

## Anexo I: Matriz con información del Ombudsman en conflictos sociales

PAÍS	ROL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN CONFLICTOS SOCIALES (1)	NORMATIVA INTERNA (2)	METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS (3)	TRATAMIENTO POS CONFLICTO (4)	INSTRUMENTOS (5)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS (6)
BOLIVIA	Aportamos al Estado Plurinacional a través de la vigilancia permanente para que en todos sus ámbitos y etapas se respeten, garanticen, promuevan y ejerciten los derechos humanos. La vulneración de estos en el Estado sea que provengan de las instituciones del Gobierno central, las Fuerzas Armadas, la Policía boliviana, los gobiernos departamentales y locales, las instituciones, organizaciones e incluso de los ciudadanos y ciudadanas, atentan contra la decisión del pueblo de construirlo y de sostenerlo.	Ley 870 de diciembre de 2016	Contamos con un protocolo de intervención, un sistema informático de registro de conflictos sociales y alertas tempranas (SICS) y normativa interna que delimita la metodología y posibilita el accionar de la Defensoría. La restitución de las relaciones sociales después de generado el conflicto parte de los preceptos de prevención y transformación del conflicto. En la Defensoría del Pueblo de Bolivia contamos con un protocolo de intervención versión Beta, un sistema informático de registro de conflictos sociales y alertas tempranas y normativa interna que posibilita el accionar de la Defensoría en estos casos. Se adjunta archivos como anexos.	El sistema SICS permite el seguimiento al denominado posconflicto de acuerdo con sus características nos permite ingresar la información periódicamente, hacer seguimiento y presentar información estadística. Asimismo, existe la coordinación de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con la Adjuntoría para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos, en el cual también se hace el seguimiento a los acuerdos suscritos para evitar su posible vulneración.	El sistema SICS, la coordinación de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad. Se adjunta documentación de respaldo.	<p>Sistema SICS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar y ordenar la sistematización de la base de datos que se construye día a día con el reporte de conflictos.</li> <li>El seguimiento a la evolución del conflicto social.</li> <li>Los insumos para el análisis de posibles escenarios, generando una cultura de prevención del conflicto violento.</li> </ul> <p>Los protocolos marcan una línea institucional que sirve como marco interpretativo en casos de prevención, intervención y gestión del conflicto.</p> <p>La normativa interna aporta una guía de actuación y, en caso de incumplimiento, las sanciones respectivas al funcionario.</p>
BRASIL	La Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano del Ministerio Público Federal es un órgano estatal con mandato constitucional y legislativo para proteger y promover los derechos humanos en Brasil. Los	La Constitución de 1988 otorga al Ministerio Público, en su artículo 129, II, la función que, en el derecho extranjero en general, tiene como tarea el Ombudsman	En general, la PFDC de Brasil actúa manifestando su opinión jurídica a los órganos públicos e instituciones privadas involucradas, ya sea para exigir la actuación debida por esas entidades, en el respeto a los	Sí, podemos afirmar que hay una atención y seguimiento por parte de la PFDC en casos de posconflicto social, incluso sin la existencia	Foro por derechos y combate a la violencia en el campo: el Ombudsman actúa como agente articulador de los diversos segmentos afectados por la falta de mecanismos estatales de	El foro permite la rápida comunicación y movilización de los actores sociales y de los órganos correspondientes durante situaciones de violaciones de derechos. Por consiguiente, la

