunden.

Un aspecto destacable en la gestión informativa es la incorporación de las notas en la página web, lo que convierte a esta herramienta en un referente para los medios de comunicación del país y del exterior. Del mismo modo se están incluyendo las noticias generadas en las Representaciones Departamentales.

Algunas Representaciones producen y difunden a nivel local notas periodísticas sobre sus

actividades y gestionan la cobertura a las notas distribuidas por la oficina nacional, aunque todavía este tipo de acciones no se ha generalizado. Como ejemplo, Beni reportó un total de 45 notas publicadas en medios de comunicación escritos locales sobre información generada por la Representación Departamental y Cochabamba 43

boletines y notas informativas. La producción más importante en esta área tiene que ver con los boletines producidos y difundidos por todas las oficinas departamentales y publicadas en la página web, aunque la cantidad difiere entre Representaciones. El Alto reportó la difusión de 55 boletines de prensa.

II.1.1.3. Conferencias de prensa, entrevistas y notas informativas en medios

La presencia de las Representaciones en medios televisivos y radiales se ha dinamizado de manera notable, producto del incremento de acciones de intervención, especialmente en los temas de derechos de poblaciones vulnerables y a una mayor confianza de los medios que reposiciona a la institución como un referente principal en la información sobre derechos humanos.

El Representante Departamental del Beni realizó 4 conferencias de prensa y otorgó 31 entrevistas en programas televisivos y 8 en programas radiales. Por su parte Cochabamba reporta la convocatoria a 10 conferencias de prensa y la participación de un promedio de cuatro medios de comunicación semanalmente. Esto nos da un total de 250 intervenciones en medios locales durante el 2013. Por su parte la Representación de La Paz organizó 7 conferencias de prensa, Oruro 14, además de 20 visitas a entrevistas en medios.

La Representación Especial de El Alto ha realizado tres conferencias de prensa sobre diferentes temáticas con amplia participación de medios locales.

Pando ha convocado a 10 Conferencias de Prensa y su intervención en programas televisivos y radiales es permanente, habiendo sido incorporado como una acción estratégica de gestión.

Potosí organizó 5 conferencia de prensa y otorgó 53 entrevistas, mientras que Tarija reporta la realización de 12 conferencias de prensa y, en promedio, una entrevista al día.

En relación a la oficina nacional, se han realizado 12 conferencias de prensa del Defensor del Pueblo y 3 de la Primera Adjunta y se ha participado en 26 entrevistas exclusivas en medios televisivos y radiales. Es importante señalar que el defensor ha otorgado entrevistas exclusivas a medios internacionales en 8 oportunidades, aunque los requerimientos han sido mayores, tanto a nivel interno como externo.

Como parte de la estrategia de intervención en espacios informativos, se ha institucionalizado la realización de conferencias y entrevistas en todas las visitas que la Máxima Autoridad ha realizado a las Representaciones departamentales y oficinas locales.



II.1.1.4. Encuentro con periodistas

Un componente estratégico de la gestión informativa es la realización de encuentros de reflexión y análisis conjunto entre las Autoridades de la Defensoría y los periodistas. Durante la gestión, las Representaciones de Chuquisaca, Cochabamba, la oficina nacional y El Alto realizaron encuentros que abordaron temáticas diferentes, pero que fundamentalmente permitieron recoger las percepciones de la prensa sobre diversos aspectos relacionados con el trabajo defensorial y la coyuntura nacional.

En Pando, la Representación conjuntamente la Red contra la Trata y Tráfico, realizó un en-

cuentro con los trabajadores de la prensa y dueños de los medios de comunicación local, en el que se logró el compromiso de visibilizar y posicionar la temática de la trata y tráfico, en el marco de lo dispuesto en la Ley Integral y su Reglamento.

Un aspecto destacado de la Representación de Potosí ha sido la firma de un convenio con el periódico El Potosí, para la difusión diaria y gratuita de la nómina de personas desaparecidas a fin de prevenir y actuar sobre el problema de la trata y tráfico de personas.

II.1.2. Eventos interactivos y Ferias de derechos humanos

A partir de la experiencia desarrollada en la gestión 2012, se implementó el modelo de movilización e incidencia pública de manera sostenida durante el 2013, incluyéndose una serie de ajustes y componentes que han mejorado sustancialmente su realización.

Desde la oficina nacional se coordinó y realizó un total de 81 eventos públicos, de los cuales 45 fueron ferias de derechos humanos. En la gestión 2012 se habían realizado 12 eventos directamente ejecutados por la Defensoría y 22 conjuntamente el PNUD; el incremento del 2013 respecto al 2012 es del 138%.

A partir del 13 de marzo y hasta el 10 de diciembre, todos los domingos se llevaron ade-

lante eventos en espacios ciudadanos, realizados íntegramente por la Defensoría del Pueblo con participación de los servidores de APA, de la institución y un equipo permanente de más de 30 voluntarios. En muchos casos, estas actividades, pese a que se realizaban fuera de horarios de trabajo, no implicaron una compensación a los servidores y servidoras de la institución, lo que mostró un alto compromiso con la Defensoría y con los derechos humanos.

En los espacios feriales se registraron más de 8.000 encuestas que todavía deben ser procesadas y analizadas; se calcula que más de 50.000 personas de las ciudades de La Paz, El Alto y algunas provincias participaron y fueron

informadas sobre siete temáticas de derechos humanos que son incorporadas en las ferias; además se estima una distribución de 50.000 productos informativos y de sensibilización entre el público que asistió a los eventos. Desde el inicio de la experiencia en 2012, se estima que alrededor de 100.000 personas de La Paz y El Alto han asistido a las ferias.

Las ferias se realizaron principalmente en zonas alejadas de ambas ciudades como Villa Armonía, Villa Cinco Dedos, Alpacoma, Vino Tinto, Mallasa, Villa Fátima, Cotahuma, Villa Armonía, San Isidro, Vino Tinto, Chasquipampa, Santiago II, etc. Además se ha llevado el proyecto a ciudades como Achacachi, Viacha, Copacabana, Guaqui, Sorata, Caranavi, Chulumani, entre otros. Adicionalmente se realizaron eventos en El Prado, San Francisco, San Pedro, Plaza Villarroel, Plaza España, 16 de Julio, Pacajes Kaluyo y otros que cubrieron la zona central de La Paz y de El Alto.

En la gestión se incorporó el modelo integral de acción ciudadana que incluyó, además de la experiencia en pedagogía lúdica, la animación sociocultural a través de la realización de actividades de música, pintura y teatro popular.

La Feria de los derechos humanos ha concitado el interés y la cobertura mediática en varias oportunidades. El monitoreo informativo reporta más de 30 notas en periódicos locales e incluso nacionales, que informan sobre esta actividad, en noticias y reportajes. Además varios canales de televisión han asistido a realizar

la cobertura en los eventos, tanto en las ciudades de La Paz y El Alto, como en las ciudades del área rural donde se implementaron.

Las iniciativas de promoción y sensibilización en espacios públicos se han realizado en la mayoría de las Representaciones y Mesas Defensoriales, tanto como iniciativa propia como en coordinación con otras instituciones públicas, organizaciones sociales y ONGs.

La Representación de Santa Cruz por ejemplo ha implementado el modelo de pedagogía lúdica interviniendo por segundo año consecutivo en la feria de Libro, que recibe anualmente más de 50.000 asistentes. Adicionalmente reporta más de 20 ferias desarrolladas tanto en la ciudad como en el área rural.

La Representación de Tarija participó en 24 intervenciones públicas interactivas en barrios de la capital y en ciudades del área rural. En los eventos se promovieron temas como la violencia hacia la niñez y las mujeres, los derechos humanos y las personas adultas mayores. Entre las iniciativas destacadas se puede mencionar la realización de la intervención denominada “El bazar de mis derechos” dirigido a colegios.

La Representación de Chuquisaca realizó jornadas interactivas en centros de mayor afluencia, y centros de salud. Destaca la ejecución de la Feria Educativa sobre “La Cosmovisión y los Derechos de los Pueblos Indígenas Originarios Campesinos” realizado junto a estudiantes de la Carrera de Ciencias Sociales de la Escuela



Superior de Formación de Maestros “Mariscal Sucre” donde se replicó y profundizó los conocimientos transmitidos por las autoridades indígena originario campesinos.

Asimismo durante los meses de Septiembre y Octubre de este año, dentro de las actividades de la mesa trabajo “Por nuestra Niñez” se desarrollaron jornadas interactivas en los municipios de Sucre, Presto, Las Carreras, Camargo y Zudáñez.

La Representación de Cochabamba ha desarrollado procesos de promoción y difusión de derechos humanos a servidores públicos de las Fuerzas Armadas en 10 actividades. Asimismo tuvo una destacada participación en las Jornadas de promoción de los derechos de las personas con VIH a través de la presentación de diversas actividades lúdico educativas y artísticas que contaron con una participación de más de 50.000 estudiantes en el evento denominado Exposita.

La Representación del Beni participó en 12 actividades de promoción pública de derechos, entre las que se mencionan la Feria por el “Día de lucha contra la Homofobia y Transfobia”, la II Feria Nacional del Libro, la III Feria de las Instituciones Unidas por las Personas con Discapacidad y la I Feria Multidisciplinaria Unidad Educativa Manuel Gaspar.

La Representación de Pando, como parte de la Red de Educación Inclusiva organizó y participó de una serie de actividades en conmemoración al Día Nacional de la persona con discapa-

cidad. Una de las actividades centrales fue la realización de la marcha denominada “Por los Derechos de las Personas con Discapacidad” en la que participaron alumnos de Unidades Educativas Especiales, Directores y Maestros de Unidades Educativas Especiales y Regulares que son Integradoras, así como organizaciones de Personas con Discapacidad y de padres de niñas y niños con discapacidad.

Asimismo en el tema de la lucha contra la trata y tráfico de personas, realizó varias actividades lúdicas, presentación de dramatizaciones, animación sociocultural y actividades artísticas, además de la distribución de material informativo, como trípticos, volantes, cartillas y afiches a niños, niñas y adolescentes, y a los padres que se hicieron presentes en la actividad.

La Representación de Potosí llevó adelante 4 ferias educativas en la capital y en tres ciudades del área rural. Junto a La Paz, El Alto y Santa Cruz, esta Representación ha incorporado el modelo de la pedagogía lúdica en sus intervenciones.

La Representación de Oruro llevó adelante una serie de acciones de difusión en espacios públicos, y en escuelas, tanto del área rural como urbana, destacándose su incidencia en unidades educativas.

El trabajo de las Mesas Defensoriales también incluyó actividades interactivas destacadas como el caso de Yacuiba que realizó de manera conjunta con otras instituciones como el SLIM, DNNA, programa de Chagas, VIH, Salud Sexual

y Reproductiva, SSPAM, UMADIS, etc. una feria para la promoción y difusión de los derechos Humanos y participó en la feria de la Salud realizado en la comunidad Crevaux en el territorio weenhayek.

La Mesa Defensorial de Puerto Suárez desarrolló conjuntamente una unidad educativa local, una jornada interactiva de música, poesía, dramatizaciones y cuadros murales a través de los cuales promocionaron el derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia en cinco jornadas que concluyeron con una movilización de sensibilización en el Día del Niño y Niña.

Una iniciativa destacada fue la realización del Concurso intercolegial de teatro: Un proceso de educación para la prevención desarrollado en los municipios de Puerto Suárez, Puerto Quijarro y El Carmen Rivero Torrez en coordinación con la Sub Gobernación de la Provincia Germán Busch, la Dirección de Seguridad Ciudadada-

na, las Direcciones Distritales de Educación de Puerto Suárez y Puerto Quijarro, con el apoyo de los Gobiernos Autónomos Municipales de estos tres municipios.

La Mesa defensorial de Llallagua realizó y participó en seis eventos de promoción pública en las ciudades de Uncía, Siglo XX y Llallagua, destacándose la presentación de títeres en valores humanos y las ferias del libro donde se expuso información y se realizaron actividades lúdico pedagógicas sobre diversas temáticas.

La Representación Especial del Chapare organizó diez actividades de promoción pública en Villa Tunari, Shinaota, Chimoré y Eterazama a través de iniciativas como la caravana de la integración por el "Día Internacional de la Mujer", la feria de salud, el evento denominado "Mis derechos, tus derechos, nuestras obligaciones" con niñas, niños y adolescentes de las Unidades Educativas y el espacio interactivo "Cine en la calle".

II.1.3. Campañas integrales de comunicación

II.1.3.1. 2.1.3.1. Relanzamiento de la imagen institucional

Entre agosto y octubre de este año, se llevó a cabo la fase de relanzamiento institucional que tuvo como eje visible el cambio del logotipo institucional, pero que incluyó además acciones públicas de presentación en cada departamento, reuniones del Defensor del Pueblo con representantes de la sociedad y autoridades locales, además de jornadas de reflexión con los servidores y servidoras de la Defensoría donde

se explicaron las bases y principios de la nueva visión institucional.

El relanzamiento institucional fue la campaña masiva más importante del año ya que incluyó una serie de actividades de las que intervinieron todas las áreas de la Adjuntoría, tanto la gestión informativa, la gestión discursiva y de mensajes, la producción y difusión de ma-



teriales comunicacionales, la gestión de comunicación vía web y la presencia en espacios públicos.

Se produjeron e imprimieron materiales de visibilización y promoción pública, señalética institucional e indumentaria para todos los servidores y las servidoras, que se distribuyeron entre las distintas oficinas. Como parte de este proceso se produjo y difundió una campaña en radio y televisión que incluyó la producción de dos spots y dos cuñas radiales y su emisión en

84 medios de comunicación, 49 radioemisoras y 35 canales de televisión en todo el país durante un mes continuo.

La fase de relanzamiento dinamizó la gestión pública de la Defensoría y permitió visibilizar y promocionar los principios, valores y nuevas visiones de la institución. Para ello se produjo un boletín especial que señalaba los avances en los tres años de gestión institucional, lo que permitió además visibilizar y promover la imagen y el trabajo de la gestión.

II.1.3.2. Conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos

La segunda campaña masiva de la institución logró la articulación y gestión conjunta de todas las oficinas defensoriales a través de la realización de eventos públicos y el reconocimiento a 70 instituciones o personalidades que aportaron a la defensa, promoción y difusión de los derechos humanos en todo el país. En la presente gestión se creó una estatuilla especial para el reconocimiento y permitió además generar un acercamiento con instituciones y organizaciones sociales en las distintas Representaciones.

Bajo la dirección de la Jefatura de Comunicación y la unidad de movilización e incidencia, con participación de las Representaciones de La Paz y El Alto y varias áreas de la oficina nacional, en la ciudad de La Paz se realizaron 20 actividades públicas, que incluyeron la realización de conversatorios, acciones de incidencia ciudadana con uso de mimos y acti-

vidades interactivas ciudadanas, exposiciones de carteles, presentación de un sello postal conmemorativo, ferias públicas, entre otros. Se imprimieron más de 20.000 productos entre postales, stickers, trípticos, botones y otros, además que se creó una línea conceptual y de imagen alrededor del concepto “Si hay derechos humanos, no hay violencia”, desarrollada por la Adjutoría.

Un componente importante fue la adhesión de doce entidades académicas y de derechos humanos que participaron activamente de las acciones desarrolladas, lográndose además que participaran aportando con recursos y materiales en las actividades. Entre otras, se sumaron la Comunidad de Derechos Humanos, el Centro Cultural Proarte, el Proyecto Q’alauma, cuatro universidades privadas, el Gobierno Municipal de La Paz, la Empresa Nacional de Correos de Bolivia y otros.

La presentación pública de varios eventos en todo el país y la cobertura de prensa generados, hicieron que en términos de agenda pública, la Defensoría protagonizara la incidencia pública alrededor de las actividades de la conmemoración del 10 de Diciembre.