	<p>distintos oficios del Ministerio Público Federal de Brasil forman una red de defensa de los derechos humanos a nivel nacional donde la PFDC es el órgano central de la Procuraduría General de la República que tiene atribución para articular esa red, teniendo, de esa forma, rol específico para actuar preventivamente en temas relacionados con conflictos sociales.</p>	<p>o las Defensorías del Pueblo: velar por el efectivo respeto de los poderes públicos y de los servicios de relevancia pública relacionados con los derechos asegurados en la Constitución, promoviendo las medidas extrajudiciales necesarias para su garantía. La Ley Complementaria n.º 75/93, en sus artículos 11 a 16 y 40 a 42, instituyó en el ámbito del Ministerio Público Federal la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano.</p>	<p>derechos humanos, o para establecer un diálogo propositivo con ellas. Además, la PFDC coordina la actuación de los procuradores de los derechos de los ciudadanos, estableciendo con esos órganos del Ministerio Público Federal de Brasil una red para la defensa de los derechos humanos. El defensor del pueblo aún no tiene una metodología de intervención para alerta temprana. Sin embargo, en conjunto con la 6ª Cámara de Poblaciones Indígenas y Comunidades Tradicionales del MPF, la PFDC viene desarrollando el proyecto Sistemas de Alerta Precoz y Respuesta Rápida de Conflictos Sociales (un sistema de alertas tempranas). La iniciativa es inédita en Brasil, donde el proyecto pretende establecer un proceso de respuesta rápida en casos de conflictos sociales y posibles violaciones de derechos de grupos minoritarios, estableciendo redes bien definidas de contacto y de flujo de informaciones y monitoreo del internet y redes sociales para detectar tempranamente los conflictos sociales. También está previsto en el proyecto elaborar un manual de actuación, crear un sistema informativo de alerta y firmar acuerdos de cooperación con órganos asociados, entre otras acciones.</p>	<p>de una metodología o guía de referencia. Sin embargo, el seguimiento es diferenciado, pues considera la peculiaridad de cada conflicto en un caso concreto.</p>	<p>diálogo sobre la realidad campesina. Protocolo interinstitucional de actuación para garantía de derecho de manifestación y ocupaciones estudiantiles en establecimientos de enseñanza. El protocolo contiene aspectos esenciales para el tratamiento de las ocupaciones como ejercicio regular de un derecho. Además, existe el compromiso de las partes de respetar y dar prioridad al proceso democrático de negociación, dando margen al diálogo entre estudiantes - ocupantes o no- y profesionales de las instituciones de enseñanza para solución pacífica del impase, velando por la urbanidad y cordialidad en el caso de los comerciantes.</p>	<p>PFDC puede lograr dar respuestas rápidas de actuación, buscando la responsabilización de los agentes estatales. En cuanto al protocolo interinstitucional sobre ocupaciones estudiantiles, no hay una medición concreta de las soluciones, pero hay indicativos de que la actuación provoca una mitigación de los efectos nocivos que genera una grave violación de derechos fundamentales.</p>
COLOMBIA	<p>Según lo establecido en la Constitución Política de 1991, la ley 24 de 1992 y el Decreto 025 de 2014, el defensor de pueblo no tiene un rol específicamente definido en materia de conflictos sociales. Sin embargo, según lo aquí expuesto, es el garante de los derechos humanos y el mediador en los casos que competen a la entidad.</p>	<p>Constitución Política de 1991, en su artículo 282. Ley 24 de 1992. Decreto 025 de 2014. Art. 12 Resolución 061 de 2014).</p>	<p>Cuenta con un procedimiento de mediación en DD.HH. y DIH (Código SA-P07), el cual tiene como fin "Atender y tramitar las solicitudes de mediación entre el Estado y sus asociados, de oficio o a petición de parte, cuando durante un conflicto se presente amenaza o vulneración de derechos humanos o infracciones al derecho internacional humanitario, a través del establecimiento de un</p>	<p>La Defensoría del Pueblo debe hacer seguimiento a los compromisos de las partes, fijados en los acuerdos que pusieron fin al conflicto. Esto se realiza a través de reuniones de seguimiento.</p>	<p>Formato de identificación y seguimiento de conflictos y protestas sociales (SA-P07-F06). (Se adjunta como anexo). Sistema de información de la entidad Visión Web ATQ. Base de datos sobre protestas/manifestaciones y</p>	<p>La Defensoría del Pueblo es una institución con reconocimiento entre los actores sociales dada la confianza y la imparcialidad que estos perciben en sus actuaciones. Sistema de atención Visión Web ATQ: las gestiones de la entidad son principalmente registradas en informes generales que realiza la dependencia a cargo y en actas de</p>