II.1.3.3. Informe sobre el ejercicio de los derechos humanos

Por segundo año consecutivo, la Adjutoría de Promoción y Análisis coordinó, produjo y publicó el Informe sobre el ejercicio de los DDHH en el Estado Plurinacional que incluyó además un reporte sobre los principales logros y avances en la gestión defensorial. En la presente gestión se dispuso e implementó la presentación de informes en cada departamento, lo que concitó una gran expectativa pública y permitió que se jerarquice el trabajo de las Representaciones que por primera vez tuvieron la oportunidad de realizar presentaciones públicas que no solo incluían los resultados del trabajo anual, sino que además incidían en la opinión pública de sus respectivos ámbitos de acción, sobre los temas que generaron la vulneración de los derechos humanos. Esta acción evidenció además el grado de autoridad y legitimidad que han alcanzado las oficinas regionales en los temas de derechos humanos.

El informe nacional produjo una serie de noticias y opiniones en los medios de comunicación, lográndose superar la tendencia de los últimos años que generaba información únicamente alrededor de las instituciones más vulne-

radas. Varias Representaciones organizaron eventos especiales como marchas, ferias en espacios públicos y exposiciones especiales, tanto de forma individual como en alianza con otras entidades de derechos humanos.

En esta oportunidad, el tema central del informe que se refería a la violencia, como factor gravitante en la vulneración de derechos humanos, originó una serie de informaciones, análisis, opiniones y posición coincidente de medios de comunicación, instituciones y analistas. Fue también importante que varios de los temas referidos a la trata y tráfico, salud, niñez, tortura, etc. se analizaran y visibilizaran en los medios de comunicación a partir de los datos que se señalaba en el informe.

De acuerdo a un análisis de la cobertura mediática, la presentación del informe defensorial alcanzó la mayor cobertura en el área por encima de la que se brindó al informe de la Asamblea Permanente de Derechos Humanos y al Gobierno nacional que elaboraron y presentaron sus propios informes. Más allá del componente cuantitativo, se evidencia un alto nivel de liderazgo, credibilidad y reputación, que ha alcanzado tanto la Defensoría como el propio informe.

También se debe destacar la elaboración y presentación del XV Informe a la Asamblea Legislativa que incluyó, por primera vez en la gestión del Defensor Villena, un análisis amplio sobre



el estado de los derechos humanos en Bolivia, además de una relación mucho más completa

de los resultados de las Representaciones Departamentales y las mesas Defensoriales.

II.1.3.4. Otras campañas regionales

La Representación del Beni realizó además una campaña con 3 emisoras radiales, para difundir de los derechos de las NPIOC, con una duración de 20 días, mientras que la de Chuquisaca realizó a campaña educativa “Conociendo nuestros Derechos para Vivir Bien” desarrollada en tres municipios rurales del departamento destinado a todos los establecimientos educativos del nivel secundario, con el propósito de erradicar la violencia en unidades educativas.

Asimismo llevó adelante una campaña de difusión masiva de los Derechos del paciente para contribuir al conocimiento de la población sobre los derechos y obligaciones de los y las pacientes, cuyo resultado fue el de incidir en la prevención, promoción, acceso y calidad del derecho a la salud.

La Representación de Cochabamba realizó una

campaña para difundir masivamente el Derecho a la Educación de niños, niñas y adolescentes a través de la producción y difusión de una cuña radial sobre la temática.

La Representación de La Paz, a través de un convenio con ERBOL produjo y difundió 8 cuñas radiales con mensajes orientados a disminuir los casos de Trata y Tráfico de Personas; se trabajaron 4 aymara y 4 en castellano, las mismas fueron distribuidas entre los Comunicadores Populares de la Red Aymara.

La Mesa Defensorial de Puerto Suárez emprendió la campaña de prevención de la trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes a través de cuñas radiales difundidas en la Radio Cultura de Puerto Suárez y Radio Pantanal de Puerto Quijarro, durante un mes.

II.1.3.5. Producción y distribución de materiales

Como parte de la difusión de los derechos humanos, la oficina nacional diseñó e imprimó 251.037 productos, 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 como postales, banderines, bo-

tones y otros. 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 debe señalar que la Adjuntoría asumió la producción de la totalidad de la señalética y la imagen gráfica institucional emergente del cambio de logotipo y se encuentra en proceso de uniformización de los letreros y los materiales públicos en todo el país.

Gracias al trabajo de la Jefatura de Comunicación y Difusión, la producción alcanzó una mejoría en relación a la diversidad y se ha creado una línea gráfica propia relacionada con la nueva imagen institucional. Además que se ha creado una línea creativa en dibujos que será utilizada en formatos para niñas y niños con la producción propia de 40 piezas editables. La totalidad de los diseños se realizan en la Adjuntoría que además ha provisto este servicio a varias Representaciones y ha implementado un formato único en la totalidad de los productos especiales como los informes defensoriales que, aunque no se producen en cantidades mayores, mantienen la misma línea.

En cuanto a la producción audiovisual, hemos concretado la decisión institucional de producir materiales en la misma institución, lo que está

generando una mayor capacidad, adecuación más directa a las orientaciones institucionales y disminución de los costos. A la fecha, la Jefatura de Comunicación, a través de la unidad de producción audiovisual han producido en todos sus componentes seis documentales, cada uno de aproximadamente 10 minutos (Formación de líderes y lideresas en Riberalta, Pueblo Tacana, Mujer Tacana, Encuentro del Pueblo Urus, Diálogo con el Defensor del Pueblo e Informe para la Representación de La Paz). Asimismo se han producido en la gestión 19 cuñas radiales sobre diversas temáticas.

Otro de los resultados tiene que ver con la creación un banco de fotos propias que es utilizado en todos los materiales de diseño interno.

En relación al sistema de distribución, se ha planteado una modificación a la norma que regula este procedimiento que deberá ser implementado en la gestión. Actualmente se ha logrado además, distribuir la totalidad de material de promoción disponible que en algunos casos permaneció en el almacén durante varias gestiones.



Materiales producidos en la gestión 2013

XI Informe Anual del Defensor del Pueblo a la Asamblea Legislativa	300
Libro: "Mis derechos, tus derechos en una historia"	1.000
Pronunciamiento Violencia contra la mujeres	1.000
Cartilla La salud es un derecho fundamental	5.000
Trípticos con varias temáticas	100.000
Volantes con varias temáticas	20.000
6 boletines "El Defensor"	6.000
Cartilla: Doy buen trato no maltrato	10.000
Cartilla: Derechos de las mujeres en el Estado Plurinacional	10.000
Cartilla Ley contra la violencia hacia las mujeres	5.000
Cartilla Nueva visión y misión de la Defensoría del Pueblo	2.000
Cartilla: Derechos de las NNA en el Estado Plurinacional	10.000
Cartilla: Trata y Tráfico	10.000
Cartilla: Defensoría del Pueblo	10.000
Cartilla: Adultos Mayores	10.000
Cartilla: Personas con Discapacidad	10.000
Libro Informe sobre los DDHH en 2013	1.000
Boletín sobre los voluntarios	1.000
Folder: Relanzamiento institucional	1.000
Folder: Consejo Andino de Defensores del Pueblo	300
Bolígrafos: Consejo Andino de Defensores del Pueblo	300
Poleras:	400
Gorras	400
Chalecos	240
Pines	400
Botones	5.000
Banderines	5.000
Banderas	25
Calendarios	10.000
Postales	10.000

Afiches	5.000
Letreros institucionales	16
Banners	40
Gigantografías	10
Pasacalles	30
CD del XI Informe Anual del Defensor del Pueblo a la Asamblea Legislativa	500
CD spots	19
CD cuñas	19
Documentales	19
CD música	19
	251.037

Pese a las limitaciones de recursos económicos, varias Representaciones y mesas Defensoriales han producido y difundido material de información y sensibilización sobre diversas temáticas que han sido socializadas en medios locales.

Destaca la Representación de Oruro que desde su propia oficina ha producido 2 spots televisivos sobre: Derechos de las NNA's en lenguaje de señas, Trato Afectivo a la Niñez y dos reportajes audiovisuales sobre autismo y Niñez y sobre la visita del Defensor del Pueblo al encuentro de corregidores del TIPNIS.

La Representación de La Paz, como se ha informado antes, produjo ocho cuñas radiales sobre trata y tráfico en idiomas español, aymara y quechua; la Representación de Pando participó en la producción y difusión de una cuña para la prevención del consumo de droga en colegios.

La mesa Defensorial de Riberalta produjo un spot sobre trabajo infantil en la zafra de la castaña y dos cuñas radiales sobre trabajo infantil en la zafra de la castaña.

En cuanto al material gráfico, la Representación de Potosí produjo y distribuyó un plegable sobre el tema de trata y tráfico de personas, un tríptico sobre derechos de las personas privadas de libertad, un tríptico sobre derechos de la madre tierra y un tríptico sobre autonomías.

La Representación de Tarija produjo un tríptico sobre trata y tráfico de personas, mientras que El Alto diseñó e imprimió un tríptico para la prevención de la trata de niñas, niños y adolescentes, un volante del servicio que ofrece la Representación Especial y un calendario de escritorio 2014.



II.1.3.6. Programas radiales y televisivos y publicaciones en serie

Durante la gestión se han implementado acuerdos especiales con medios de comunicación para la difusión de programas radiales de alcance mayor de forma permanente, lo que significa un resultado que debe destacarse, especialmente por el esfuerzo que significa la producción y la importancia que tiene este medio.

La Representación de Chuquisaca viene aplicando la estrategia de promoción en este medio, difundiendo un programa radial semanal de gran audiencia, desde la gestión 2010. Los programas denominados “Respetos Guardan Respetos por la vigencia Plena de nuestros Derechos”, tienen una duración de una hora y no tienen costo para la Representación. En el 2013, se han producido y difundido al menos 120 programas en tres emisoras diferentes donde se abordaron los diversos temas de derechos humanos.

Por su parte la Representación de La Paz ha suscrito un convenio con la Red ERBOL en su emisión aymara, por el cual se concede un espacio semanal de 30 minutos, sin ningún costo, para que se pueda promover los derechos humanos e informar sobre las actividades de la Defensoría del Pueblo. La participación de la Representación se realiza en idiomas castellano y aymara y hasta la fecha se ha intervenido en 27 programas.

A partir de este convenio, se viene impulsando la conformación de la Red de Comunicadores

Populares del Departamento de La Paz con el fin de articular esfuerzos conjuntos para informar, prevenir, difundir e incidir en la prevención de la trata y tráfico de personas.

La Representación de Tarija, por su parte produce y difunde un programa de radio semanal en Radio Aclo, a partir del mes de octubre de la presente gestión, mediante un acuerdo establecido con este medio de comunicación, que es el de mayor audiencia en el área rural del departamento. Gracias al acuerdo, la difusión de los programas es gratuita. Se tiene programado realizar 16 programas en total sobre diversas temáticas de derechos humanos.

La Representación de Santa Cruz difundió un programa radial semanal durante un periodo de tres meses con similares características y la del Chapare inicia la emisión de una experiencia similar desde la gestión 2014.

Finalmente se debe señalar que la Representación de Potosí reporta la realización de un programa televisivo semanal.

En relación a las publicaciones gráficas en serie, la experiencia más importante es la de Cochabamba, que desde la pasada gestión viene publicando un suplemento semanal sobre temas de derechos de las niñas, niños y adolescentes en el periódico Opinión, denominado COBOCITOS. La experiencia que, al principio contó con el apoyo de UNICEF, actualmente es manejada directamente por la Representación.

II.1.3.7. Página web y medios virtuales

En agosto de 2013 se publicó la nueva página web institucional que fue construida en su diseño por una empresa externa y en su contenido por la Adjutoría de Promoción y Análisis. El nuevo sitio incorpora una serie de elementos nuevos que se distribuyen de manera más ordenada, coherente e interactiva que el modelo anterior. Aunque no se lograron los resultados planificados en el ámbito de la interculturalidad, se tiene listo el espacio para incorporar documentos en tres idiomas del Estado Plurinacional, además del castellano.

La información, la actualización y los servicios que prestan han multiplicado exponencialmente la cantidad de visitas registradas en un contador automático. De acuerdo a los reportes de la unidad de sistemas, entre 2008 y 2012 (4 años), la cantidad de visitas a la anterior página web fue de 16.938, lo que significa aproximadamente un promedio de 11 visitas por día. A partir del 15 de septiembre de 2013, cuando se implementa el contador, hasta el 31 de diciembre se habían reportado 20.000 visitas al nuevo portal web, lo que significa que aproximadamente 205 personas por día acceden a la página oficial de la institución, esto refleja un incremento en la efectividad de 1.500%.

De acuerdo a la política implementada, se están incorporando la mayor cantidad posible de documentos, informes y publicaciones que ha

realizado la institución durante su historia. Se encuentran publicados 38 informes defensoriales, 27 publicaciones impresas, 35 videos, 32 discursos institucionales, 30 boletines y cartillas y 147 noticias correspondientes a la gestión 2013, además de datos actualizados sobre las poblaciones con derechos vulnerables, el listado completo de la oferta bibliográfica de la biblioteca especializada en derechos humanos y material audiovisual producido por la institución.

Un componente de gran importancia que se incorpora en la web es el espacio destinado a la publicación de boletines y noticias de las Representaciones, en los que cada oficina puede incluir una relación abierta de sus propias actividades. Este espacio es uno de los más dinámicos y actualizados de manera permanente. Actualmente todas las Representaciones incluyen noticias de su propio trabajo alcanzándose más de 250 notas publicadas.

Otro aspecto destacable en este componente es la implementación de iniciativas virtuales, concretamente las redes sociales como Facebook y Twitter que registran un rápido crecimiento. Se abrió una cuenta de Twitter que es administrada por el Defensor del Pueblo que actualmente tiene más de 900 seguidores y cuentas institucionales nacionales y departamentales.



Finalmente es importante señalar que también se registra resultados importantes en los espacios interactivos del sitio web. El espacio “escribale al Defensor” reporta más de 130 cartas que fueron enviadas a la MAE de las cuales 126 son denuncias que han sido derivadas a las distintas oficinas defensoriales. En relación a las denuncias contra la violencia hacia la mujer,

II.1.3.8. Gestión del conocimiento

En la gestión 2013 se incorporó la herramienta de la evaluación a los procesos que desarrolla la Adjutoría, especialmente en el área de comunicación, avanzando en la visión que los procesos comunicacionales son medibles y sus resultados pueden ser alcanzados si se aplican mecanismos de seguimiento y monitoreo durante su ejecución.

Desde esta perspectiva, la unidad de diagnóstico y análisis realizó la evaluación del sistema de monitoreo de noticias entre los y las destinatarios, lo que permitió realizar ajustes y modificaciones al servicio y construir un sistema eficiente y útil. Asimismo se realizó un trabajo similar con las ferias de derechos humanos, lo que identificó aspectos que deben ser ajustados en el futuro. Ambos estudios incluyeron análisis interno y el uso de herramientas externas como encuestas y entrevistas.

Además se realizó el análisis de la gestión informativa y su incidencia en la agenda mediática nacional, lo que permitirá definir las estrategias en la gestión 2014 en el área. Un trabajo

se tienen un total de 15 denuncias registradas desde su implementación.

Actualmente las Representaciones de La Paz, Oruro, Santa Cruz, Beni, Cochabamba, Pando, Chapare, El Alto y Potosí, además de la Oficina Nacional han abierto cuentas en Facebook, mientras que las cuentas de twitter.

similar realizado en la gestión 2012, permitió identificar las medidas y ámbitos que debían fortalecerse para lograr los resultados que hoy son evidentes.

Asimismo se elaboraron dos dossiers sobre violencia hacia la niñez y trata y tráfico de personas que serán incorporados en la página web previa presentación al Comité de Coordinación. En este aspecto se produjo una investigación especializada a partir de los dibujos que realizaron los niños y las niñas en las ferias de derechos humanos, sobre la incidencia y el grado de violencia que manifiestan en sus trabajos. La investigación fue realizada por un psicólogo voluntario que recopiló un total de 115 dibujos y los analizó con instrumentos sicosociales. Los resultados serán analizados por el área educativa para validar la metodología implementada y serán presentados en las siguientes semanas.

Se coordinó la realización del componente de monitoreo de la imagen institucional a través de la realización de 25 entrevistas a profundi-

dad a personalidades públicas, lo que permitió identificar las áreas de incidencia que se de-

bían fortalecer a nivel público.

II.1.3.9. Programa Nacional del Voluntariado en derechos humanos

El Programa nacional del voluntariado se vio reforzado este año a través de la organización e implementación de proyectos de acción específica en el área educativa y de movilización. La oficina nacional convocó y capacitó a 150 personas con este propósito, de las cuales permanecieron 40 durante todo el año, constituyéndose en la mayor cantidad alcanzada en los últimos tres años. A la capacitación en derechos humanos sobrevino además la realización de cursos sobre teatro del oprimido, técnicas y formación en el arte de mimos y otras de relación con la ciudadanía en el afán de promover derechos humanos.

Es importante señalar que, tanto la formación como el trabajo con voluntarios y voluntarias durante la gestión se realizaron en coordinación con la Representación de La Paz que además fue responsable de la organización e implementación de varias acciones de educación y movilización en este ámbito.

Una vez realizada la capacitación los voluntarios y voluntarias participaron como animadores en las ferias y los eventos públicos que llevó adelante la institución, además organizaron directamente y por iniciativa propia, una serie de actividades especialmente en colegios y universidades e implementaron actividades de

movilización y educación, además de crear un sitio de difusión en la red social Facebook. Un aspecto destacable tiene que ver con la permanencia de un grupo de alrededor de 16 personas voluntarias de las anteriores gestiones que asisten regularmente a las actividades planificadas de movilización y formación.

A nivel nacional actualmente se cuenta con 356 voluntarios en once oficinas departamentales.

La Representación del Beni cuenta con 25 promotores voluntarios capacitados en Liderazgo de opinión, derechos humanos, principios y valores. Lo resultados del trabajo con voluntarios y voluntarias son 12 actividades de promoción, difusión de los Derechos Humanos, con el apoyo de las Unidades Educativas Santa María de Fe y Alegría, Inmaculada de Fe y Alegría, Manuel Gaspar y Samuel Muñoz Hurtado.

Por su parte la Representación de Cochabamba cuenta con la participación de 80 promotores voluntarios en derechos humanos, de los cuales de forma activa asisten 20.

La Representación de La Paz, a través de un trabajo coordinado con la Oficina Nacional trabajó con dos grupos, por un lado los promotores que respondieron a la convocatoria pública y por otro un grupo de estudiantes de la Universidad Privada del Valle. El principal resulta-



do de la iniciativa fue la realización de varias actividades de réplica en colegios, además de su participación activa en las ferias de los derechos humanos.

La Representación de Santa Cruz ha formado alrededor de 80 promotores voluntarios, la mayoría Estudiantes de diferentes carreras y diferentes institutos educativos superiores. Durante esta gestión reporta la realización de diversas actividades en unidades educativas con actividades de promoción, reflexión y sensibilización. Una experiencia destacada es la capacitación de los voluntarios de la Escuela Superior de Maestros Enrique Finot en temas de derechos humanos y que han diseminado estos conocimientos en los ámbitos donde ellos y ellas se encuentran realizando prácticas para su futura profesión de educadores.

La Representación de Oruro conformó dos grupos de promotores, el primero compuesto por servidores públicos de las diferentes instituciones (TDO, CNS, SERECL, Defensa Pública, SELA, EMAO, Tribunal Supremo de Justicia, Gobernación, ELFEOSA, SEDEGES, Aduana Nacional, UTO, SEGIP, Ministerio Público, etc.), que se convierten en aliados estratégicos de la Defensoría en las instituciones mencionados, quienes viabilizan el trabajo en cada una de las quejas recibidas y difunden al interior de cada institución la importancia de los derechos humanos y competencias institucionales.

El segundo grupo está compuesto por directoras de nivel inicial, maestras y psicólogas

de apoyo. Este grupo de promotoras denominadas de nivel inicial, fueron capacitadas en 3 módulos de 4 horas cada uno, una vez concluido la misma se ejecutaron 10 proyectos de aula, que consistía en la ejecución de un total de 15 horas que incluía las actividades con padres y madres de familia, siendo beneficiarios indirectos cerca de 350 padres y madres de familia, niñas, niños adolescentes de 9 Unidades Educativas de nivel Inicial.

La Representación de Pando, en el 2012 inició un proceso de formación en derechos humanos al grupo de Promotores Comunitarios de Salud Mental, conformado por personas de diferentes comunidades que recibieron la capacitación del Comité Internacional de la Cruz Roja para prestar apoyo psico-social y ayudar a restablecer el tejido social en comunidades rurales de Pando, después de los hechos luctuosos de Porvenir.

Adicionalmente, la Representación cuenta con un equipo permanente de 30 promotores que apoyan las diversas actividades de promoción y sensibilización sobre los derechos humanos que realiza la institución.

Durante la gestión 2014 se ha planificado la realización de actividades de promoción de derechos humanos en comunidades rurales, en los que ellos serán los facilitadores de talleres sobre derechos humanos con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo.

La Mesa Defensorial del Chapare reporta 7 activistas voluntarios de la Unidad Educativa

“Francisco Vignaud” - Villa Tunari, que apoyan las actividades e intervenciones en espacios públicos. La mesa Defensorial de Llallagua tiene 30 promotores, todos ellos y ellas estudiantes universitarios de diversas carreras.

Por su parte Potosí cuenta con 14 promotores que han participado de manera permanente en las ferias educativas, además en actividades de difusión en barrios de la ciudad.

II.1.3.10. Centro de Documentación e Información y Archivos

Durante el periodo se incrementó la oferta informativa especializada en DD.HH. y acción defensorial en un 3.44% respecto de la gestión anterior. Se ha adquirido por intercambio, compra y donación aproximadamente 119 libros, en La Paz.

Se ingresaron 36 documentos inéditos a la base de datos con información sobre NPIOCA's, Género, Migración y Niñez y se atendieron 3.625 demandas de información.

Se apoyó a las Representaciones de Potosí, Beni y Cochabamba para fortalecer las unidades de información y la gestión documental de los archivos centrales y se ha realizado el análisis de la documentación transferida al archivo central en relación a lo planificado y los resultados alcanzados como parte de la gestión del conocimiento institucional logrando la incorporación de valiosa información generada en la memoria institucional correspondiente a la gestión 2011.



II.2. Educación en derechos humanos

II.2.1. Incremento cuantitativo

En la gestión 2013, se evidenció un mayor dinamismo en el área de educación, lo que se puede evidenciar en la cantidad de eventos y de beneficiarios., habiéndose casi triplicado ambos conceptos en relación al 2012 y mostrando la mayor cantidad en toda la gestión actual.

La cantidad general se acompañada de una presencia más importante en relación al Plan Operativo Anual. Más del 30% del total de ac-

tividades informadas en el POA 2013 de las Representaciones tiene que ver con eventos de educación y formación.

Hasta diciembre de 2013 y según los informes remitidos a la oficina nacional por las representaciones y mesas defensoriales se tiene la siguiente relación de datos, estableciendo un cuadro comparativo de las gestiones 2010 al 2013.

NUMERO DE EVENTOS EDUCATIVOS

	2010	2011	2012	2013
Fuerzas Armadas	42	76	44	71
Policía Boliviana	58	71	32	43
Servicio Público	107	159	68	153
Sistema educativo	123			449
Ciudadanía	173	316	200	253
NPIOC	8	28	17	51
TOTALES	511	650	378	1.020

NUMERO ASISTENTES A LOS EVENTOS EDUCATIVOS

	2010	2011	2012	2013
Fuerzas Armadas	1868	7560	2047	6.301
Policía Boliviana	1837	3049	1060	2.598
Servicio Público	3724	6119	2954	977
Sistema educativo	4992	----	----	23.417
Ciudadanía	2771	19589	8739	11.131
NPIOC	328	1606	458	2.164
TOTALES	15.520	37.923	15.258	46.588

Los resultados no solo tienen que ver con el aspecto cuantitativo sino también cualitativo. Las nuevas líneas de acción educativa, que sin descuidar la capacitación a instituciones, ponen un alto énfasis en la intervención con la ciudadanía y la participación de facilitadores voluntarios, especialmente de universidades, colegios y centros de formación han permitido la evidencia de logros en todas las oficinas departamentales.

Asimismo es notorio el cambio en la orientación de la gestión de diálogo de saberes con NyPIOCAs que ahora privilegia el análisis y el debate sobre los derechos en el Estado Plurinacional. En cuanto a las temáticas, se ha ampliado la formación sobre temas que tienen que ver con las poblaciones con derechos vulnerables.

II.2.2. Principales intervenciones y educativas de las Representaciones y Mesas Defensoriales

II.2.2.1. Beni

- La Representación del Beni realizó 7 eventos de capacitación a maestros de Centros Educativos Alternativos que beneficiaron a 248 maestros y maestras, de las cuales 127 corresponden al área rural.
- 2.555 estudiantes de Unidades Educativas y Centros Educativos Alternativos fueron capacitados en Derechos Humanos, principios y valores de las cuales 1.638 corresponden al área rural
- 82 niñas, niños y adolescentes de Unidades Educativas de Trinidad capacitados en Dere-



chos Humanos, principios, valores y liderazgo de opinión.

- Se realizaron 10 eventos de promoción y difusión de los derechos de los pueblos indígenas, en comunidades rurales y 10 eventos de promoción para la identificación de líderes y lideresas indígenas en varias comunidades.
- Se llevaron adelante dos jornadas de fortalecimiento de capacidades en DD.HH, Valores y Principios con la Federación de Estudiantes de Secundaria en Trinidad

II.2.2.2. Chuquisaca

- El conversatorio titulado los “Pueblos Indígenas y su relación con la Madre Tierra” congregó a más de 400 estudiantes de la Universidad Pedagógica Mariscal Sucre y altas autoridades de los ayllus y sindicatos de Chuquisaca.
- Se llevó adelante el taller denominado “Derecho a la Salud con Calidad y Calidez” donde se abordó los derechos de los pacientes y responsabilidad de los servidores públicos en el acceso a la salud, donde participó el personal médico de los diferentes hospitales de la capital.
- En el mismo sentido se han realizado talle-

- 67 promotoras comunitarias del municipio de San Andrés fueron fortalecidas en sus capacidades para la atención y promoción de los derechos humanos de NNA.
- 57 niñas, niños y adolescentes capacitados en la temática de derechos humanos y maltrato infantil en el municipio de Reyes.
- Destaca la gestión y realización de talleres y encuentros de reflexión en varias comunidades del TIPNIS durante las tres intervenciones realizadas y que alcanzaron a 11 poblaciones.

res con funcionarios militares y conscriptos

- La Campaña Educativa “Conociendo Nuestros Derechos para Vivir Bien”, se realizó en coordinación con la Dirección Departamental de Educación, Dirección Distrital de Educación, Gobiernos Municipales y las Unidades Militares Batallón V de Ingeniería, Regimiento II de Infantería y Liceo Militar.
- En la gestión se determinó continuar con el mismo trabajo pero en el área rural, específicamente en municipios de Chuquisaca Centro. Con esta Campaña Educativa, se ha logrado llegar aproximadamente a 4.200 estudiantes.

II.2.2.3. Cochabamba

- En el tema de salud se ha capacitado a 46 médicos de residencia del Complejo Hospitalario Viedma en coordinación con la Facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Simón.
- En el marco del derecho al acceso a la justicia, se desarrolló un espacio de conocimiento para formar agentes de cambio, dirigido a 200 alumnos del Politécnico Militar de Aeronáutica (POLMILAE), 50 miembros del personal militar y 150 cadetes, sobre temas de Derechos Humanos, feminicidio, violencia de Género, Trata y Tráfico de Personas, enfatizando la Ley 348.
- En el marco del derecho al acceso a la Educación, se desarrolló un taller de sensibilización dirigido a 2.500 estudiantes, plantel docente y Junta Escolar en las Unidades Educativas priorizadas, del que participaron Directores y profesores y estudiantes de unidades educativas.
- Se ha promovido y difundido derechos humanos a 5.000 servidores públicos y organizaciones sociales de 47 municipios del departamento.
- **El trabajo con organizaciones de la sociedad** generó la capacitación de 13 líderes de organizaciones sociales, pertenecientes a Juntas Vecinales y OTBs de siete zonas de la capital, en cuanto a la exigencia del respeto del derecho al agua como un derecho humano.

II.2.2.4. La Paz

- La Representación Departamental realizó dos talleres con 83 directores distritales de educación del Departamento en temáticas como derecho a la educación sin violencia, Ley Integral para garantizar a las mujeres una Vida Libre de Violencia, entre otros.
- Con estas temáticas se organizaron actividades con miembros de toda la comunidad educativa, padres de familia, maestros y estudiantes en 40 Establecimientos Escolares de la capital y de nueve poblaciones.
- Se realizaron 12 eventos para socializar los derechos de las mujeres con el Batallón de la Policía Militar Naval y los directores distritales de Educación.
- Se realizaron 32 eventos con el sector educativo, principalmente en temas como el bullying, la violencia y la trata y tráfico; con juntas de vecinos y sindicatos se llevaron adelante ocho eventos.
- Se participó en el taller organizado por AMDEPAZ, la Cámara de Senadores de la Asamblea Plurinacional y el Ministerio de Autonomías, espacio dirigido a Alcaldes, alcaldesas



y Presidentes de Consejo, sobre elaboración de cartas orgánicas, participación ciudadana, asimismo el taller permitió definir una metodología de trabajo dividiendo los mu-

nicipios del departamento en 3 grupos, con similares características para desarrollar un trabajo diferenciado individualizando municipios para la gestión 2014.

II.2.2.5. Oruro

- La Representación privilegió el trabajo con el sistema educativo, directores, maestros y maestras, tanto de la capital como de otras ciudades y comunidades,
- Como parte de un nuevo modelo de intervención establecido por la Representación, las madres y padres de familia fueron parte de estos talleres constructivos y participativos.
- Es importante destacar la ejecución de diez

proyectos de aula en Unidades Educativas de nivel Inicial de la capital.

- La oficina departamental implementa el proyecto denominado "Verificaciones y promoción en Unidades Militares", que realiza al mismo tiempo las verificaciones y actividades informativas integrales sobre el respeto a los derechos humanos y competencias de la Defensoría del Pueblo dirigido a jefes, oficiales, instructores y la tropa en general.

II.2.2.6. Pando

- Para enfrentar el problema de la trata y tráfico de personas, se han realizado varias actividades con la Red contra este delito a través de talleres de capacitación y socialización de la Ley 263. Además se realizó un ciclo de talleres de socialización de la Ley 263, dirigido a todos los miembros de la Red de Frontera y se llevó a cabo un taller dirigido a Directores y estudiantes de las Unidades Educativas del distrito Cobija y otro dirigido a Fiscales y servidores públicos de la Fiscalía de Distrito.
- En coordinación con el SEDEGES, se llevó a

cabo una sesión informativa sobre derechos de las personas adultas mayores, con la presencia de cuarenta personas entre niñas, niños y adolescentes que viven al interior del Centro de Acogida, servidores públicos que ejercen funciones de atención a estos dos grupos poblacionales y hombres y mujeres adultos mayores que viven en el Hogar del Adulto Mayor.

- Desde el año 2007 la Representación realiza acciones para la educación inclusiva, en alianza con la Dirección Departamental de Educación, en Unidades Educativas Regula-

res que tienen entre su alumnado a niñas, niños y adolescentes con necesidades educativas especiales y Centros de Educación Especial.

- El trabajo consiste en la realización de cursos de formación de capacidades en los docentes para trabajar en aula con los diferentes tipos de discapacidades en temas como adaptaciones curriculares, dificultades de aprendizaje, lenguaje de señas, braille, y metodología aplicable en el aula con alumnos con necesidades educativas especiales y discapacidades. Fruto de este trabajo es que se ha logrado incrementar de 12 Unidades Educativas inclusiva en 2012 a 17 unidades en este año, estas nuevas Unidades Educativas inclusivas se han incorporado a la Red Departamental de Educación Inclusiva.
- En la gestión se capacitaron a 574 servidores públicos de instituciones como la Gobernación, Gobiernos Municipales, Servicio de Registro Civil, Hospital Obrero.
- Se desarrolló un evento de dos días en el municipio de Puerto Rico con estudiantes de la Escuela Superior de Maestros. El evento contó con la participación de 107 personas, entre estudiantes, docentes y autoridades académicas y administrativas de la Escuela.