			<p>espacio de diálogo que permita una solución satisfactoria para las partes". El grupo de mediación de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas empezó a realizar un registro diario de acciones relacionadas con conflictos sociales reportadas en diferentes periódicos de cobertura nacional y local.</p> <p>Documento sobre los lineamientos institucionales para la actuación en conflictos sociales y construcción de paz.</p> <p>Base de datos sobre protestas/manifestaciones y conflictividad social en Colombia. (Se adjunta procedimiento y memorando 136 de 2017.)</p>		<p>conflictividad social en Colombia.</p> <p>reunión.</p>	
PORTUGAL	<p>Los conflictos en los que el proveedor de justicia ha intervenido tienen carácter socioeconómico y laboral.</p>	<p>No existe normativa específica para este efecto.</p>	<p>No existe una metodología institucional para la intervención en conflictos sociales. Se intenta resolver a través del diálogo entre las partes y también por mediación.</p> <p>Sin embargo, el proveedor de justicia interviene por su propia iniciativa en situaciones de manifestaciones populares con el objetivo de garantizar la integridad de los manifestantes contra eventuales abusos de las fuerzas policiales.</p>	<p>En situación de posconflicto, se tiene en cuenta la información facilitada por los actores, así como las noticias difundidas por los medios de comunicación.</p>	<p>Los instrumentos institucionales existentes en la Proveduría de Justicia para la tramitación, prevención y gestión de conflictos sociales no son distintos de los utilizados para tratar los temas y denuncias presentados a esta institución.</p> <p>Todos los casos se tramitan informáticamente y los datos son usados con fines estadísticos, así como para la elaboración de informes de actividades y para su divulgación en el sentido de sensibilizar a la opinión pública sobre los temas tratados por el proveedor de justicia.</p>	<p>Véase la respuesta anterior.</p>
EL SALVADOR	<p>Velar por el respeto y garantía de los derechos humanos amparados en el artículo 194 de la Constitución de la República, la Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y en los artículos 11, 12 y 61 del Reglamento de Procedimientos del Sistema de Procedimientos de Tutela. Las situaciones atendibles son las siguientes: movilizaciones de personas en calle,</p>	<p>Constitución de la República, artículo 194, romano I.</p> <p>Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos romano I, ordinal 1° de la 11 ordinal 1.</p> <p>Reglamento para la aplicación de los procedimientos del Sistema</p>	<p>La metodología de intervención de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador se realiza mediante la adopción de mecanismos de protección como la mediación, la instalación de mesas de negociación y conciliación, ante diferentes situaciones de conflictos sociales o demandas de reivindicaciones de derechos de diversos sectores de la población</p>	<p>En las intervenciones que ha realizado la PDDH de El Salvador en diferentes conflictos sociales, existe seguimiento de los casos en los cuales aún media el cumplimiento de alguno de los puntos acordados por las partes y es necesaria la</p>	<p>Protocolo para la atención de crisis penitenciaria, movilizaciones de personas en la calle, concentraciones, toma de edificios y otros casos que comprenden grupos de personas y autoridades que puedan derivar en violaciones a derechos humanos.</p> <p>Plan específico de trabajo en</p>	<p>La implementación de los instrumentos institucionales y la metodología utilizada por la PDDH de El Salvador han permitido encontrar soluciones pacíficas y de mayor alcance al conflicto; asimismo, han contribuido al mantenimiento del estado de derecho interno de país, por cuanto ha prevenido que algunas situaciones, manifestaciones y/o</p>