II.2.2.7. Potosí

- Se ha consolidado la alianza estratégica con Fundación Acción Cultural Loyola ACLO, en el Municipio de Cotagaita, para desarrollar talleres y sesiones informativas a estudiantes, padres de familia y maestros de Unidades y Núcleos Educativos que concentran a 10 comunidades del municipio. En su primera fase se ha llegado a cerca de 600 personas.
- Se ha establecido una alianza estratégica con Fundación Acción Cultural Loyola ACLO, en el Municipio de Cotagaita, para desarrollar talleres y sesiones informativas a estudiantes, padres de familia y maestros de Unidades y Núcleos Educativos que concentran a 10 comunidades del municipio. En una primera fase se ha llegado a cerca de 600 personas.

II.2.2.8. Santa Cruz

- Se ejecutaron actividades de capacitación a maestros, maestras, alumnos y alumnas de las unidades de Fe y Alegría en temas como la erradicación de la Trata y Tráfico, la No violencia hacia la Mujer y la niñez, la promoción del Buen Trato, entre otras.
- Se ha conformado un grupo de niños y niñas



para que puedan ser aliados en el trabajo defensorial en sus propios colegios.

- Se ha desarrollado el Foro: Por un medio ambiente sano y los Derechos de la Madre Tierra, en el que expertos han expuesto la necesidad de cambios en las políticas públicas, en la necesidad de llamar la atención a este tema, han propuesto nuevas maneras de encarar esto y han mostrado las condiciones en las que se encuentra nuestro entorno.
- Asimismo, se han ejecutado actividades de capacitación en espacios policiales y milita-

II.2.2.9. Tarija

- La Representación ha realizado 14 eventos educativos de diálogo e información sobre la problemática de la violencia contra las mujeres y la Ley N° 348 dirigido a policías, militares, servidores públicos en salud, personal de SLIM, FELCV, fiscales, corregidores, secretarios generales de la Federación Campesina, madres jóvenes, estudiantes y otros con una metodología participativa
- Se han desarrollado 40 eventos educativos en varios temas de derechos humanos dirigidos a servidores públicos de la policía, fuerzas armadas, médicos, enfermeras, personal de salud en general, corregidores, personal de SLIM, Defensorías de la Niñez,

res en coordinación con las unidades policiales y militares del Departamento, acciones dirigidas a personal jerárquico y también a personal de tropa y suboficiales. Destaca la coordinación desburocratizada que ha habido en la ejecución de estas actividades.

- En esta gestión se efectuaron charlas informativas dirigidas a PPL en pabellones de mujeres y de varones de la cárcel de Palmasola, con el objetivo de motivarles al ejercicio de sus derechos aun en condiciones de privación de libertad, y recordándoles la necesidad de exigir el cumplimiento de los mismos.

dirigentes campesinos, estudiantes universitarios y escolares, representantes de organizaciones sociales y organizaciones no gubernamentales.

- Se destaca también el proceso de capacitación sobre Derechos Humanos y Función Policial con 33 policías de diversas unidades de la ciudad de Tarija, el cual fue coordinado con el Responsable de Derechos Humanos de la Policía y que culminó con una feria sobre la violencia contra las mujeres, donde los policías desarrollaron los contenidos trabajados en cuanto al patriarcado y la desigualdad de género como una de las causas estructurales de la violencia contra las mujeres.

II.2.2.10. El Alto

- En el tema de la justicia y los derechos humanos se efectuó un taller donde estuvieron presentes personal de la Dirección de Género y Gestión Social del municipio; Servicios Legales Integrales Municipales de los Distritos de El Alto; Defensorías de la Niñez y Adolescencia; Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Brigada de Protección a la Familia, Juzgados de Instrucción de Centros Integrados de Justicia, Procuraduría General del Estado y el Ministerio Público.
- En la temática de salud se realizaron una serie de actividades educativas, de las que participaron personal administrativo de cinco instituciones públicas y privadas que trabajan en el área para informar y sensibilizar sobre los mecanismos, medidas, políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación del daño a las mujeres en situación de violencia; también se abordó el tema de acoso laboral.
- En coordinación con la Inspectoría General de las Fuerzas Armadas se llevaron adelante talleres de información a oficiales y sub oficiales de las unidades militares acantonadas en Tiquina, Chua, Chaguaya y Achacachi, donde se abordaron temas como la ley Para Garantizar a la Mujeres una Vida sin Violencia, La ley Contra el Racismo y la Discriminación, la ley Marcelo Quiroga Santa Cruz y la ley del Defensor del Pueblo. Además se realizaron dos eventos informativos a dirigido a 274 estudiantes de primer y segundo año de la ESBAPOL.
- En el ámbito del derecho a la educación se llevaron adelante cursos y talleres dirigidos a profesores y Concejos Educativos en las diferentes unidades educativas del Distrito, con la finalidad de que los profesores propongan proyectos de aula para el abordaje de los valores y derechos humanos junto a sus estudiantes, con la participación de padres de familia. Profesores de 11 Unidades Educativas del Distrito Educativo Jesús de Machaca trabajaron estos proyectos.
- Con el objetivo de construir de forma participativa mecanismos para la prevención del maltrato en las unidades educativas la Representación realizó varios talleres participativos, en las que más de un centenar de directores, directoras y representantes de juntas escolares de unidades educativas aportaron con varias y novedosas acciones para hacerle frente al maltrato en las escuelas y colegios.
- También, se recogieron algunas inquietudes de algunos niños, niñas y adolescentes a través de la realización de cinco eventos en los que participaron más de 160 niños, niñas y adolescentes de diferentes unidades educativas de El Alto, con el objetivo de reflexionar de forma participativa acerca de las obligaciones que tienen las hijas e hijos



en la familia y en la escuela, para prevenir el maltrato y violencia.

- También se coordinó 6 eventos informativos con la Escuela Superior de Formación de Maestras y Maestros de Santiago de Huata sobre el tema de prevención a la violencia, con énfasis en la educación, dirigido a 458 estudiantes de diferentes materias.
- Se trabajó en acciones de prevención de la

II.2.2.11. Riberalta

- Se llevaron adelante cinco los talleres educativos con el sector fabril que contaron con la participación de los y las dirigentes de los cuales 320 eran mujeres y 29 hombres. Estos eventos se convirtieron en espacios de reflexión y análisis para identificar problemáticas específicas y generar debates desde la mirada y/o experiencia de cada organización, esto hizo posible obtener aportes y propuestas específicas tendientes a reducir brechas de discriminación que afectan a las mujeres por causa del patriarcado.
- Asimismo se realizaron dos talleres educa-

II.2.2.12. Yacuiba

- Se han desarrollado 12 jornadas de sensibilización y prevención de la trata y tráfico con estudiantes del nivel secundario de los colegios de Caraparí y Villamontes y dos talleres sobre la Ley 263, la prevención de la

trata y tráfico a partir de talleres de información con 80 niños de 1ª de primaria y 80 adolescentes estudiantes de 3º y 4º de secundaria. Con información respecto a la trata y tráfico de personas y los riesgos que tiene la población en relación a este flagelo se llegó a un total de 600 estudiantes, 300 padres de familias de los diferentes establecimientos educativos mencionados.

tivos con servidores Públicos de los Gobiernos Municipales de Riberalta y Guayaramerín, con un total de 104 participantes.

- De una sesión informativa con personal de salud que trabajan en la Universidad Autónoma del Beni se tiene a 22 personas que han recibido información sobre la Ley N° 045 Contra el racismo y toda Forma de Discriminación. Con las FF.AA se han desarrollado 5 talleres educativos de los que han participado 85 oficiales del Ejército de Bolivia y 100 conscriptos.

trata y tráfico de personas, con docentes de colegios de Caraparí y Yacuiba.

- Asimismo se ha capacitado sobre el mismo tema a los integrantes de la red de tarta y

tráfico de Yacuiba y se llevó adelante un taller con FFAA sobre el rol que le asigna la ley

II.2.2.13. Caranavi

- Durante la gestión se ha desarrollado procesos de capacitación a 300 servidores públicos del Municipio de Tipuani, Guanay, Caranavi, además de oficiales, sub oficiales y soldados de la Fuerza Aérea.
- Para sensibilizar sobre la violencia hacia las mujeres, se intervino con espacios educativos en 15 colonias, mediante talleres, ferias educativas y recepción de casos. Cabe res-

II.2.2.14. Puerto Suarez

- La mesa defensorial privilegió sus intervenciones en el área con la comunidad educativa en 16 eventos dirigidos a estudiantes, profesores y profesoras, directores y padres de familia de los municipios de su jurisdicción. Los temas recurrentes fueron la trata y tráfico, violencia contra las mujeres y la niñez

II.2.2.15. Llallagua

- La Mesa Defensorial firmó un convenio 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 con la finalidad de fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes a través de espacios de reflexión desde la ex-

en la prevención de este delito.

ltar que estos eventos fueron abordados en coordinación con el Comité de Mujeres Cafetaleras de Caranavi, y el Hospital

- Además la Mesa Defensorial ha desarrollado 12 jornadas de sensibilización en el área Rural y urbana con estudiantes de Unidades Educativas del nivel secundario, asimismo se realizó tres talleres sobre la socialización de la Ley 263 y su reglamentación.

y derechos de las poblaciones vulnerables.

- Asimismo trabajo con el personal de las unidades militares de la zona, la policía y los operadores de justicia, además de haber realizado varias intervenciones con mujeres dirigentas de barrios y comunidades.

periencia propia, para realizar conjuntamente eventos de capacitación en forma coordinada con el programa de Formación de Líderes, dependiente de la Dirección General de Formación Política Sindical de la UNSXX.

- Asimismo se incidió con información y difusión a través de talleres acerca de los derechos humanos de las mujeres, promoción



de políticas para la ejecución y aplicación de la ley 1674, se socializó la nueva ley integral N° 348, para que las mismas participantes sean replicadoras de promover los derechos, garantías y la igualdad de oportunidades. Asimismo la Mesa Defensorial como

componente de la red interinstitucional contra la violencia coadyuvo en las diferentes actividades realizadas por el día municipal de lucha contra la violencia género generacional promulgada mediante ordenanza municipal.

II.2.2.16. Chapare

- Se llevaron adelante talleres de socialización e información para incluir en la Carta Orgánica Municipio de Villa Tunari los derechos de las poblaciones con derechos vulnerables con la participación de adultos mayores y personas con discapacidad, en los municipios de Villa Tunari, Shinahota, Chimore, Puerto Villarroel y Entre Ríos.
- Para prevenir la violencia contra la niñez se ha realizado talleres de capacitación en las Unidades Educativas de los municipios de Villa Tunari, Shinahota y Entre Ríos, como también se ha capacitado a servidores Públicos de DNA, SLIMs de los cinco Municipios del Trópico de Cochabamba.
- Se desarrolló el proceso educativo “JIOC y Justicia Ordinaria en el Marco de los Derechos Humanos” realizado en la Federación Trópico del Municipio de Villa Tunari, con la participación de, Policía Nacional. Comando Regional Villa Tunari (Brigada de Protección a la Familia, FELCC, Conciliación ciudadana), Ministerio Público, Gobierno Autónomo Municipal de Villa Tunari, autoridades de justicia, Autoridades campesinas

(Secretarios generales de las centrales y sindicatos afiliadas a la Federación Especial de Trabajadores Campesinos del Trópico de Cochabamba), contando con un total de 125 personas, en dicho evento se resaltó el respeto a la protección al derecho a la vida, la integridad física y otros, recalcando que los linchamientos no constituyen Justicia comunitaria sino son un delito y merece ser sancionado.

- Además se ha contribuido a la formación de sujetos activos en Derechos Humanos que aportan a la construcción del Estado Plurinacional desde la interculturalidad. En este sentido el trabajo realizado durante la formación de “Líderes y Líderesas con visión de Derechos Humanos” en dos Federaciones Campesinas y un grupo de estudiantes de nivel secundaria, ha permitido visualizar el empoderamiento de la temática en estos grupos de la población, llegándose a realizar estos procesos gracias al convenio interinstitucional firmado entre La Defensoría del Pueblo y la Universidad Indígena UNIBOL Quechua “Casimiro Huanca”.

- Un logro significativo, ha sido el “Primer encuentro de mujeres líderes en su comunidad por el ejercicio pleno de sus derechos humanos”, donde las mujeres organizadas en grupos, trabajaron temas de análisis y propuestas en cuanto a: Derecho a la participación en la vida política, derechos sexuales y reproductivos, derecho a vivir sin violencia, derecho a vivir en equidad e igualdad de género, derecho a la salud; en la que mujeres

en su idioma materno “Quechua” hicieron escuchar sus voces y sus propuestas para construir el Estado Plurinacional de Bolivia con el que todas y todos soñamos.

- La Mesa Defensorial ha tenido un rol muy activo en la realización de eventos educativos con unidades educativas, policía boliviana, Fuerzas Armadas y servidores y servidoras públicas.

II.2.3. Eventos educativos con Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos

II.2.3.1. Chuquisaca

- Con el fin de aportar al empoderamiento del Pueblo Indígena Guaraní, se realizaron dos talleres de Capacitación y análisis sobre Derechos Humanos en sus propios espacios y respetando sus formas organizativas (Taperillas e Ipati de Ivo); del mismo modo se realizaron acciones de acompañamiento para el respeto de sus derechos, en la comunidad Pentirenda para el cese de las acciones de dominio y sometimiento en la Administración y aprovechamiento del Agua y la Administración de este Sistema conforme a sus propias formas organizativas.
- Habiendo identificado el escaso conocimiento por parte de la mayoría de los operadores de la Justicia Ordinaria y Agroambiental, respecto al modo de vida, los principios, valores e instituciones propias del Pueblo

Indígena Guaraní, se ha promovido la realización de tres espacios de diálogo entre representantes de estas jurisdicciones.

- Con el Pueblo Tëtayape, se realizó dos miari (reuniones trabajo), llegando a elaborarse una propuesta, para el reconocimiento mediante normativa expresa, como parte del Sistema Educativo del Estado Plurinacional, las prácticas educativas no escolarizadas impartidas por sus sabios indígenas; y de este modo la Educación ayude a precautelar y fortalecer su identidad cultural y su autodeterminación como pueblo que se ha mantenido en semi aislamiento voluntario del Sistema Estatal.
- La propuesta busca que el Estado valide la Educación impartida por sus sabios indíge-



nas y de acuerdo a su cosmovisión y sujeto a las normas y procedimientos propios del pueblo indígena de Tentayape. Dicha propuesta debería ser presentada a las autoridades de Gobierno durante el 2013, sin embargo, asumieron la decisión de fortalecer su demanda mediante la socialización con los diferentes niveles organizativos del Pueblo Guaraní; como institución tenemos el compromiso de seguir trabajando y apoyando en la temática hasta lograr el reconocimiento de sus Derechos.

- Se propició la realización de dos conversatorios y/o intercambio de experiencias exitosos con estudiantes universitarios de San Francisco Xavier y Universidad Pedagógica Mariscal Sucre y autoridades de las

II.2.3.2. La Paz

- El proceso de acercamiento y coordinación con las organizaciones matrices de las NyPIO-CAs del departamento, ha permitido a la Representación la programación de actividades que tiene como objetivo estratégico fortalecer la visión intercultural de los derechos humanos; y el proyecto “Justicia indígena originaria campesina” para coadyuvar a una mayor coordinación y cooperación entre la justicia formal y la justicia indígena originaria campesina en el marco de los derechos humanos.

NPIOC's, por la masiva participación y expectativa de los estudiantes especialmente. El conversatorio titulado los “Pueblos Indígenas y su relación con la Madre Tierra” congregó a más de 400 estudiantes de la Universidad Pedagógica Mariscal Sucre y altas autoridades de los ayllus y sindicatos de Chuquisaca.

- Los representantes de los ayllus y naciones Qhara Qhara y Yampara Suyo destacaron la visión clara del manejo y cuidado integral del medio ambiente en relación a la agricultura, recuperación y manejo de suelos en pos de mejorar la calidad de vida, poniendo énfasis en proyectos de reforestación y captación de agua que llevan adelante, siempre en respeto profundo a la madres tierra.

- A partir del mes de abril, se desarrollaron 8 eventos de diálogo de saberes con la participación un total de 427 miembros de las poblaciones indígena originario campesinas, tanto en la región altiplánica y llanos paceños. Estas intervenciones defensoriales, se las realizó de manera integral, con las participación de personal de Promoción y Análisis, así como de Atención a la Ciudadanía.

II.2.3.3. Pando

- Se ha desarrollado un Conversatorio con pueblos indígenas de los pueblos Tacana y EsseEjja de Pando, en el que se abordó el tema de la Identidad Regional Amazónica.
- Resultado del Conversatorio, el pueblo EsseEjja señala mantener su identidad cultural ancestral a diferencia de otros pueblos, no mezclan su cultura con otras, siendo sigilosos inclusive del ingreso de los karayanas a sus comunidades.
- Por otra parte, el pueblo Tacana reconoce la necesidad de recuperar su cultura ancestral (idioma, vestimenta) porque como pueblos indígenas originarios cuentan una identidad.
- Los dos pueblos han coincidido en que para poder construir una identidad regional amazónica necesariamente se debe trabajar primero en recuperar las culturas indígenas originarias de la región para recién poder acercarse a las otras culturas. La mezcla de su cultura con otras culturas, tiene como consecuencia la pérdida paulatina de su identidad.
- A través de la CIMAP se realizó una taller sobre despatriarcalización, género y violencia en la Comunidad indígena Nanahua, en el que se abordó estos temas a través de un círculo de reflexión desde la percepción y cosmovisión de las representantes de los pueblos, contando con la presencia de alrededor de cien mujeres indígenas de los cinco pueblos de la amazonia pandina: EsseEjja, Cavineño, Tacana, Yaminaguay Machineri. La importancia de estos eventos radica en que al encontrarse el concepto de despatriarcalización en proceso de construcción, éste se debe elaborar de manera participativa y de manera conjunta con los pueblos indígenas, quienes son la base de la estructura del Estado Plurinacional.
- Asimismo se ha impulsado la participación de la Fiscalía Departamental de Pando en estos espacios con los pueblos indígenas del departamento, realizando un taller de difusión de la Ley 348 en la comunidad indígena de Galilea, perteneciente al pueblo caviñeno. Asistieron al taller 50 indígenas, hombre y mujeres, además de contar con la presencia del Capitán Grande del Pueblo Caviñeno.
- Con la asistencia de medio centenar de hermanos y hermanas indígenas de los pueblos EsseEjja, Machineri, Yaminahua, Cavineño y Tacanas del departamento de Pando, se llevó a cabo el II Módulo del encuentro de fortalecimiento de los liderazgos indígenas amazónicos.
- En esta oportunidad se logró la participación protagónica de las lideresas y líderes de los pueblos indígenas participantes, quienes a partir de sus propias prácticas, experiencias saberes, conocimientos visiones y



cosmovisiones han establecidos procesos dialógicos de permanente interacción, discusión, crítica y reflexión colectiva desde su

vivencia y realidad en la que viven y se desarrollan los pueblos.

II.2.3.4. Santa Cruz

- En coordinación con la mesa defensorial de Puerto Suárez se efectuó un encuentro de

Diálogo de Saberes con el pueblo ayoreo y el chiquitano en Roboré y San José de Chiquitos.

II.2.3.5. Riberalta

- Se realizaron actividades para la comprensión y promoción de los valores y derechos humanos de los pueblos Chácobos y Pacahuaras especialmente con sabios, sabias en coordinación con los técnicos del Instituto de Lengua y Cultura de cada pueblo, que son

las bases para la construcción del currículo regionalizado de educación, cuales están siendo impulsados por el Ministerio de Educación y trabajado por una mesa técnica compuesta por instituciones de la Mesa Defensorial Riberalta.

II.2.3.6. Yacuiba

- Se aportó a la formación en derechos humanos de 17 lideresas de la comunidad campesina Yaguacua, como promotoras de

derechos humanos, dentro del marco de la interculturalidad, despatriarcalización y descolonización.

II.2.3.7. Chapare

- Se ha desarrollado un conversatorio entre autoridades indígenas de los pueblos Yuracaré y Yuquí con autoridades del municipio de Chimoré, que tenía por objetivo realizar el intercambio de saberes entre los actores en el marco de procesos de interculturalidad, sobre los temas de Organización de los Pueblos Indígenas, Recursos Naturales – Tierra y Territorio, Educación – Salud y Justicia In-

dígena Originaria Campesina.

- Se contó con la participación de 50 personas: 4 autoridades reconocidas del Pueblo Yuracaré, 4 autoridades del Pueblo Yuquí, Funcionarios Policiales, Servidores de los SLIM y Defensorías de la Niñez, Juez de Partido de Instrucción Mixto Cautelar del Municipio de Chimore, Fiscalía, Dirección Local

de Salud, Dirección Distrital de Educación, Servicio Integrado de Justicia, Estudiantes y docentes de la Universidad Indígena de Bolivia “Casimiro Huanca”.

- Asimismo se desarrolló un conversatorio entre Autoridades del Sindicato de Villa Bolívar del TIPNIS con autoridades del Ministerio Público de Villa Tunari, Jueces de Villa Tunari, Servidores del SLIM y Defensoría del Niñez y Adolescencia de Villa Tunari, cabe re-

II.2.3.8. El Alto

- Se realizaron varias actividades educativas con autoridades municipales, autoridades comunales, comunarios y mujeres lideresas, a través de tres diálogos de saberes en el Municipio de Jesús de Machaca de Provincia In-

II.2.3.9. Beni

- Se realizó un encuentro con 29 autoridades del Cabildo Indígenal de la Santísima Trinidad.
- Se llevaron adelante diez eventos de promoción y difusión de los derechos de los pueblos indígenas, Derecho de la Madre Tierra, Derechos Humanos y Derechos de la Niñez y Adolescencia en las comunidades de San Ramoncito, Santiago del Ichoa, Concepción del Ichoa Nueva Trinidad, Monte Cristo, Nue-

va Vida, Alta Gracia, Villa Nueva, Santa Clara Loma Alta.

salta que este evento fue desarrollado en la misma comunidad, a dicho efecto las autoridades de la Justicia Ordinaria fueron trasladadas hasta el TIPNIS y muchos de ellos por primera vez llegaron hasta dicha comunidad compartieron un espacio común abordado los temas de administración de justicia por parte de las autoridades indígena originario campesina, así como los mecanismos de coordinación que debe existir en temas que son de competencia de la Justicia Ordinaria.

gavi. En dichas actividades participaron Mallku Taikas (esposas de los Mallkus), mujeres dirigentes de ayllus y marcas, profesoras que trabajan en instituciones educativas, mujeres y varones adultos mayores.

va Vida, Alta Gracia, Villa Nueva, Santa Clara Loma Alta.

- Se realizaron diez eventos de promoción para la identificación de líderes y lideresas indígenas en comunidades de San Ramoncito, Santiago del Ichoa, Concepción del Ichoa Nueva Trinidad, Monte Cristo, Nueva Vida, Alta Gracia, Villa Nueva, Santa Clara Loma Alta.



II.2.4. Gestión y suscripción de convenios

En septiembre de 2013 el Defensor del Pueblo suscribió el convenio interinstitucional entre el Ministerio de Educación y la institución que tiene por objetos Implementar el Plan Plurinacional de Educación en Derechos Humanos, elaborar e implementar políticas públicas relacionadas con el derecho a la educación con enfoque inclusivo, diseñar e incorporar la malla curricular de Educación en Derechos Humanos para el Sistema Plurinacional de Educación en Derechos Humanos, incorporar de manera integral el Modelo Educativo Sociocomunitario Productivo de Educación en Derechos Humanos en la organización curricular del Sistema Educativo, Producción conjunta de materiales educativos necesarios sobre derechos humanos y valores, respetando y promoviendo la identidad e interculturalidad, realizar eventos de promoción, difusión y procesos educativos en derechos humanos y valores al personal docente y administrativo de las diferentes unidades educativas, Escuelas Superiores de Formación de Maestros y las Universidades, así como al personal técnico administrativo del Ministerio de Educación, entre otros. El convenio que fue gestionado por la unidad de educación en DDHH, estará vigente hasta el 2015 y constituye el acuerdo bilateral de mayor alcance sobre políticas públicas con una entidad del gobierno central que ha logrado la Defensoría en la gestión. Actualmente se encuentra en poder del Ministro de Educación para la firma, sin embargo ya ha sido revisado y

aprobado por todas las instancias técnicas de ambas instituciones.

Asimismo en octubre de este año se logró la ampliación por dos años más del convenio con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional que tiene por objeto “desarrollar de forma conjunta, planes y programas de formación, capacitación e investigación en derechos humanos, asimismo coordinar la ejecución y evaluación de los mismos, comprometiéndose a sumar esfuerzos a través de las capacidades institucionales propias, con la finalidad de mejorar las prácticas de las y los servidores públicos, fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y actitudes en temas de derechos humanos”. Este acuerdo también fue gestionado y se hizo un seguimiento directo desde la unidad de educación en DDHH y amplía su alcance y objetivos en relación a su antecedente inmediato. Tendrá vigencia de dos años.

Fruto de este acuerdo, se está realizando conjuntamente el diplomado sobre discriminación y racismo de manera interinstitucional entre el Viceministerio de Descolonización, la Defensoría, la Escuela de Gestión Pública y OACNUDH, del que además participamos dictando módulos sobre derechos humanos y NyPIOCA.

Asimismo, por este convenio se han dictado cursos sobre derechos humanos y ética en la función pública a servidores y servidoras públicas con la participación de la Representante

de Oruro, lo que implementa la nueva visión de capacitación que se encuentra en la política de formación interna.

En noviembre de 2013 se logró la suscripción de un convenio con representantes de grupos de educación popular y alternativa de todo el país, por el cual se establece el compromiso de trabajar conjuntamente en actividades de promoción y educación, además de que se incluyan temáticas de derechos humanos en las presentaciones de los artistas en todo el país. El convenio fue gestionado por la unidad de movilización e incidencia pública y se implementará en 2014.

En relación a las Universidades Indígenas, se ha suscrito el acuerdo final con la Universidad Casimiro Huanca de Chimoré para la gestión de educación y promoción de los derechos humanos con la visión de las NyPIOCAs.

Asimismo, como resultado de una gestión directa con la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, la Directiva de esta entidad emitió un documento de apoyo y respaldo en la planificación y realización de un curso de diplomado sobre derechos humanos y periodismo que se tiene programado para la gestión 2014.

II.3. Otros resultados destacados

II.3.1. Coordinación y apoyo a las otras áreas de la Defensoría y a las Representaciones

Además de la acción directa en las áreas de nuestra competencia, la Adjuntoría de Promoción y Análisis ha desarrollado un trabajo de coordinación y apoyo a las necesidades y requerimientos de las otras áreas de la institución y de las Representaciones, a través de acciones conjuntas o apoyo financiero, logístico y técnico en algunas iniciativas dentro de las áreas.

Las acciones coordinadas de mayor sostenibilidad fueron las referidas a la realización de las ferias de derechos humanos que se realizaron en coordinación con las Representaciones de La Paz y El Alto y de la que participaron la totalidad de las áreas de la oficina nacional.

Asimismo, se realizó un trabajo coordinado de apoyo permanente a la Adjuntoría de Políticas y Actuaciones Especiales, en las áreas de niñez, derechos de la mujer, NyPIOCAs, gestión de conflictos, privados de libertad y adultos mayores, tanto desde las áreas de prensa como de difusión, educación e investigación. Destacan en este ámbito las campañas sostenidas para visibilizar el tema de la violencia contra la niñez y la mujer.

Del mismo modo se proveyó un constante apoyo a la oficina de Despacho, a través del asesoramiento en el área de gestión estratégica, la adecuación del PEI a la nueva visión y misión institucional y sobre todo al área internacional.



En relación a las actividades específicas de apoyo, se pueden mencionar las siguientes:

- 1. Cumbre de salud.** Se participó, conjuntamente la Adjutoría de Atención a la Ciudadanía, en la elaboración de las líneas discursivas fundamentales para que se discutan en las precumbres departamentales, se produjo una cartilla de distribución masiva sobre el tema y se gestionó la promoción de la Cumbre a través de acciones de información. Asimismo se realizó un análisis y seguimiento informativo de las noticias que se producían sobre la temática en los medios del país, a fin de orientar las líneas discursivas sobre la temática por parte de la MAE.
- 2. Informe Ceooly Espinal.** La investigación defensorial realizada en la ESCONBOL contó con la participación directa del responsable de educación y se apoyó en la gestión informativa sobre el tema.
- 3. Visibilización de datos del SSP por temáticas.** A partir de una decisión coordinada con AAC se trabajó en el análisis y la difusión de resultados de las denuncias recibidas según temáticas específicas a fin de superar la tendencia de los últimos años que sólo mostraba la relación de las instituciones más vulneradoras. Desde esta perspectiva se visibilizaron los resultados en relación a las denuncias presentadas por NNA, los casos de vulneración de derechos de las personas adultas mayores, los casos contra las FFAA, temas de torturas y tratos denigrantes e inhumanos, entre otros.
- 4. Gestión informativa de informes sobre Mujeres privadas de libertad y Violencia sexual.** A partir de la presentación de los informes defensoriales sobre estos temas, se trabajó en estrategias de acción para promocionar y visibilizar los resultados, lográndose un importante nivel de repercusiones.
- 5. Formación de líderes y lideresas de las naciones indígenas de la Amazonía en Riberalta.** La segunda actividad en esta área contó con el apoyo financiero y técnico de personal de APA a través de cursos específicos, además del registro audiovisual y la producción de dos documentales sobre la temática.
- 6. Grabación de imágenes para documental de tacanas y urus.** En coordinación con la Representación de La Paz se realizó una visita a las comunidades tacanas del departamento donde se registraron imágenes y se procedió a la producción de dos documentales; del mismo modo se realizó una visita al encuentro binacional del pueblo uro donde se realizó similar actividad en coordinación con la unidad de NyPIOCas.
- 7. Edición, diagramación e impresión de libro sobre niñez para Sucre.** La Representación de Chuquisaca desarrolló una importante actividad con niñas, niños y adolescentes que derivó en un concurso de cuentos sobre la temática realizado por niños y niñas. La APA fi-

nanció parte de la impresión del libro además de realizar la edición del material enviado por Chuquisaca, la diagramación del mismo y la distribución en ámbitos públicos.

8. Apoyo para la realización de ferias con la RD de Santa Cruz.

Para la intervención en la feria del Libro, a través de la feria de derechos humanos, la Adjutoría proveyó los fondos necesarios que permitieron solventar algunos componentes de esta iniciativa que se realiza por segundo año consecutivo. Del mismo modo aportamos para llevar la experiencia de los juegos a algunas poblaciones del área rural en ese departamento.

9. Implementación del sistema de educación en DDHH en la Defensoría del Pueblo.

Conjuntamente la Unidad de Recursos Humanos se elaboró la política de acción educativa para los y las funcionarias de la institución, además se definieron las temáticas a desarrollar durante el año y se aportó con la realización de dos cursos, uno referido a los TICs y otro en relación al estado del ejercicio de los DDHH en el Estado Plurinacional.

10. Realización conjunta de eventos sobre niñez, personas con discapacidad, trata y tráfico y mujeres.

En el caso de trata y tráfico de personas, en coordinación con el programa respectivo, la APA participó directamente en dos viajes a localidades fronterizas y aportó con la presentación de módulos sobre DDHH y Defensoría del Pueblo, asimismo, a pedido de APAE se im-

plementó un juego específico del tema que es presentado en las ferias; en el tema de niñez se participó directamente en la corrección del acuerdo con la ONG Tierra de Hombres y se logró que las actividades de comunicación fueran planificadas dentro de una estrategia integral; en el tema mujer se aportó con la producción de materiales y la gestión de prensa, en coordinación con el Programa respectivo. Asimismo se incorporó una dinámica denominada "ponte en mis zapatos" en las ferias de derechos humanos a fin de sensibilizar a la población sobre los derechos de las personas con discapacidad.