	<p>concentraciones de personas en lugares públicos o privados, amotinamientos o riñas en centros de detención, toma de edificios públicos o privados, otros que por la tensión entre grupos de personas y autoridades puedan derivar en violaciones a derechos humanos, así como en eventos electorales.</p>	<p>de Protección de los Derechos Humanos del Sistema de Procedimientos de Tutela, artículo 2, lit. del 61 al 64.</p>	<p>salvadoreña.</p> <p>Monitoreo a nivel nacional.</p> <p>Mediación e instalación de mesas de negociación.</p>	<p>verificación en el tiempo establecido.</p>	<p>verificaciones de eventos electorales (PVOE).</p> <p>Actividades del PVOE 2014-2015.</p> <p>Criterios para elaboración de mapas de conflictividad.</p> <p>Estrategia para el seguimiento de los compromisos del pacto de no violencia entre partidos políticos promovido por el TSE.</p> <p>Guía básica para el monitoreo de campaña electoral.</p> <p>Pacto de no violencia entre partidos políticos.</p>	<p>reivindicaciones sociales se desborden y den lugar a un conflicto como tal. Esto último gracias a la instalación de mecanismos de protección como las mesas de diálogo o negociaciones entre autoridades estatales y la población para llegar a acuerdos importantes de solución del conflicto. Un ejemplo reciente es la verificación e implementación de una mesa de negociación de las demandas de los veteranos de guerra y ex combatientes, el 27 de julio de 2017. (Se anexa comunicado interno.)</p>
<p>GUATEMALA</p>	<p>Los indicados en el artículo 275 de la Constitución Política de la República:</p> <p>a) Promover el buen funcionamiento y agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia derechos humanos.</p> <p>b) Investigar y denunciar los comportamientos lesivos a los intereses de las personas.</p> <p>c) Investigar toda clase de denuncia que le sean planteadas por cualquier persona sobre violaciones de derechos humanos.</p> <p>Estas funciones se pueden expresar también en estos términos:</p> <p>* <b>Conciliador:</b> identifica aspectos en común entre las partes en conflicto.</p> <p>* <b>Mediador:</b> facilita espacios de diálogo y respeto entre las partes en conflicto.</p> <p>* <b>Observador:</b> se mantiene vigilante, cuando las partes no encuentran acuerdos en común.</p> <p>* <b>Garante:</b> asegura que los acuerdos de solución obtenidos mediante el diálogo sean respetados por las partes</p>	<p>Tiene como funciones principales, más no exclusivas, las siguientes:</p> <p>a) Recopilar información de las denuncias.</p> <p>b) Intercambiar y/o sesionar en cualquier momento con el objetivo de establecer prioridades de atención.</p> <p>c) Realizar análisis de los escenarios de riesgo.</p> <p>d) Coordinar acciones específicas.</p> <p>e) Realizar los esfuerzos posibles para mantener el diálogo como opción y referencia en las soluciones, así como el respeto a la integridad de la vida.</p> <p>f) Recomendar e informar al Despacho Superior Estrategias y pasos las amenazas de riesgo interno y externo.</p> <p>g) Tutelar los derechos humanos a través de la promoción de acciones</p>	<p>El instrumento de alerta temprana se inicia con un seguimiento de monitoreo y verificación de la problemática. Luego, se recibe la alerta a nivel central y, dependiendo de la problemática y el nivel del conflicto, se activan los protocolos institucionales.</p>	<p>Monitoreo a través de comunicación con el liderazgo del grupo de afectado. También se genera comunicación con funcionarios del Estado mediante el intercambio de información.</p>	<p>El instrumento oficial es un expediente que se abre para registrar todo el actuar institucional: informes, oficios, actas y textos legales.</p>	<p>La Republica de Guatemala tiene una ley que obliga a toda institución a documentar y a facilitar información a cualquier ciudadano o institución. La PDH, a través de sus expedientes, mantiene el registro correspondiente, el cual permite en algunos casos aportar información importante al Ministerio Público para su investigación legal.</p>

	en conflicto.	legales, como denuncias penales y acciones de amparo, inclusive acciones a nivel internacional como medidas cautelares ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.				
<b>Ecuador</b>	El defensor del pueblo de Ecuador, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (1997), puede actuar como mediador en conflictos sometidos a su consideración, siempre y cuando el defensor lo considere procedente y necesario. Además, puede intervenir en los conflictos relacionados con la protección de la naturaleza y patrimonio cultural, atribución que se encuentra reconocida en el Estatuto Orgánico de la DPE (2012).	La Defensoría del Pueblo del Ecuador (DPE), tiene el mandato constitucional de "protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos fuera del país". La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (1997), en su art. 8, prevé como deberes y atribuciones de la DPE el "Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el defensor del pueblo lo considere procedente y necesario". Por otro lado, el Estatuto Orgánico de la DPE (2012) establece como una de las atribuciones institucionales el "intervenir como parte en los conflictos relacionados con la protección de la naturaleza y patrimonio cultural" (art. 9, literal m).	La DPE no cuenta específicamente con una metodología de intervención para casos de conflictos sociales. No obstante, cuenta con directrices para intervenir en conflictos sociales. En ellas se establece como rol de la Defensoría la protección de las personas.	En el caso de las manifestaciones sociales, la DPE, una vez que han concluido las mismas, realiza un informe en el que establece las acciones que se deberían implementar desde la DPE acorde a sus competencias constitucionales, con el objetivo de proteger y tutelar los derechos de las personas.	La Defensoría del Pueblo de Ecuador no cuenta específicamente con instrumentos para registrar los conflictos sociales; sin embargo, en el marco de sus competencias, ha intervenido en los casos de conflictos sociales. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, en 2016, desde la Dirección General Tutelar estableció directrices para la intervención en conflictos sociales. En ellas se establecen directrices generales para la actuación de los servidores públicos de la institución con el objetivo de proteger los derechos de las personas, así como para precautelar que las manifestaciones se realicen en el marco de los derechos humanos. Cabe resaltar que el rol de la DPE es el de protección de las personas; por ello, no interviene como actor dentro de las manifestaciones ni expone a sus servidores si la situación se complejiza. <sup>1</sup>	La DPE a través de la implementación de las directrices para intervención en manifestaciones ha activado los mecanismos necesarios para proteger y tutelar los derechos de las personas conforme a nuestras competencias. Además, mediante sus pronunciamientos, ha llamado a la no violencia y ha resaltado la importancia de establecer espacios de diálogo entre todos los actores a fin de fortalecer la democracia en el marco de los derechos humanos.