11. Promoción y difusión de la creación de la Mesa del TIPNIS.

Para la visita del Defensor a la región del TIPNIS, en coordinación con la Representación del Beni, se elaboraron dos cuñas radiales sobre el derecho a la consulta y se financió su difusión en Trinidad y el TIPNIS. Asimismo se comisionó un delegado APA para que registra el viaje y luego se elaboró un documental sobre el tema.

12. Apoyo a la Representación de Santa Cruz para la difusión de un programa radial y a Cochabamba para la producción de una revista en Opinión.

Se financió una parte del costo de la emisión de un programa radial semanal desde la Representación de Santa Cruz que orientaba sobre los derechos humanos y en el caso de Cochabamba se apoyó para la producción de dibujos que fueron incorporados en la revista COBOCITOS producido por la Representación de esa ciudad.



13. Equipo integral para la realización del encuentro de Defensores del Área Andina en Santa Cruz. Dentro del apoyo a la gestión internacional, se participó en el equipo de planificación y ejecución del encuentro de los Defensores del Área Andina. APA financió y ejecutó todo el componente de comunicación y visibilización pública del evento.

14. Buzón de sugerencias. En trabajo conjunto con la oficina de Gestión Institucional se planificó la implementación del buzón de sugerencias en todas las Representaciones. La propuesta fue aprobada y actualmente se encuentra en fase de producción de materiales para su implementación en la gestión 2014.

15. Coordinación para implementar las Ferias de los Derechos Humanos. A través del trabajo coordinado entre las Representaciones de La Paz y El Alto y la Oficina Nacional, que incluyó además, la participación activa de los servidores y las servidoras de la institución que en un porcentaje superior al 80% fueron parte de alguna de las actividades que se realizaron durante el año. Fue la actividad más participativa e integral que realizó la Defensoría en el año, ya que implicó la participación y el aporte de tres oficinas, el sistema de voluntarios y voluntarias y la adhesión en varios casos, de instituciones y organizaciones de la sociedad.

II.3.2. Revisión y adecuación de actividades comunicacionales a la línea institucional

Siendo responsabilidad de la Adjuntoría realizar el seguimiento y la adecuación de las declaraciones públicas y las acciones defensoriales en comunicación y educación a las líneas definidas por la Defensoría, y en cumplimiento de esta responsabilidad, se logró la suspensión de una iniciativa que pretendía la implementación de una red de programas radiales con las emisoras comunitarias que, sin el conocimiento ni la coordinación con APA, planteaba la emisión de programas dirigidos por funcionarios de otra instancia que, además recibiría denuncias por teléfono y tenía una orientación que difería de la visión de la Defensoría respecto a las comunidades indígenas y campesinas y afectaba

la independencia institucional.

Asimismo se evidenció la realización de declaraciones públicas por parte de personal no autorizado sobre temas que no habían sido previamente consensuadas con la institución, lo que ponía en riesgo la unidad discursiva establecida. La Máxima Autoridad de la institución emitió un instructivo que dispone que todos los programas radiales, televisivos y de medios escritos que pretendan ser implementados por otras áreas, deberán ser previamente aprobados por APA. Del mismo modo el instructivo define que solamente los voceros autorizados pueden emitir declaraciones públicas a nombre de la Defensoría.

En esta misma línea se trabajó en el asesoramiento permanente a las Representaciones respecto a la línea de declaraciones sobre te-

mas de interés institucional, especialmente aquellos que podían generar controversias con autoridades nacionales.

II.3.3. Gestión internacional

La Adjutoría de Promoción y Análisis acompañó el proceso de fortalecimiento y gestión internacional de la institución con el apoyo y asesoramiento al Defensor del Pueblo y a la gestión de la Unidad de Relaciones Internacionales.

El Adjunto de Promoción y Análisis fue elegido como coordinador del área andina de la red de Comunicadores de la FIO, gestión que se cumplió en noviembre de 2013, habiéndose en ese tiempo aportado en la gestión para realizar el encuentro de periodistas y comunicadores de las Defensorías en Bogotá, evento que tendrá lugar en mayo de este año. Asimismo se logró promover una mayor presencia informativa de la Defensoría en los espacios internacionales de noticias que dirige la FIO y se presentó el

documento de buenas prácticas en promoción de derechos humanos en esta misma instancia.

Se tiene avanzado un proyecto de trabajo conjunto con las áreas de comunicación de las Defensorías de Ecuador y Perú para el intercambio de materiales y experiencias, además de construir de manera conjunta la estrategia de educación en trata y tráfico.

Finalmente se debe destacar el acuerdo con el Consejo Rector de la FIO para la publicación de las notas de prensa de la institución en su portal institucional, así como la gestión para el intercambio de información relevante sobre las actividades que realizan las distintas Defensorías del continente.

II.3.4. Gestión por consecución de mayores recursos

En el diagnóstico de las áreas de comunicación y educación se demostró la sistemática tendencia a la disminución progresiva de los recursos destinados a las áreas de educación y comunicación en la Defensoría del Pueblo

que, de significar el 27% del presupuesto total de la institución en 2008, habían caído al 6% en la gestión 2012, afectando de manera muy severa en la gestión de las áreas y en la propia imagen y fortalecimiento de la institución.



Los incrementos se vieron tanto durante las gestiones anuales como entre periodos. En el 2012 se logró un incremento importante para

la realización de la campaña de fin de año y en 2013 se destinaron recursos para el relanzamiento institucional. La relación es la siguiente:

Gestión	Presupuesto anual	Monto destinado a operaciones (BF)
2012	2.429.203	941,986
2013	2.565.192	1.130.351
2014	2.694.506	1.790.448

Adicionalmente al incremento de los recursos para el área, se realizaron los esfuerzos necesarios para disminuir los costos en las actividades y productos, a partir de una eficiente gestión que incluyó la producción de materiales audiovisuales en la propia Adjutoría (se produjeron seis documentales y 19 cuñas radiales en la gestión), el diseño de productos gráficos tanto para los productos realizados en la oficina nacional como en otras áreas y Representaciones y la disminución progresiva de los contratos de consultorías externas. En la gestión se produjeron seis investigaciones sobre diversas temáticas (diagnóstico sobre las

ferias de derechos humanos, sobre el sistema de monitoreo, dossiers sobre violencia hacia la niñez y trata y tráfico; diagnóstico sobre las áreas de comunicación y educación; Informe sobre el ejercicio de los derechos humanos en la gestión 2013 y análisis sobre la incidencia en medios de comunicación) a cargo de servidores de la propia APA.

También debemos destacar la gestión para conseguir recursos en la producción de materiales de la Defensoría del Pueblo durante la celebración del Día de los Derechos Humanos, a través de acuerdos con la Comunidad de Derechos Humanos y la Fundación Pro Arte.

II.3.5. Ambientes y equipos

En la gestión se adquirieron equipos de última generación para la implementación del estudio de producción audiovisual y a la fecha ya se cuenta con la capacidad para producir y realizar material de radio y televisión, así como el

inicio de una videoteca con grabaciones propias. Se ha instalado además el estudio de grabación que está listo para operar faltando únicamente la entrega del espacio físico.

Asimismo se adquirió un nuevo sistema de amplificación que es utilizado en el auditorio y en los eventos públicos de la institución, mejorándose por un lado las transmisiones y por otro disminuyendo los costos por contratación en los espacios de intervención directa.

Se ha gestionado la ampliación del espacio de trabajo para las oficinas de la Adjuntoría a fin de dotar de mayor comodidad a los servidores y servidoras de la oficina.

Se ha mejorado la capacidad y velocidad de todos los equipos de computación de los servidores y servidoras que presentaban problemas en su uso y se adquirió un nuevo equipo para apoyar el área de prensa.

Se apoyó a las unidades APA de las Representaciones a través de la compra de cámaras fotográficas y grabadoras en las oficinas que no contaban con estos equipos o que los tenían en desuso o mal estado de funcionamiento.

II.3.6. Reordenamiento de la estructura del personal

En la gestión se produjeron las renunciaciones de los Jefes Nacionales de Comunicación y Educación, además de las acefalías en las áreas de diseño, producción audiovisual, eventos y almacenes, los que a la fecha han sido cubiertos. Se ha decidido la contratación de una profesional en comunicación estratégica y periodismo en la Jefatura de Comunicación y, por primera vez en la historia institucional, se logró que la Jefatura de Educación sea ocupada por una profesional en el área de pedagogía y derechos humanos. Asimismo, se ha cumplido con el principio de equidad de género ya que, de los 13 servidores y servidoras de la Adjuntoría, siete son profesionales mujeres, dos de ellas en cargos de jefatura nacional.

Se ha procedido a la recontractación de todos los consultores para la gestión 2014. Los ítemes de los servidores de las áreas de producción audiovisual y almacenes, los más bajos

según la escala salarial de la oficina nacional, fueron incrementados luego de una gestión de la Adjuntoría.

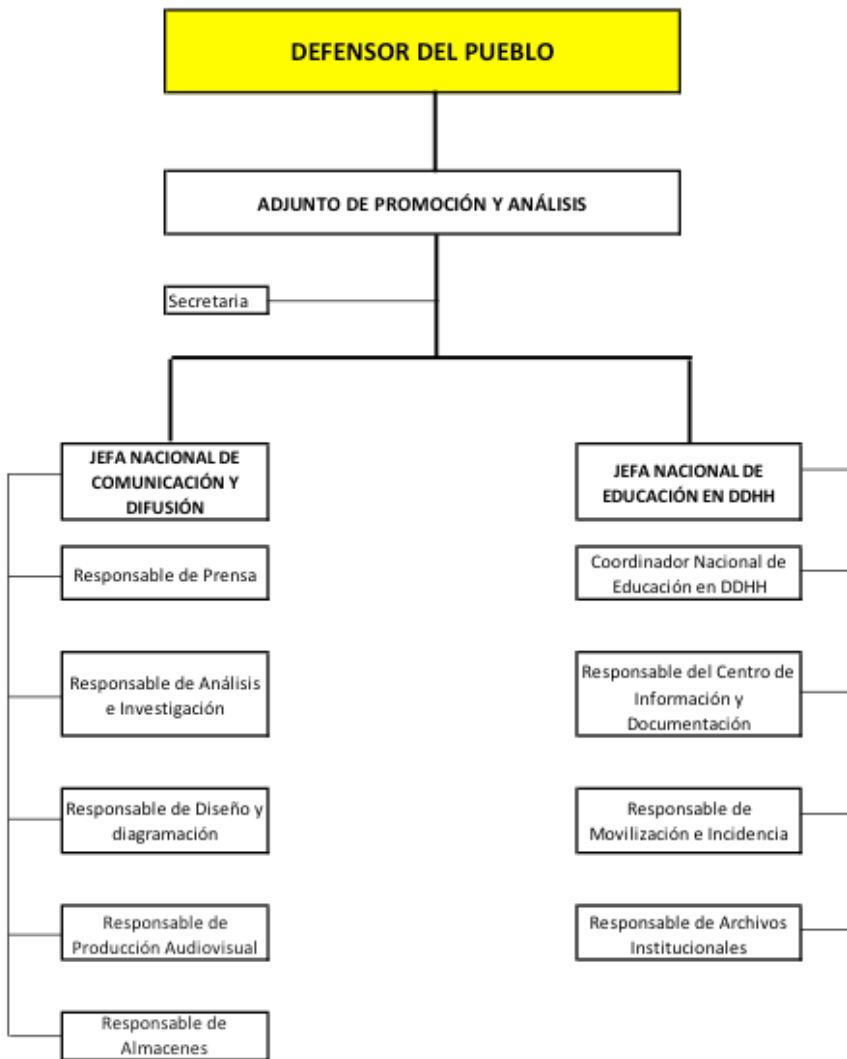
A nivel de oficinas regionales, se han incorporado nuevos funcionarios APA en las Representaciones de Oruro, Cochabamba y Beni, además que se creó un nuevo ítem en la Representación de Riberalta.

A fin de adecuar la estructura del personal y luego de una consulta al Defensor del Pueblo y a la Oficina de Coordinación de Gestión Institucional, se ha reorganizado el organigrama de la Adjuntoría debido a que se continuaba trabajando bajo un sistema desordenado y disperso donde existían varias actividades desconectadas de las Jefaturas Nacionales y por lo tanto, que no respondían a un modelo de planificación y trabajo articulado.

Adicionalmente se han redefinido las funciones



y responsabilidades de algunas áreas. La nueva estructura de trabajo responde al siguiente esquema:



III. Logros

Se entienden los logros aquellos cambios producidos en la población objetivo, como producto individual o en conjunto, de una intervención directa de la Defensoría del Pueblo o, como en este caso, a través de las áreas de comunicación y educación. Estos resultados deberán ser medibles y ser clara la participación y la intervención institucional, a partir de actividades

planificadas a principios del año o implementadas como emergencia de la propia estrategia.

Desde esta perspectiva, la estrategia de comunicación institucional, aprobada en febrero de 2013 establecía la necesidad de fortalecer la imagen, posicionamiento y credibilidad de la institución, desde el ámbito comunicacional, principalmente a partir de cuatro conceptos:

- Institución independiente
- Institución con autoridad en el tema de los derechos humanos
- Institución comprometida
- Institución cercana a la gente

Estas líneas de trabajo deberían incluir dos ámbitos principales:

- Gestión de contenidos
- Gestión informativa y de medios de comunicación
- Gestión de movilización y actividades interactivas

Para el logro de estos objetivos era necesario implementar inicialmente tres componentes sustanciales:

- Coordinar, sistematizar, unificar y difundir el discurso institucional
- Dinamizar, redefinir y controlar la gestión informativa, tanto en sus contenidos como en sus procesos y gestiones
- Centralizar el manejo de la comunicación institucional a nivel de contenidos y de instrumentos
- Generar acciones de incidencia y movilización pública directa



En el ámbito de la educación, la estrategia definía los siguientes principios de acción:

- Modificar el concepto de la educación, generando una reorientación
- Incluir a la ciudadanía y los servidores y servidoras en el proceso
- Aplicar los principios y orientación principista del PPEDH

En términos de evaluación de resultados en el área de la comunicación, las teorías actuales entienden que estas deben ser analizadas a nivel de procesos, sin embargo hay resultados concretos que tienen que ver directamente con las acciones realizadas desde la Adjutoría y las Representaciones. Para el análisis consideramos el ámbito de la gestión informativa, los resultados de encuestas y los reconocimientos públicos. Esta conclusión nos es permitida debido a que desde el APA se trabajó tanto en el asesora-

miento a la gestión como en la implementación de las acciones de comunicación y educación.

En las áreas de comunicación y educación, la gestión 2013 ha sido la más importante en términos de logros, avances y resultados, durante el periodo constitucional del Defensor del Pueblo Rolando Villena.

De manera general, se han identificado fundamentalmente tres logros que aportan a los objetivos institucionales:

1. Fortalecimiento institucional a partir de su mejor posicionamiento público como entidad responsable de velar por la defensa y promoción de los derechos humanos en base a sus principios de independencia, autonomía, autoridad y legitimidad.

2. Aporte al empoderamiento de la población y a la exigibilidad de los derechos humanos, a partir de la apertura de espacios para que la ciudadanía pueda presentar denuncias y recibir orientación, un avance cuantitativo y cualitativo en la provisión de información

pública y, la inclusión de la ciudadanía en la defensa y promoción de los derechos humanos a través del Programa de Voluntarios y Voluntarias, el fortalecimiento de liderazgos y el incremento en las acciones de educación en la ciudadanía.

3. Aporte a la incidencia en políticas públicas, a través del uso de la información y la gestión mediática que impulsaron la implementación de normas y resoluciones que favorecen a las poblaciones con derechos vulnerables

En cuanto a los logros de gestión, podemos señalar los siguientes:

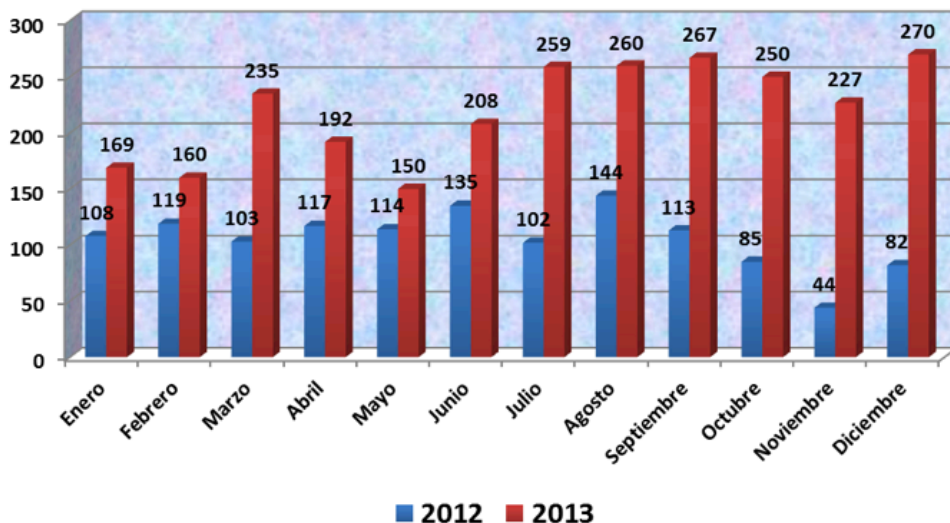
III.1. Mayor y mejor nivel de posicionamiento en la agenda mediática nacional

III.1.1. Análisis cuantitativo

En la gestión 2013 se evidencia un incremento en la cantidad de notas de prensa que tienen a la Defensoría del Pueblo como fuente principal o referencia. En el periodo enero a diciembre de 2012 se había publicado 1.266 noticias so-

bre la institución; en el mismo periodo pero de la gestión 2013, la cantidad subió hasta 2.647, lo que significa un incremento del 110%. La relación mensual es la siguiente:

Cobertura informativa mensual (2012 - 2013)



Hay una mayor cobertura y seguimiento a nuestras propias notas, es decir que la institución es un referente más confiable, creíble y requerido para publicar noticias sobre nuestras temáticas. Esto se puede inferir con el incremento de la eficacia entre la cantidad de notas difundidas desde la institución y la cantidad de notas publicadas efectivamente por los medios, que en un análisis de ambos periodos

aumentó de 1:11 a 1:18.

También se puede destacar una tendencia a la mejor distribución de la información entre la cobertura mediática en La Paz y el resto del país, ya que del 37% de cobertura en medios de la sede de gobierno en 2012, se disminuyó a 31% en la presente gestión, ampliándose en el resto del país de 63% a 69%.



Del total de noticias, el 59% se refiere directamente al Defensor del Pueblo, mientras que el

41% a las intervenciones y acciones de las y los Representantes.

III.1.2. Análisis cualitativo

Sin embargo, más allá de los resultados cuantitativos, es importante señalar avances notables en el aspecto cualitativo.

En relación al periodo 2012 hemos modificado sustancialmente la forma, los temas y los enfoques con que se difundían noticias referidas a la Defensoría.

En la gestión 2012, la mayor parte de las noticias en las que aparecía la institución se referían a conflictos (46%); en la gestión 2013, nuestra principal área de cobertura son los temas de derechos humanos y las poblaciones en su relación con la Defensoría del Pueblo (50%), lo que significa que los temas de la agenda defensorial son aquellos que se imponen, en la última gestión, sobre la agenda externa.

Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo ha alcanzado altos niveles de cobertura en temas referidos a la mujer y la niñez, especialmente en los ámbitos de la violencia como principal factor de vulneración de derechos. También son destacadas las notas referidas a Privados de Libertad, Fuerzas Armadas y Pueblos Indígenas.

Quizá el dato más gráfico de este cambio sustancial se refleje en el hecho que en el año 2012, las noticias referidas a la institución alcanzaban al 5% del total, mientras que en 2013, el porcentaje alcanzó al 19%. En términos generales, el 69% de las noticias que se refieren a la Defensoría del Pueblo tienen que ver con los temas de nuestra propia agenda.

En cuanto a las noticias referidas a los ataques a la institución por parte de sectores político partidistas, aunque en términos porcentuales se mantienen en 3% en ambas gestiones, en términos absolutos se han incrementado de 38 noticias en 2012 a 70 en 2013.

En términos generales, los ejes discursivos a partir de los cuales se proyecta la imagen del Defensor del Pueblo presentan las siguientes líneas: principal fuente informativa sobre vulneración de derechos humanos, promotor del respeto a los DDHH y comprometido en la aclaración de los casos de vulneración, e interpelador de las instituciones públicas implicadas en casos de vulneración de DDHH.





III.1.3. Otros géneros periodísticos

Hay un incremento notable en relación a otros géneros que se refieren a la Defensoría del Pueblo como el editorial, opinión, reportaje y caricatura.

Desde 2011, el periódico La Razón, ha mencionado a la Defensoría del Pueblo en 8 editoriales; de ellas, 6 fueron publicadas en la gestión 2013. Los temas que fueron motivo para la publicación de editoriales se refieren a: Informe de derechos humanos 2013, Fuerzas Armadas

y derechos humanos, independencia del Defensor, Violencia contra las niñas y niños, abusos en los geriátricos y discriminación en la policía.

El periódico Página Siete ha publicado once editoriales a favor de la Defensoría o mencionándola como fuente de sus análisis, El Deber, medio que habitualmente no incorporaba a la institución en sus editoriales desde la posesión del Defensor Villena, ha difundido cinco notas en este espacio.

Opinión de Cochabamba, han publicado cinco editoriales que tiene por protagonista a la

“El martes, en ocasión de celebrarse los 65 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo presentó un informe sobre sus actividades y el estado de los DDHH en el país, mostrando que la parte más dramática sigue estando en el ámbito privado, donde particularmente niños y niñas, así como mujeres llevan la peor parte”. (La Razón)

“El primero en condenar este violento crimen, que ocurrió el miércoles, fue el Defensor del Pueblo, quien instruyó a sus representantes de Cochabamba que realicen los esfuerzos necesarios para trabajar en acciones integrales, para evitar que hechos de esta naturaleza se repitan en el Chapare” (La Razón).

“Otros voceros del gobernante MAS acusaron al Defensor de estar en sintonía con el hoy opositor Movimiento Sin Miedo (MSM); y hasta advirtieron con convocarlo a la Asamblea Legislativa. Estas declaraciones no sólo implican una descalificación personal de Villena, sino algo peor: un ataque a la institución. Se trata por ello de una actitud reprochable, toda vez que pone en cuestión la independencia de la Defensoría del Pueblo” (Página Siete).

Defensoría; lo propio ha ocurrido con medios como La Patria, El País, El Nuevo Sur, etc.

“El activo más valioso del Defensor del Pueblo son la credibilidad y la confianza pública. No es, pues, fácil la tarea de la Defensoría del Pueblo, ni en lo que respecta a preservar su independencia de los poderes, los formales y los fácticos, ni mucho menos en lo que respecta a proteger los derechos humanos de las personas, que no se violan sólo cuando hay desbordes de violencia, sino también, y con mayor frecuencia, cuando el Estado falla en proveer las condiciones, así como los bienes y servicios que la Constitución Política le exige” (La Razón).

“En un valioso, profundo y abarcador estudio sobre la situación de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo ofrece una descripción realmente alarmante sobre el tema, que demuestra que la violencia se ejerce en los hogares, en las escuelas, en los cuarteles, en las calles, en todos los ámbitos de la vida. Ojalá las autoridades de Gobierno, empezando por la ministra del sector, leyeran el documento para, primero, conocer la realidad de la violación de derechos humanos en el país y, luego, realizar acciones al respecto” (Página Siete)



“Ciertamente, la Defensoría del Pueblo (encabezada por el actual Defensor, Rolando Villena, quien también ha sido designado Presidente del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP), es una de las pocas instituciones que incansablemente realiza una labor muchas veces silenciosa, pero muy comprometida con la defensa de los derechos humanos, frente a las constantes arbitrariedades y exlimitaciones en que suelen incurrir cotidianamente las autoridades gubernamentales en Bolivia”. (La Razón)

“Por eso, se debe felicitar y apoyar la iniciativa del Defensor del Pueblo y exhortar a las autoridades de gobierno y militares a no resistir esta convocatoria porque, al final de cuentas, el pleno respeto de los derechos humanos no sólo que es una obligación constitucional, sino que, además, dignifica a la institución y sus responsables que lo practican” (Los Tiempos).

Del mismo modo se han incrementado las notas de opinión suscritas por diversos articulistas habituales y ciudadanos que envían aportes a los medios de comunicación, Varios analistas de destacada trayectoria como Alvaro Puente, Maggy Talavera, Raúl Peñaranda, Amalia Deker, Alan Vargas, Remberto Cárdenas, entre otros, se han referido de manera

“Con inquietud justificable, el defensor del pueblo, Rolando Villena, ha solicitado una reunión de urgencia con el comandante en jefe de las Fuerzas Armadas (FFAA), Edwin de La Fuente, para que sean definidas políticas sobre derechos humanos en los recintos cuartelarios del país, donde reclutas y cadetes son víctimas frecuentes del abuso y la prepotencia de sus superiores” (El Deber)

Por eso, se debe felicitar y apoyar la iniciativa del Defensor del Pueblo y exhortar a las autoridades de gobierno y militares a no resistir esta convocatoria porque, al final de cuentas, el pleno respeto de los derechos humanos no sólo que es una obligación constitucional, sino que, además, dignifica a la institución y sus responsables que lo practican (El Nuevo Sur)

positiva al trabajo que está desarrollando la institución.

La publicación de caricaturas, el género más libre e irreverente del periodismo, que puede expresar de manera abierta opiniones y posiciones sin la censura que se aplica a los otros géneros, ha incrementado sus publicaciones sobre el Defensor.







Otro aspecto considerable es el referido a la respuesta de los medios frente a los ataques, críticas y descalificaciones del Presidente, el Ministro de Defensa y algunos senadores y diputados en ocasiones específicas como el pedido de retorno a Bolivia de Sacha Llorenti y el pedido de reunión con el Comandante de las FFAA. Aunque estas actitudes fueron reiteradas, sostenidas y muy graves, los medios mantuvieron una posición de apoyo constante al Defensor del Pueblo, lo que se refleja en el manejo de las noticias y la línea editorial.

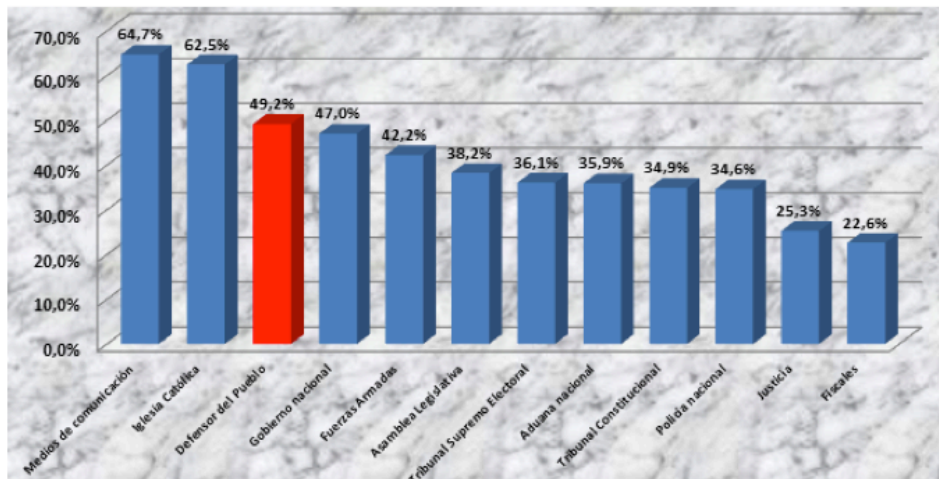
En relación a los temas de la agenda defensorial, es destacable que la acción pública sobre la vulneración de los derechos humanos en

las Fuerzas Armadas, la demanda de justicia en el caso Chaparina, la posición institucional respecto a la violencia generalizada como principal eje de vulneración de derechos humanos, las informaciones sobre derechos de la INA y la mujer y las Defensorías del Paciente y los COSLAM y el tema de la trata y tráfico de personas, han generado importantes niveles de repercusión y de posicionamiento público, lo que es evidente en la cobertura y las líneas informativas de los medios. Los temas señalados no solamente que han estado presentes en la agenda mediática de toda la gestión, sino que la posición de la Defensoría, es la misma que mantienen medios, periodistas y analistas.



III.2. Encuestas

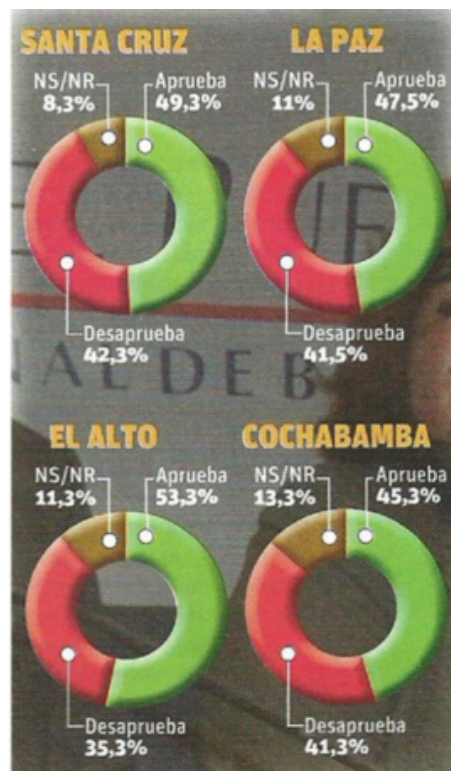
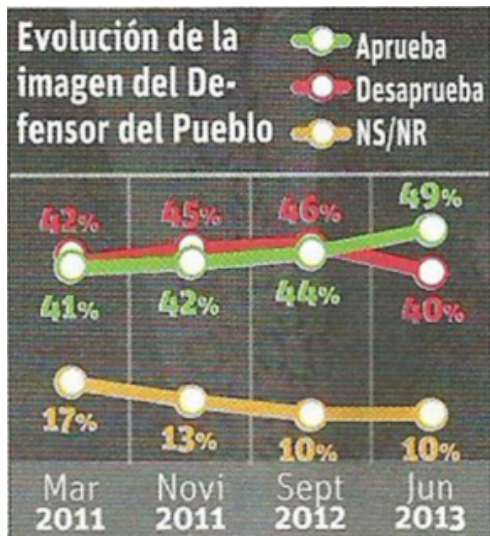
Porcentaje de aprobación de las instituciones nacionales



En junio de 2013, la Revista “Poder y Placer” publicó una encuesta encargada a la empresa IPSOS que reflejaba un crecimiento sostenido de la imagen, la aprobación y la credibilidad de las instituciones en Bolivia. Los resultados situaban a la institución como la tercera en los niveles indagados por encima incluso del pro-

prio gobierno nacional.

Asimismo, se graficaba una tendencia de crecimiento en la gestión 2013 que ya muestra un aumento importante respecto a los años anteriores y señala además que se ha superado la calificación de desaprobación que fue mayor a la aprobación en las gestiones 2011 y 2012.



III.3. Reconocimientos

El trabajo defensorial y el mejor posicionamiento público reflejado a través de los medios de comunicación, ha generado que en varios ámbitos políticos y sociales, se valore y reconozca el papel que viene desempeñando la institución en el país. Aunque no se puede atribuir únicamente a una gestión pública, lo cierto es que la administración eficiente del discurso y las intervenciones de la institución en el plano de la opinión pública, contribuyen a una mayor visibilización y por lo tanto mejoran la reputación

y la imagen de nuestra entidad. Prueba de ello es la justificación y argumentación que utilizan las entidades que han otorgado estos reconocimientos a la Defensoría, y que coinciden con las líneas de intervención pública en las que se ha actuado.