<sup>1</sup> Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2016). *Directrices misionales: Defensoría del Pueblo de Ecuador. Período 2011-2016*. Quito: DPE. Disponible en: <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/1382>

					<p>detención, la DPE, en el marco de sus competencias, activa mecanismos como el hábeas corpus y la vigilancia del debido proceso. (DPE, 2016)</p> <p>La información se encuentra disponible en la web: <a href="http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1382/1/CAS-DPE-001-2016.pdf">http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1382/1/CAS-DPE-001-2016.pdf</a> (pág. 28 y 29)</p>	
PERÚ	<p>El rol de la Defensoría del Pueblo es la protección de los derechos de las personas en escenarios de conflicto. En este sentido, según la fase del conflicto, existen distintas formas de actuación defensorial.</p> <p>Si bien la Defensoría no resuelve directamente los conflictos, puede gestionar la articulación de las entidades competentes para que intervengan y brinden respuesta fundamentada a quienes tengan demandas pendientes de ser atendidas.</p>	<p>El sustento de la intervención de la Defensoría del Pueblo está en el artículo 162 de la Constitución Política del Perú y en su Ley Orgánica (Ley 26520). Estas establecen que corresponde a la Defensoría del Pueblo defender los derechos fundamentales de las personas. Por ello, aplica una interpretación de estas normas que permite concluir que la defensoría puede intervenir, en escenarios de conflicto, cuando existe el riesgo de afectar derechos fundamentales como la vida, la integridad física, la salud, el libre tránsito, la propiedad, entre otros. Las modalidades de intervención dependen de la fase en la que se encuentre el conflicto.</p>	<p>La Defensoría del Pueblo de Perú cuenta con un protocolo de actuación en conflictos sociales. Este establece una definición de conflicto social que va acorde con el mandato constitucional de la Defensoría. También, establece pautas para la identificación en caso de conflicto social de actores, problemas, demandas, contexto, fases, tipología, entidad competente y modalidades de intervención. Cabe precisar que la distinción entre conflicto y violencia permite a la Defensoría la identificación de conflictividad social con el Poder Ejecutivo y otras entidades. Ello permite tener una mirada preventiva de la conflictividad y, sobre todo, de escenarios de crisis, ya que identifica los conflictos sociales desde una fase temprana.</p>	<p>La atención del posconflicto es un aspecto de la conflictividad social que se está tratando de introducir en la Defensoría del Pueblo de Perú. Es una tarea a desarrollar en el Sistema de Información Defensorial en Conflictos Sociales (SIMCO).</p>	<p>La Defensoría del Pueblo de Perú se ha venido organizando internamente para la atención de la conflictividad social; para ello, ha elaborado progresivamente los siguientes instrumentos que han permitido trazar las líneas generales de nuestra intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de actuación defensorial en caso de conflictos sociales.</li> <li>- Lineamientos de actuación defensorial en casos de conflicto social.</li> <li>- Lineamientos de la Defensoría del Pueblo en conflictos sociales y electorales, elecciones regionales y municipales 2014.</li> <li>- Lineamientos de intervención defensorial con pueblos indígenas de la Amazonía en situación de conflicto social.</li> <li>- Protocolo de intervención en conflictos sociales en el contexto de la consulta previa.</li> <li>- Sistema de Información Defensorial de Conflictos</li> </ul>	<p>Los instrumentos institucionales para la prevención y gestión de los conflictos sociales que tiene la Defensoría del Pueblo de Perú han permitido que nuestros comisionados a nivel nacional cumplan con una intervención adecuada en los casos identificados de conflictividad. Dependiendo de la fase<sup>2</sup> del conflicto, las actuaciones de supervisión preventiva, intermediación humanitaria y de defensa legal han contribuido con cada una de las regiones. Por ejemplo, solo en el mes de agosto se han realizado 148 actuaciones defensoriales y en lo que va del año 1957.</p>

<sup>2</sup> De acuerdo con el "Protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo", se identifican como fases del conflicto: la fase temprana, la de escalamiento, la de crisis, la de desescalamiento y la de diálogo.

					Sociales (SIMCO).	
--	--	--	--	--	-------------------	--