Entre los reconocimientos más destacados podemos señalar:

El 12 de diciembre de 2013, el Defensor del Pueblo fue reconocido como el personaje del



año por el periódico El Deber de Santa Cruz. Junto a él 12, personalidades fueron destacadas en sus diversos campos de trabajo. Es la primera vez en la historia de esta iniciativa, desarrollada desde Santa Cruz, que un Defensor resulta galardonado, y la diferencia respecto a los demás actores es que se lo reconoce desde el área nacional, es decir, desde el ámbito que incluye el trabajo a nivel de todo el país. En su consideración inicial para justificar la premiación, los organizadores señalaron “en reconocimiento a su valentía, su firmeza y su independencia para denunciar la vulneración de derechos humanos”. Para la selección de su nombre se recurrió a un análisis que realizaron los periodistas del medio.

Otro de los medios que realiza este reconocimiento es la red FIDES que en 2013 eligió como personaje del año al campeón mundial de motociclismo, el boliviano Juan Carlos Salvatierra que obtuvo 46 votos; en segundo lugar se ubicó Rolando Villena con 28 votos y en tercer lugar estuvo la diputada Rebeca Delgado con 11. El año 2012, el Defensor fue tercero en esta lista alcanzando 16 votos.

En un reportaje publicado en diciembre pasado por el periódico Página Siete, que entrevistó a un grupo de analistas, se identifica al Defensor Rolando Villena como uno de los seis personajes más influyentes del país. En la lista están el Presidente, el Vicepresidente, los líderes políticos Samuel Doria Medina y Rubén Costas y el

Cardenal Julio Terrazas. Señala el reportaje que entre las razones de la mención al Defensor se considera que “tuvo intervenciones oportunas” en casos de vulneración de derechos humanos, dijo un entrevistado. “Porque su trabajo incomoda a las instituciones o instancias estatales donde generalmente se violan los derechos de las personas. Sus informes sobre casos complejos o polémicos no pasan desapercibidos”.

Adicionalmente, el Concejo Municipal de Potosí otorgó al Defensor del Pueblo la distinción de Huésped Ilustre durante su visita a esa ciudad en Septiembre pasado. Durante el evento, el Concejo Municipal en pleno expresó su felicitación al Defensor por el trabajo que realiza. La autoridad ha recibido esta distinción en varios municipios que ha visitado durante el año.

Otro hecho importante es el reconocimiento a las Representaciones departamentales:

Durante la gestión, La Dra. Clotilde Calancha, Representante Departamental de Oruro recibió los siguientes reconocimientos y condecoraciones:

1. Asamblea Legislativa Departamental
2. FF.AA. 2a División de Ejército
3. Comando Departamental de Policías
4. Fuerza Especial Contra el Crimen
5. Equidad TLGB
6. Programa Pueblo y Arte Universidad Técnica de Oruro

La Representante Departamental de Tarija, Gladys Sandoval fue reconocida como Personaje del Año en la región por el periódico El País.

La Representación Departamental del Beni recibió un Certificado de Reconocimiento por la destacada participación de la Representación

Departamental en la II Feria Nacional del Libro del 20 al 24 de Agosto.

La Representación Departamental de La Paz mereció el reconocimiento de la Asociación de Concejalas de La Paz por su labor en favor de los derechos humanos de las mujeres.

III.4. Incidencia en gestión pública y restitución de derechos en coordinación con medios de comunicación

La gestión de la información en medios de comunicación ha sido, en la gestión, una de las herramientas más eficaces para algunas de las Representaciones y para la Oficina Nacional. Las acciones oportunas acompañadas de una denuncia o exhortación pública adecuada a los lineamientos institucionales, coadyuvaron y en algunos casos propiciaron que las autoridades del Estado, asuman las acciones que les demanda la Ley en casos de vulneración de derechos en los que había intervenido la Defensoría.

Oficinas como las de Santa Cruz, Pando, La Paz, Tarija y otras, lograron respuestas inmediatas a partir de la intervención en los medios de comunicación.

En marzo de 2013 se acordó con el periódico Página Siete de La Paz la realización de reportajes sobre temas de derechos humanos que tomaran como base información que disponía la Defensoría. El acuerdo sostenía además que el medio debía hacer seguimiento de los casos en forma directa con entidades del Estado responsables de su solución.

Fruto de este acuerdo y en coordinación con la Representación Departamental de La Paz, la Representación Departamental de Pando y la Oficina de Asesoría Constitucional, se publicaron artículos sobre tres temáticas: la retención de pacientes en hospitales por falta de pago, la acusación sobre violaciones masivas a las indígenas tacanas en Pando y la denuncia por expulsión de adolescentes embarazadas en colegios del área rural de La Paz.

La visibilización y el posterior seguimiento de los hechos por el medio citado, lograron en el primer caso un pronunciamiento del Ministerio de Salud señalando que esa conducta es anti-constitucional y la convocatoria a una reunión con los directores de hospitales para tratar el tema, además de la incorporación de una prohibición expresa de esta práctica en el proyecto de Ley General de los Derechos de Usuarios y Consumidores que ya está siendo tratado en la Cámara de Diputados.

En el caso de las indígenas tacanas, se logró que el Ministerio de Justicia conformara y designa-



ra un equipo de fiscales que retomó la investigación que se encontraba sin avances importantes en Cobija y en el tema de las adolescentes expulsadas, se conformó una comisión interinstitucional que trata el asunto y el Ministerio de Educación tomó la decisión de emitir un instructivo prohibiendo esta práctica y sancionando a quienes la instigaren o permitieren.

Uno de los resultados evidentes de esta experiencia tiene que ver con la repercusión en otros medios de comunicación a nivel nacional que, en muchos casos

Pese a su etapa preliminar esta experiencia ha sido tomada como modelo por la red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman que la incluirá como ejemplo a seguir, en el encuentro latinoamericano de periodistas y comunicadores de las defensorías de la región a realizarse en el mes de marzo.

Otra experiencia significativa en este ámbito fue la que generó la Representación Departamental de Pando en el caso de la denuncia formulada por los niños y niñas sobre la venta

y consumo de drogas en los colegios de la capital. La Representación convocó a la organización de periodistas de Cobija y suscribió un acuerdo para visibilizar este tema e incorporarlo en la agenda pública. De inmediato, diez instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad se sumaron a la iniciativa, conformando una comisión especial que actualmente trabaja en ámbitos de la prevención y la educación, además de la implementación de medidas de protección para disminuir este problema.

La Representación de Santa Cruz, un de las más activas en esta línea de intervención, ha logrado generar una conciencia pública indiscutible y la adhesión de organizaciones de la sociedad, respecto a temas como la afectación al medio ambiente a partir de proyectos como La Quinta y el tratamiento de la basura. Asimismo, fue gracias a la gestión defensorial apoyada en los medios de comunicación que se logró la solución del conflicto que atravesaba el municipio de Buena Vista, afectado por el congelamiento de sus cuentas.

III.5. Incidencia y gestión para el incremento de la recepción de casos en la institución

A partir de una actividad del POA 2013, que disponía como actividad el análisis de datos provistos por el Sistema de Servicio al Pueblo, y de la elaboración del diagnóstico para la implementación del Plan de Relanzamiento Institucional, se realizó el análisis histórico de la

recepción de casos en la institución. Los resultados de esta investigación mostraron una disminución sistemática en la cantidad de casos recibidos en los últimos tres años.

Este dato generó la instrucción del Defensor del Pueblo para que se tomaran acciones urgentes

que permitieran revertir la situación e impulsó, a partir de mediados de año, la realización de una serie de acciones como la atención en espacios públicos de denuncias y otras actividades que están logrando un mayor dinamismo y por consiguiente el incremento de casos registrados en todo el país.

Del mismo modo, la gestión con las Representaciones de La Paz y El Alto para que en las ferias de derechos humanos que realiza la Adjutoría, se incluya un espacio de recepción de casos, está generando el registro de denuncia en un número importante. De acuerdo a datos de las Representaciones, un total de 349 casos se han registrado en estos espacios en las ciudades de La Paz y El Alto, además de Caranavi (15 casos). Finalmente, la decisión de abrir un espacio in-

teractivo en la página web que permite que los ciudadanos y las ciudadanas escriban sugerencias, reclamos y opiniones al Defensor del Pueblo, reporta hasta la fecha 141 quejas o denuncias que son enviadas a través de la página web a la MAE y derivados a las Representaciones respectivas para su tratamiento.

Los resultados de ambas actividades ha incrementado en 490 casos la cantidad total de denuncias recibidas por la Defensoría en la gestión. De acuerdo a los datos del SSP, en el periodo enero a octubre 2013 se habrían registrado 2.269 casos más que en el periodo 2012; de ese total el 22% se alcanzó en actividades directamente planificadas e implementadas por la oficina nacional, sin considerar el impacto que tuvo la mayor visibilización institucional para este efecto.

III.6. Ciudadanía más informada sobre sus derechos

El incremento de las gestiones de comunicación directa con la población a través de las acciones de intervención pública y, sobre todo, el aumento sostenido de las actividades de educación, han permitido que una cantidad mucho mayor de bolivianos y bolivianas hayan recibido información y se hayan sensibilizado sobre sus derechos. En este ámbito son destacables los esfuerzos que realizaron todas las Representaciones y oficina defensoriales que implementaron actividades educativas, tanto en las áreas rurales como en las urbanas, lo que en comparación a la gestión 2012, permitió un incremento del 108% de personas que accedie-

ron a cursos, talleres y sesiones informativas sobre derechos humanos.

Este componente es más dinámico en ámbitos como las unidades educativas y sectores de la ciudadanía, mostrando una reorientación de la política institucional que privilegia la acción educativa dirigida a las personas que son víctimas o se encuentran en mayores riesgos de ser vulnerados en sus derechos. La mayor presencia en la población nos acerca a un objetivo institucional que busca la exigibilidad y la justiciabilidad de los derechos humanos, además que permite un mayor acercamiento de la



institución con la gente.

Es destacable también la dinamización y profundidad en el trabajo de educación en las poblaciones indígenas, desde sus propias cosmo-

visiones, propiciando encuentros de reflexión y análisis en sus mismos territorios y comunidades, cumpliendo de este modo nuestro mandato y nuestra responsabilidad.

III.7. Formación de liderazgos

El Programa Nacional del Voluntariado es uno de los proyectos más importantes para promover el empoderamiento de la población. Los voluntarios y las voluntarias son personas cuyo compromiso y aporte desinteresado muestra un gran potencial que se expresa en las actividades que vienen realizando en apoyo a la gestión institucional.

En la gestión 2013 se han formado en el país a más de 350 personas, la mayoría jóvenes que, más allá de aportar en las diversas iniciativas de acción pública, se están capacitando como líderes y lideresas que replicarán las enseñanzas y la experiencia en sus propios círculos familiares, sociales y laborales.

En este ámbito, podemos destacar la experiencia de los voluntarios de La Paz y de la Oficina Nacional que actualmente y luego de haberse

alejado de las actividades con la Defensoría han sido incorporados a otras instituciones de derechos humanos, donde replican la experiencia de trabajo directo con la población.

Similar conducta reporta la Representación de Santa Cruz, cuyos voluntarios y voluntarias de la Escuela de Formación de Maestros, han determinado incidir para que en sus currícula se incluyan prácticas de educación en base a los modelos que aprendieron en la institución.

No menos importante son las experiencias de Oruro que aplica metodologías y experiencias novedosas como el trabajo integral del voluntariado en instituciones públicas, de Chuquisaca que está promoviendo la formación de voluntarios en territorios indígenas o del Beni que cuenta con un grupo de niñas y niños promotores de derechos en sus propios centros educativos.

IV. Desafíos

Una revisión de las necesidades y demandas que tiene la institución para el logro de sus objetivos en los ámbitos de la comunicación y la educación, muestra que mayores que nuestros logros y avances son nuestros desafíos.

Durante la gestión 2013, trabajamos en el posicionamiento como institución independiente, confiable, sólida y fuerte; comprometida con sus principios, su mandato constitucional y sus objetivos y más cercana a la gente. Esta gestión, nuestro desafío es demostrar a la población que somos una institución eficiente y eficaz, que resuelve los problemas de la gente, que defiende los derechos humanos y que tiene entre sus objetivos el servicio, el apoyo y la lucha ineludible por los derechos de todas y de todos.

- Para alcanzar este objetivo, es necesario multiplicar nuestros esfuerzos, especialmente en los ámbitos de la información, la intervención pública y el apoyo a la difusión de los resultados que alcanza la institución.
- Es imperioso que trabajemos de manera más coordinada y articulada, compartiendo experiencias y realizando actividades conjuntas entre oficinas.
- La gestión informativa es una de las necesidades más apremiantes. La adecuada implementación de procesos de incidencia pública tiene un gran potencial para apoyar a la institución en sus diversas funciones

y responsabilidades, pero también la información interna debe encontrar canales por donde pueda fluir sin trabas ni impedimento. Si entendemos que la comunicación externa es vital, debemos asumir que aún más importante es la comunicación interna.

- Debemos ser más inclusivos y buscar articular nuestro trabajo, especialmente en incidencia y acción pública con otras organizaciones e instituciones que comparten nuestros objetivos en relación a los derechos humanos.
- Es importante que realicemos nuestras actividades de manera estratégica y planificada, atendiendo a las directrices y orientación institucional, sin descuidar la adecuación a las características específicas de nuestras regiones y ciudades.
- Una deuda mayúscula tiene que ver con el trabajo con las comunidades, pueblos y naciones indígenas. Hay un gran vacío en relación a la comunicación en estos espacios, la que debe proyectarse de nuestras orientaciones institucionales, a partir de un trabajo conjunto con sus líderes y sus comunicadores, en sus propios idiomas y con sus propios códigos comunicacionales.
- Es importante que trabajemos con más énfasis el tema de las intervenciones en espacios públicos a través de nuestras propias metodologías y con el apoyo de los volun-



tarios y voluntarias. Nuestras acciones con la población deben ser activas, dinámicas, visibles e integrales.

- Finalmente, debemos tener un acercamiento mayor y más directo con las áreas que componen la institución. Desde el o la Representante, pasando por Atención a la Ciudadanía, Políticas Pública, Conflictos y ahora Niñez. La información que nos provean, pero también sus necesidades, inquietudes, proyectos y actividades deben ser la materia prima y las herramientas que nos permitan realizar un trabajo verdaderamente integral y más productivo.
- En el área educativa, nuestros desafíos no son menos complejos. En primer lugar, debemos apresurar la reorientación de nuestra política educativa en el marco de las definiciones institucionales.
- Es importante que nos convirtamos en una institución activa, con una planificación clara que responda a las reales necesidades de la población y los objetivos de la Defensoría. Una entidad menos reactiva y que reasuma el liderazgo en el área, tanto en la sociedad como en el ámbito de las instituciones y organizaciones de la sociedad.
- Debemos transformar nuestras metodologías de enseñanza, desde la perspectiva que la educación en derechos humanos es una educación para la vida; desechando la pretensión que solo pueden educar sobre derechos, los expertos y los académicos, acercándonos más a los problemas de la gente y construyendo conjuntamente, los mecanismos para que una sesión, un taller o un ciclo, se transformen en herramientas y medios que aporten realmente para que cesen las vulneraciones y construyan una ciudadanía que conozca y defienda sus derechos y los derechos de todos y de todas.
- Debemos asumir con mayor decisión nuestra corresponsabilidad en la construcción del Estado Plurinacional, desde la educación en derechos humanos y con la orientación que es imperioso desestructurar el sistema colonial y patriarcal, que constituye la base para que los derechos no puedan ser ejercidos plenamente.
- Es necesario que redefinamos y reconstruyamos nuestros contenidos y materiales, adecuándolos a la nueva realidad del país, incidiendo más en la formación política en derechos humanos y en la generación de una conciencia colectiva que sólo su cumplimiento y respeto nos puede garantizar una sociedad con justicia e igualdad.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA