



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DP-RA N° 041/2020-2021**  
**La Paz, 28 de julio de 2020**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos y que al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia, no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal.

Que, el Numeral 9 del Artículo 222, de la Norma Constitucional, determina que es atribución de la Defensora o Defensor del Pueblo, elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, señala que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, los Números 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, prescriben que los servidores públicos, tienen la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios de la Función Pública.

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, instituyen que la Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales. Asimismo, determina que la misma, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz.

Que, los Números 1, 7 y 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, disponen que la Defensora o Defensor del Pueblo, tiene la función de promover la cultura del diálogo y respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención; así como, servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados; así como, aprobar los Reglamentos para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.



Que, el Inciso f) del Artículo 23 de la señalada Ley, establece que una de las estrategias de intervención, de la Defensoría del Pueblo es la de monitoreo y alertas tempranas.

Que, el Parágrafo IV del Artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 870, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 088/2019-2020 de 03 de diciembre de 2019, determina que es competencia de la Defensoría del Pueblo, facilitar la Resolución pacífica de conflictos en materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan mayor beneficio para la vigencia y cumplimiento de los derechos humanos; al efecto, utilizará todos los medios y/o mecanismos necesarios.

Que, los Numerales 11 y 12 del Artículo 5 del citado Reglamento, dispone que es atribución de la Defensoría del Pueblo, promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención; y servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.

Que, el Numeral 4 del Artículo 8 del señalado Reglamento, instituye que es función de su Autoridad, aprobar los reglamentos y normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el Informe Técnico UPGPC/N° 027/2020 de 15 de junio de 2020, suscrito por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, concluye que es importante contar con una norma interna en la Institución, para regular las funciones de promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención; y servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia; bajo ese entendido, se ajunto el proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, para su respectiva aprobación mediante Resolución Administrativa suscrita por la Defensora del Pueblo.

Que, el Informe DP/SG/UP N° 0212/2020 de 17 de junio de 2020, elaborado por la Unidad de Planificación, concluye que el proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, cumple con todos los requisitos técnicos y presenta una adecuada y completa formulación de los procesos y procedimientos internos que conciernen a la prevención y gestión de conflictos sociales.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 079/2020 de 28 de julio de 2020 realizado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, **concluye que** la aprobación del Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales de la DEFENSORÍA DEL PUEBLO, es viable, al no contravenir ninguna normativa vigente de nuestro ordenamiento jurídico, en consecuencia **recomienda** aprobar el citado Reglamento mediante Resolución Administrativa, conforme a las previsiones establecidas en los





DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Numerales 9 del Artículo 222 de la Norma Constitucional; 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870; y 4 del Artículo 8 del Reglamento de la señalada Ley.

**POR TANTO:**

La Defensora del Pueblo a.i., Nadia Alejandra Cruz Tarifa, designada mediante Resolución R.A.L.P. N° 001/2019-2020, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en uso de sus atribuciones legales que le confiere la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- Aprobar** el Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, que consta de III Capítulos y 18 Artículos, el cual forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.- Aprobar** los Informes UPGPC/N° 027/2020 de 15 de junio de 2020, suscrito por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, DP/SG/UP N° 0212/2020 de 17 de junio de 2020, elaborado por la Unidad de Planificación y DP-DAJ-INF N° 079/2020 de 28 de julio de 2020 de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

**TERCERO.- Instruir** a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, realice las gestiones necesarias para su cumplimiento, publicación y difusión del Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVÉSE.**



*Nadia Alejandra Cruz Tarifa*  
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.



**INFORME**  
**DP-DAJ-INF N° 079/2020**

**A :** Dra. Nadia Alejandra Cruz Tarifa  
**DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.**

**De :** Benjamín Aguilar Gutiérrez  
**DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS**

Mauricio Carlos Soto Espinoza  
**PROFESIONAL I JURÍDICO**

**Ref. :** **APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.**

**Fecha:** La Paz, 28 de Julio de 2020.

De nuestra mayor consideración:

En atención a instrucción impartida en la Hoja de Ruta N° SISCO/2934/2020, respecto a la aprobación del Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, tenemos a bien emitir el presente Informe:

**I. ANTECEDENTES.-**

Por Informe Técnico UPGPC/N° 027/2020 de 15 de junio de 2020, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, concluye que es importante contar con una norma interna en la Institución, para regular las funciones de promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención; y servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia; bajo ese entendido, se ajunto el proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, para su respectiva aprobación mediante Resolución Administrativa suscrita por su Autoridad.

Mediante Informe DP/SG/UP N° 0212/2020 de 17 de junio de 2020, la Unidad de Planificación, concluye que el proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, cumple con todos los requisitos técnicos y presenta una adecuada y completa formulación de los procesos y procedimientos internos que conciernen a la prevención y gestión de conflictos sociales.

**II. NORMATIVA APLICABLE.-**

La solicitud que nos ocupa será analizada bajo las siguientes normas:

- Constitución Política del Estado de 7 de febrero de 2009;
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, "*Ley del Defensor del Pueblo*"; y
- Reglamento a la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo aprobado, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 088/2019-2020 de 03 de diciembre de 2019;

**III. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.-**

Bajo las previsiones del Artículo 218 Parágrafos I y III de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo 2 Parágrafos I y III de la Ley N° 870, se establece que la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, debe velar por la vigencia, promoción, difusión y

cumplimiento de los derechos humanos; al efecto, se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones y se encuentra sometida al control fiscal.

Bajo ese entendido, de conformidad al Artículo 222 Numeral 9 de la Norma Constitucional es atribución de su Autoridad elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Conforme a las determinaciones del Artículo 232 del Texto Constitucional, la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

En ese sentido, todo servidor público en observancia del Artículo 235 Números 1 y 2 de la Norma Suprema, tiene la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios que rigen la Función Pública.

Los Números 1, 7 y 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870, establecen que es función de su Autoridad, promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención; así como, servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados; y aprobar los Reglamentos de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** para su correcto funcionamiento.

El Inciso f) del Artículo 23 de la señalada Ley, instituye que, una de las estrategias de intervención, de la Defensoría del Pueblo es el monitoreo y las alertas tempranas.

El Parágrafo IV del Artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 870, dispone que, la Defensoría del Pueblo, debe facilitar la resolución pacífica de conflictos en materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan mayor beneficio para la vigencia y cumplimiento de los derechos humanos; al efecto, debe utilizar todos los medios y/o mecanismos necesarios.

Los Números 11 y 12 del Artículo 5 del citado Reglamento, prescribe que, es atribución de la Defensoría del Pueblo, promover la cultura del diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención; y servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.

El Numeral 4 del Artículo 8 del señalado Reglamento, determina que, es función de su Autoridad, aprobar los reglamentos y normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

Bajo tales disposiciones normativas, se establece que la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**; debe contar con un instrumento normativo que regule la función y/o atribución de prevención y gestión de conflictos, en las materias de su competencia; al efecto, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, proyectó un Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, mismo que es sustentado, mediante Informe Técnico UPGPC/N° 027/2020.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Asimismo, cabe denotar que la Unidad de Planificación, mediante Informe DP/SG/UP N° 0212/2020, concluye que evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos para la aprobación del Reglamento que nos ocupa, denotando un adecuado procedimiento para la prevención y gestión de conflictos sociales.

En ese sentido, se determina la inexistencia de inconvenientes para la aprobación del señalado Reglamento; toda vez que, el mismo se adecua a las funciones establecidas en los Numerales 1 y 7 del Artículo 14 e Inciso f) del Artículo 23 de la Ley N° 870, en consecuencia no contraviene ninguna normativa del ordenamiento jurídico vigente; por lo que, corresponde su aprobación, mediante Resolución Administrativa suscrita por su Autoridad, en uso de sus atribuciones establecidas en los Artículos 222 Numerales 9 de la Norma Constitucional, 14 Numeral 13 de la Ley N° 870 y 8 Numeral 4 del Reglamento de la señalada Ley.

#### IV. CONCLUSIÓN.-

Por lo expuesto precedentemente, se **concluye que** la aprobación del Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, es viable, al no contravenir ninguna normativa vigente de nuestro ordenamiento jurídico.

Al efecto, bajo las previsiones normativas citadas anteriormente, corresponde que señalada aprobación, sea realizada mediante Resolución Administrativa.

#### V. RECOMENDACIÓN.-

Bajo la conclusión establecida, se recomienda a su Autoridad suscribir la Resolución Administrativa, aprobando el Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, al efecto remitimos proyecto de Resolución Administrativa correspondiente.

Es cuanto informamos a los fines consiguientes.

  
Benjamin Aguilar Gutiérrez  
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS  
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

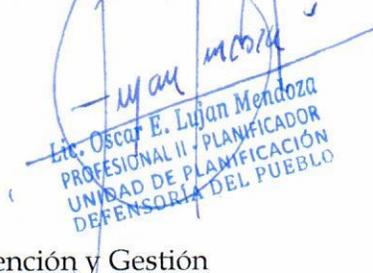
Cc.: Arch.

  
Abg. Guillermo Carlos Soto Espinoza  
PROFESIONAL JURÍDICO  
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**INFORME**  
**DP/SG/UP N° 0212/2020**



Omar Federico Cuba  
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
SECRETARÍA GENERAL  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Lic. Oscar E. Luján Mendoza  
PROFESIONAL II - PLANIFICADOR  
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**A:** Luis Fernando Munguía Sánchez  
**SECRETARIO GENERAL**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**Vía:** Omar Federico Cuba  
**JEFE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN**

**De:** Oscar Enrique Luján Mendoza  
**PROFESIONAL II - PLANIFICADOR**

**Ref.:** Análisis del Proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.

**Fecha:** 17 de junio de 2020

De mi mayor consideración,

En el marco de las funciones y atribuciones de la Unidad de Planificación, informo y recomiendo lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES.**

- En fecha 15 de junio de 2020 ingresa a la Unidad de Planificación el Informe Técnico UPGPC/N° 027/2020, elaborado por el Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, mediante Hoja de Ruta Nro. SISCO/2934/2020, adjuntando la Propuesta de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, para su revisión y análisis técnico por parte de la Unidad de Planificación.

**II. MARCO NORMATIVO.**

El presente informe se respalda bajo el siguiente marco normativo:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 1178 - Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N° 870 - Ley del Defensor del Pueblo.
- d) Ley N° 777 - Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).
- e) Ley N° 786 - Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020, en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES).
- f) Ley N° 974 - Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- g) Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- h) Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020, de 22 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación y Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo.



- i) Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020, de 18 de junio de 2019, que aprueba la Reestructuración Organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- j) Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020, de 13 de agosto de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo.
- k) Resolución Administrativa DP-RA N° 071/2019-2020, de 18 de septiembre de 2019, que aprueba el Plan Operativo Anual 2020, Presupuesto Plurianual ajustado 2020-2024 y Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- l) Resolución Administrativa DP-RA N° 072/2019-2020, de 25 de septiembre de 2019, que aprueba el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- m) Resolución Administrativa DP-RA N° 073/2019-2020, de 27 de septiembre de 2019, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
- n) Resolución Administrativa DP-RA N° 098/2019-2020, de 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo.
- o) Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020, de 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE - SOA) de la Defensoría del Pueblo.

### III. ANÁLISIS.

En fecha 16 de diciembre de 2019, la Unidad de Planificación remite la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo, que es aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 098/2019-2020, de fecha 30 de diciembre de 2019.

En el mencionado Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo, dentro del Macroproceso: DP/P2 - "Planificación Estratégica para la Defensa, Vigilancia y Promoción de los Derechos Humanos", se tiene la Operación: DP/P2/OP2 - "Prevención", que contempla todos los procesos y procedimientos de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, el mismo que fue trabajado conjuntamente con los servidores públicos de esa Unidad.

Dentro de la Operación DP/P2/OP2 se identifican dos procesos claramente diferenciados:

1. Elaboración de Protocolo en temas de Conflictividad.
2. Gestión y Prevención Pacífica de la Conflictividad.

En fecha 15 de junio de 2020, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, mediante Informe Técnico UPGPC/N° 027/2020, presenta el Proyecto



de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, el mismo que se encuentra directamente relacionado con el Proceso 2. Gestión y Prevención Pacífica de la Conflictividad.

Si bien, en el Manual de Procesos y Procedimientos se pueden apreciar los procedimientos genéricos para la Gestión y Prevención Pacífica de la Conflictividad y sus respectivos flujogramas, de acuerdo a una clasificación por grupos, como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 1**  
**Grupos dentro del Proceso de Gestión y Prevención Pacífica de la Conflictividad**

Grupo	Descripción	Acciones
Grupo 1	Recepción, procesamiento, análisis admisión, sistematización y archivo de intervención a un determinado conflicto.	Acciones de prevención
Grupo 2	Recepción, análisis, clasificación, admisión o rechazo de alerta temprana, para la activación de mecanismo de diálogo en la intervención del conflicto y su posterior sistematización y archivo.	Acciones de Prevención y Gestión de Conflictos
Grupo 3	Admisión de un conflicto en curso, para su intervención oportuna en el lugar de los hechos, generando nexos y gestionando la solución del conflicto a través de la conciliación, mecanismo de diálogo y/o planteamiento de acuerdos y su posterior sistematización y archivo.	Acciones de gestión de conflictos

En el Proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales se puede apreciar una descripción más detallada y específica de los procesos y procedimientos cuyo propósito es normar y regular las actividades de prevención y gestión de conflictos sociales, estableciendo claramente en el documento, el objeto, ámbito de aplicación, los principios bajo los que se rigen estas actividades, definiciones relacionadas, actores identificados y los procedimientos en sí.

Sin embargo, el Proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales contempla algunos procedimientos que no se encuentran claramente identificados y establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos, como por ejemplo:

- Seguimiento y Monitoreo;
- Conocimiento, Gestión y Reporte de Alerta Temprana;
- Conclusión de la Alerta Temprana;
- Cierre del Conflicto a través de la atención o abandono del conflicto;
- \* Apertura de Caso en el Sistema de Servicio al Pueblo (SSP);
- \* Consulta Constitucional;
- \* Resolución Defensorial e
- \* Informe Defensorial,





Que si bien estas cuatro últimas son responsabilidad de otras áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo, sin embargo, las mismas deberían visualizarse dentro de los procesos y procedimientos de la Unidad en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo.

#### IV. CONCLUSIONES

Por todo lo mencionado en el Análisis que precede, se puede concluir que:

- El Proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales presentado por la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad cumple con todos los requisitos técnicos en su elaboración y presenta una adecuada y completa formulación de los procesos y procedimientos internos que conciernen a la prevención y gestión de conflictos sociales.
- El Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo, dentro de los Procesos y Procedimientos de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad no contempla todos los procesos propuestos en el Proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, por lo que se recomienda la actualización de los procesos y procedimientos de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo.

#### V. RECOMENDACIONES.

Se recomienda remitir el presente informe a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo a través de Secretaría General para la aprobación del Proyecto de Reglamento de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, a través de la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente, previo análisis y criterio legal.

Es cuanto tengo a bien informar y recomendar para los fines consiguientes.



*Manuel Mendoza*  
Lic. Oscar E. Lujan Mendoza  
PROFESIONAL N. PLANIFICADOR  
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

2020



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# **REGLAMENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES**



*La Paz, 28 de Julio de 2020*

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 041/2020-2021**





**CONTENIDO**

CAPITULO I – GENERALIDADES..... 2

    Artículo 1. OBJETO..... 2

    Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN..... 2

    Artículo 3. PRINCIPIOS. .... 2

    Artículo 4. DEFINICIONES. .... 4

CAPITULO II – PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES ..... 5

    Artículo 5. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES..... 6

    Artículo 6. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES - ALERTA TEMPRANA. .... 7

    Artículo 7. CAUSALES DE CONCLUSIÓN DE LA ALERTA TEMPRANA. .... 9

    Artículo 8. DERIVACIÓN DE ALERTA TEMPRANA A CONFLICTO SOCIAL. .... 9

    Artículo 9. REGISTRO DE LA ALERTA TEMPRANA. .... 9

    Artículo 10. GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES. .... 10

    Artículo 11. CAUSALES DE CIERRE DEL CONFLICTO. .... 11

    Artículo 12. CONFLICTO ABIERTO O LATENTE..... 11

    Artículo 13. REGISTRO DE LA GESTIÓN DEL CONFLICTO. .... 11

    Artículo 14. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES..... 12

CAPITULO III – DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS Y ÁREAS SUSTANTIVAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO..... 12

    Artículo 15. APERTURA DE CASO EN EL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO (SSP) ..... 12

    Artículo 16. CONSULTA CONSTITUCIONAL..... 13

    Artículo 17. RESOLUCIÓN DEFENSORIAL..... 13

    Artículo 18. INFORME DEFENSORIAL ..... 14



		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



# REGLAMENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

## CAPITULO I – GENERALIDADES

### Artículo 1. OBJETO.

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los procedimientos y mecanismos para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, así como el seguimiento del cumplimiento de los mismos a ser desarrollado por el personal a nivel nacional dependiente de la Defensoría del Pueblo.

### Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Defensoría del Pueblo tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales.

### Artículo 3. PRINCIPIOS.

La Defensoría del Pueblo, en el ejercicio de sus funciones para la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales, se guiará por los siguientes principios:

- a) **Independencia.** La Defensoría del Pueblo, no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, tampoco condiciona sus actos a ningún tipo de presión de ninguna instancia pública o privada. Sus determinaciones se basan en elementos objetivos obtenidos de sus investigaciones, intervenciones y del cumplimiento de sus atribuciones.
- b) **Oficiosidad.** En el marco de la prevención y gestión de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo previo análisis e información de la Alerta Temprana y del Conflicto Social en el ejercicio de su mandato constitucional, cuando se tenga suficientes elementos de un alto grado de vulneración de derechos individuales y colectivos podrá actuar de oficio.
- c) **Plurinacionalidad – Interculturalidad.** La Defensoría del Pueblo en el marco del Modelo de Estado conforme la Constitución Política del Estado para ejercer sus funciones y atribuciones de prevención y gestión de conflictos sociales, reconocerá, respetará y garantizará los principios de Plurinacionalidad e Interculturalidad en todas las acciones e intervenciones que realice y participe con los actores involucrados.

Para las acciones de prevención y gestión de conflictos sociales, se entiende el principio de Plurinacionalidad como la expresión y convivencia de la diversidad cultural, institucionalidad, normativa y lingüística de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y al Pueblo Afroboliviano como Naciones con capacidad de decidir sus destinos, con el derecho a la libre determinación, su

#### Fecha

<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020





cultura, sus instituciones, como parte del proceso de descolonización y construcción de la Plurinacionalidad.

De igual forma para la prevención y gestión de conflictos sociales, se entiende el principio de Interculturalidad como la interacción equitativa de diversas visiones y prácticas sociales económicas, políticas y culturales que supone generar condiciones para gestionar un conflicto entendiendo las visiones de los actores involucrados.

- d) **Celeridad y Oportunidad.** La Defensoría del Pueblo conforme lineamientos institucionales establecidos desde la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, abordará la prevención y gestión de conflictos sociales de forma inmediata cuando se identifique factores concretos de una inminente vulneración de derechos humanos y se vean involucrados grupos en situación de vulnerabilidad.
- e) **Compromiso y Conciencia Social.** La Prevención y Gestión de Conflictos Sociales se basa en la conciencia de justicia social y lucha por los derechos humanos, en especial por los sectores en situación de vulnerabilidad.
- f) **Confidencialidad y Reserva.** En los casos que corresponda se protegerá la fuente y la identidad de las personas que proporcionen información referente al Conflicto, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales, conforme el Numeral 8 del Artículo 4 de la Ley No. 870 del Defensor del Pueblo.
- g) **Confiabilidad y Veracidad.** Las acciones que se asuman en la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales se basan en la confiabilidad y veracidad de la información proporcionada por los actores y las fuentes consultadas.
- h) **Diálogo.** La Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos sociales tendrá como prioridad la vigencia de los derechos humanos, la promoción del diálogo respetuoso con empatía y apertura a las ideas expuestas, posturas y principios, así como a los diferentes puntos de vista expresados por las partes, conduciendo a encuentros para identificar coincidencias y puntos de solución en común sobre el conflicto, tomando en cuenta las tensiones y el contexto político, económico y social.
- i) **Cultura de Paz.** En toda intervención la Defensoría del Pueblo promoverá la Cultura de Paz entendida como el respeto a la vida, el fin de la violencia, la promoción y práctica de la No Violencia, por medio de la educación, el diálogo y la cooperación con el compromiso de la solución pacífica de los conflictos.
- j) **Transparencia.** La Defensoría del Pueblo realizará las gestiones de prevención y gestión de conflictos sociales con honestidad, idoneidad e imparcialidad, generando equilibrio en las instancias de dialogo en las que participe, velando siempre por el respeto de los derechos de las partes en conflicto y de la población en general. Podrá



		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



recurrir a la reserva de información cuando se identifique situaciones en la que ésta pueda ser utilizada de mala fe para dañar a una de las partes en conflicto o a terceros.

#### Artículo 4. DEFINICIONES.

Para efecto del presente Reglamento se establece las siguientes definiciones:

- a) **Problema.** Es una situación que afecta a las personas, individual o colectivamente, generando dificultades para lograr un objetivo. Suele ser un hecho o circunstancia del que se espera una solución que no genera una demanda social o pueda escalar a una situación de conflictividad social.
- b) **Conflicto Social.** Un conflicto social es un proceso complejo en el que sectores de la sociedad, el Estado o las empresas perciben que sus posiciones, intereses, valores o necesidades son absolutamente contrapuestos. En el conflicto social se presentan reivindicaciones y/o demandas sociales de personas, Organizaciones Sociales, Sociedad Civil e Instituciones que sienten que sus derechos han sido o pueden ser vulnerados, manifestándose para buscar respuestas y soluciones del aparato estatal en su generalidad.

Por lo tanto, el conflicto social se puede iniciar fundamentalmente a partir de las contradicciones estructurales generadas por la explotación de la mano de obra, acumulación desigual de riquezas, control de mercado, políticas y estrategias estatales, transgresión a derechos y obligaciones constitucionales de los ciudadanos, Naciones y Pueblos Indígenas Originarias Campesinas y Pueblo Afroboliviano, entre otros.

- c) **Demanda Social.** Es la expresión de las necesidades, intereses y/o deseos de una persona, sector, Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil, que por lo general está dirigida a una instancia del gobierno central, subnacional o a sectores privados. Una demanda es social cuando se genera desde una organización con capacidad de presión.
- d) **Reivindicación Social.** Resguardar, requerir o recuperar el ejercicio y vigencia de un Derecho o Derechos con el que se cree contar, expresándose de diversas formas como la protesta, el arte visual, el arte musical, y la forma más común las manifestaciones populares.
- e) **Actores del conflicto.** Los actores son toda persona, sector, Organizaciones Sociales, Sociedad Civil, Instituciones del Estado e Instituciones Privadas que tienen una participación en el conflicto social o se ven afectados por él o sus resultados.
- f) **Actores primarios.** Son aquellos que participan y están involucrados directamente en el conflicto, pudiendo ser estos Demandantes o Demandados.
- g) **Actores secundarios.** Son aquellos que no están directamente involucrados en el conflicto social, pero se manifiestan a favor o en contra de uno de los actores

#### Fecha

<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



primarios. Un actor secundario puede convertirse en primario aprovechando las circunstancias del conflicto.

- h) **Actores terciarios.** Son personas u organizaciones percibidas como imparciales que tienen la posibilidad de actuar como mediadores o negociadores.
- i) **Mediación o Facilitación.** Implica recoger inquietudes, traducir estados de ánimo, persuadir y ayudar a las partes a confrontar pacíficamente sus pedidos con la realidad. En su rol, el mediador o facilitador calma los estados de ánimo exaltados, rebaja los pedidos exagerados, explica posiciones y recibe confidencias para evitar la vulneración de Derechos Humanos.
- j) **Alerta Temprana.** Es un sistema que genera y proporciona información anticipada, confiable y debidamente respaldada respecto de hechos, eventos y/o sucesos que pudieren constituirse en conflictos sociales. La Alerta Temprana permite asumir acciones y recomendaciones para la toma de decisiones, de las autoridades de la Defensoría del Pueblo, con el fin de evitar oportunamente el surgimiento de un Conflicto Social.
- k) **Monitoreo.** Es el relevamiento de información a través de la observación y verificación permanente de un hecho, evento y/o suceso aportando datos actualizados respecto de las alertas tempranas y/o los conflictos sociales en desarrollo. El monitoreo puede realizarse a través de medios de comunicación, redes sociales, actores sociales, personal institucional y otros durante todo el proceso de prevención y gestión de conflictos sociales.
- l) **Sistema del Servicio al Pueblo.** Es el enfoque de la Defensoría del Pueblo que pretende profundizar la interculturalidad y la descolonización a través de la atención de casos enmarcado en el contexto nacional y considerando las necesidades del pueblo, en estrecho acercamiento y constante contacto.
- m) **Veedor.** Es la persona que tiene como rol participar a solicitud de una de las partes en conflicto o de oficio, en procesos de negociación y arbitraje, con el objetivo de observar y vigilar el respeto y vigencia de derechos humanos.
- n) **Conciliador.** Es la persona que propicia el dialogo y posibilita la solución del conflicto, el conciliador se limita simplemente a señalar el camino posible de solución.
- o) **Mediador o Facilitador.** Es la persona que tiene por objetivo facilitar el establecimiento de una negociación entre las partes en conflicto. Al mediador lo escogen o elijen las partes, un tercero o de oficio puede proponer la mediación de la Defensoría del Pueblo con la fuerza de recomendación o catalizador entre las partes en conflicto.

## CAPITULO II – PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020





## Artículo 5. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.

En la prevención y gestión de conflictos sociales se considerarán los siguientes criterios generales:

- a) **Marco institucional.** Conforme las atribuciones y funciones de la Defensoría del Pueblo establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley No. 870 del Defensor del Pueblo, la intervención en la prevención y gestión de conflictos sociales, se realizará a partir de acciones de mediación o facilitación que tendrán como objetivo promover espacios de diálogo entre los actores involucrados. En ningún caso la Defensoría del Pueblo intervendrá en calidad de negociador o como instancia de arbitraje en la prevención y gestión de conflictos sociales.
- b) **Supervisión.** La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad es la Unidad responsable de supervisar la aplicación del presente Reglamento en todas las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo.
- c) **Pertinencia de intervención.** Implica que, ante la identificación de una Alerta Temprana o Conflicto Social, la Defensoría del Pueblo realizará el análisis integral para entender la dinámica del conflicto e identificar a los actores y factores involucrados. Este análisis lo realizará el profesional a cargo en coordinación con el Supervisor, Delegado Defensorial Departamental o Coordinador Regional y cuando se requiera con la Unidad de Prevención y Gestión de la Conflictividad. De acuerdo al análisis realizado la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) tomará la decisión de la pertinencia o no de intervención institucional en la prevención y gestión, conforme lo establecido en las atribuciones y funciones de la Institución.
- d) **Operador Responsable en Delegaciones Defensoriales Departamentales.** Cada Delegación Defensorial Departamental designará a un Profesional de Servicio al Pueblo responsable del monitoreo, reporte, registro y gestión de Alertas Tempranas y Conflictos Sociales en su ámbito territorial. Para realizar estas acciones el profesional designado semanalmente deberá coordinar con el Supervisor y/o Delegado Defensorial Departamental.
- e) **Operador Responsable en Coordinaciones Regionales.** De acuerdo al número de personal con el que cada Coordinación Regional cuente, las acciones de monitoreo, reporte, registro y gestión de Alertas Tempranas y Conflictos Sociales en su ámbito territorial, será realizado por un profesional asignado por el Coordinador Regional o caso contrario este último será el responsable de las acciones a realizar.
- f) **Turnos de Atención de Prevención y Gestión de Conflictos.** Para la prevención y gestión de conflictos sociales las Delegaciones Defensoriales Departamentales a partir



		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



del Supervisor y de acuerdo a la dinámica interna de cada Delegación, establecerá un rol de turnos de atención de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Periodo del turno:** Semanalmente se designará a un profesional encargado del monitoreo, reporte, registro y gestión de Alertas Tempranas y Conflictos Sociales.
- **Funciones:** Si durante el periodo de turno el profesional asignado conforme rol y autorización correspondiente interviene en la prevención y gestión de conflictos sociales, éste deberá concluir con las acciones iniciadas independientemente del cambio de turno que se realice.

**g) Ámbito Territorial para la Prevención y Gestión de Conflictos.** Las acciones de prevención y gestión de conflictos sociales se realizarán en el marco del ámbito territorial de cada Delegación Defensorial Departamental y de las Coordinaciones Regionales.

**h) Obligación de Reportar, Registrar y Gestionar.** Cada Delegación Departamental y Coordinación Regional tiene la obligación y facultad de reportar, registrar y gestionar las Alertas Tempranas y los Conflictos Sociales que se desarrollan en su ámbito territorial en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (S.I.C.S.), en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad de la Oficina Nacional.

La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad tiene la obligación de coordinar y solicitar a las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales el registro, monitoreo, gestión y seguimiento de las Alertas Tempranas y los Conflictos Sociales que se desarrollan en su ámbito territorial.

La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) y la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad generaran estrategias, mecanismos y lineamientos de intervención en la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales en que se susciten vulneración de Derechos Humanos, para su aplicación en las Oficinas Departamentales y Coordinaciones Regionales.

**i) Seguimiento y Monitoreo.** En todo el proceso de la prevención y gestión del Conflicto Social el profesional responsable realizará el seguimiento y monitoreo constante de los sucesos que se vayan presentando hasta el cierre de la Alerta Temprana o Conflicto Social.

El profesional responsable reportará y registrará en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (S.I.C.S.) de forma diaria la situación actual de la Alerta Temprana o del Conflicto Social, describiendo las medidas asumidas por los demandantes y las respuestas de los demandados, hasta su conclusión.

**Artículo 6. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES - ALERTA TEMPRANA.**

		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020





La Defensoría del Pueblo con el objetivo de prevenir el desarrollo de conflictos sociales que vulneren derechos de los sectores o actores involucrados, podrá plantear una Alerta Temprana como medida preventiva tomando en cuenta las siguientes acciones:

1. **Conocimiento de una Alerta Temprana.** El Operador deberá:
  - a. identificar y conocer un evento o suceso de Alerta Temprana a través de medios de comunicación, redes sociales, información llegada a la Defensoría del Pueblo y otros.
  - b. Verificar la veracidad y confiabilidad de la información obtenida para el registro de la Alerta Temprana.

De **NO SER VERDADERA** la información el operador no registrará, poniendo en conocimiento al Delegado Departamental, Coordinador Regional o a la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad mediante correo institucional y/u otro medio de comunicación.

2. **Análisis.** Una vez registrada la Alerta Temprana, el Operador responsable en coordinación con el Supervisor, Delegado Defensorial Departamental y la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad analizará la pertinencia de la intervención defensorial, y de considerarse la intervención se tomará las decisiones correspondiente para la misma.
3. **Gestión de la Alerta Temprana.** El objetivo de las acciones de la gestión defensorial en la prevención del conflicto es que los actores demandados generen espacios de atención de la demanda social de los actores demandantes.
4. **Acciones de Gestión de la Alerta Temprana.** Para este efecto el Operador responsable determinará las acciones de gestión a realizar, que pueden ser:

- a. Tomar contacto con los actores demandantes y recabar toda la información posible de la demanda social planteada (p. ej. pliego petitorio) que facilite las gestiones defensoriales.
- b. Realizar Gestión Defensorial como:
  - Llamadas telefónicas
  - Visitas
  - Acompañamientos
  - Reuniones
  - Verificaciones con los actores demandados
  - Remisión de Nota de Alerta Temprana a los actores demandados poniendo en conocimiento la demanda social planteada y persuadiendo para que asuman acciones de atención a la misma.

**Fecha**

<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020

5. **Reporte de la Alerta Temprana.** El operador responsable reportara semanalmente el estado de la Alerta Temprana y las acciones realizadas hasta la conclusión de la misma.

**Artículo 7. CAUSALES DE CONCLUSIÓN DE LA ALERTA TEMPRANA.**

Una vez que el demandado reciba o atienda la solicitud del demandante, como resultado de la gestión de la prevención del conflicto, se pueden tener tres causales de conclusión:

- a. **Demanda Social Atendida favorablemente:** En caso que los Actores Primarios respondan favorablemente a la demanda planteada y no surge ningún Conflicto Social, se concluye la Alerta Temprana de acuerdo a la causal
- b. **Demanda Social Atendida desfavorablemente sin medidas de conflictividad:** En caso que los actores primarios NO respondan favorablemente a la demanda planteada y NO surjan medidas de conflictividad, se concluye la Alerta Temprana de acuerdo a la causal.

**Artículo 8. DERIVACIÓN DE ALERTA TEMPRANA A CONFLICTO SOCIAL.**

En caso que los actores primarios NO respondan favorablemente a la demanda planteada y surjan medidas de conflictividad como: marchas, bloqueos, huelga de hambre, toma de instituciones, abandono o ruptura del diálogo, posiciones fuera del marco normativo vigente, etc., el operador derivara la Alerta Temprana a Conflicto Social bajo el criterio de “Demanda Social atendida desfavorablemente con medidas de conflictividad”

**Artículo 9. REGISTRO DE LA ALERTA TEMPRANA.**

El Operador procederá al registro de la Alerta Temprana en cualquier momento del procedimiento de prevención del Conflicto Social contemplando los siguientes puntos:

- a. Descripción del evento o suceso de Alerta Temprana
- b. Fuente: Medios de Comunicación, Redes Sociales, Información llegada a la Defensoría del Pueblo y otros.
- c. Fecha del suceso de la Alerta Temprana.
- d. Departamento – Municipio.
- e. Tipología de posible conflicto.
- f. Identificación de Actores Primarios: Demandante y Demandado
- g. Identificación de Grupo en Situación de Vulnerabilidad
- h. Identificación del Derecho o Derechos afectados
- i. Definir la Tendencia de la Alerta Temprana a convertirse en Conflicto.



		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



**Artículo 10. GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.**

La atención del conflicto es un proceso dinámico, no necesariamente secuencial, pues en algunas fases, como durante la comprensión del problema, se disciernen las posiciones e intereses de los actores.

La Defensoría del Pueblo con el objetivo de atender conflictos sociales que derivaron de Alertas Tempranas o que estén en curso, podrá intervenir a partir de sus Operadores en la Gestión del Conflicto de acuerdo a las siguientes acciones:

**1. Conocimiento de un Conflicto Social.** Para este primer paso el operador debe:

- a. Conocer e identificar que la situación presentada es un Conflicto Social a través de medios de comunicación, redes sociales, información llegada a la Defensoría del Pueblo y otros.
- b. Profundizar en la comprensión del problema central que ha generado el Conflicto Social.
- c. Identificar actores primarios, secundarios y terciarios, así como sus posiciones e intereses en el conflicto social.

**2. Análisis del Conflicto Social.**

- a. El Operador en coordinación con el Delegado Departamental, Coordinador Regional o la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, y cuando así se requiere con la MAE, deberá analizar la información recabada, así como el contexto económico, social y político donde se desarrolla el conflicto social.
- b. En el marco del punto anterior se obtendrá el Diagnóstico del Conflicto Social
- c. Una vez realizadas las acciones anteriores, el Operador en coordinación con el Delegado Departamental, Coordinador Regional o la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, y cuando así se requiere con la MAE, decide la intervención o no en la Gestión del Conflicto Social presentado.

**3. Atención del Conflicto Social.** Si se ha determinado intervenir en la Gestión del Conflicto Social, el Operador en base a los criterios, capacidades, información, confianza, relación cordial y respetuosa con los actores primarios puede proceder de las siguientes formas:

- a. **Como conciliador:** fomentando un acercamiento entre las partes, propiciando que el dialogo posibilite la solución del conflicto, el conciliador se limita simplemente a señalar el camino posible de solución.
- b. **Como mediador o facilitador:** facilitando el establecimiento de una negociación entre las partes en conflicto. Al mediador lo escogen o elijen las partes, un tercero

		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



o de oficio puede proponer la mediación de la Defensoría del Pueblo con la fuerza de recomendación o catalizador entre las partes en conflicto.

- c. **Como Veedor:** Podrá participar a solicitud de una de las partes en conflicto o de oficio, en procesos de negociación y arbitraje, con el objetivo de observar y vigilar el respeto y vigencia de derechos humanos.
- d. El Operador deberá recurrir, en cualquier etapa de la Gestión del conflicto, a acciones de gestión defensorial como: Llamada telefónica, visita, acompañamiento, reuniones, derivación asistida, verificaciones y emisión de Requerimientos de Informe Escrito para obtener la información que considere necesario.

**Artículo 11. CAUSALES DE CIERRE DEL CONFLICTO.**

El acuerdo es el resultado de la negociación entre las partes en conflicto, determinando la aceptación de puntos de posibles soluciones, ante la suscripción de acuerdos o convenios de solución al Conflicto Social con o sin la participación de la Defensoría del Pueblo, se realizará seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los mismos en los plazos establecidos por los actores o en un periodo de 6 meses, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. **Solución o Atención del Conflicto favorablemente:** En el caso que se cumplan los acuerdos establecidos por los actores en los plazos definidos con o sin la participación de la Defensoría., el conflicto será cerrado.
- b. **Abandono del conflicto:** En el caso que no se cumplan los acuerdos establecidos por los actores, pero por el seguimiento y monitoreo realizado, se identifique que el actor demandante no realice medidas de conflictividad en un periodo de 6 meses, el conflicto será cerrado bajo el criterio de

**Artículo 12. CONFLICTO ABIERTO O LATENTE.**

En el caso que no se cumplan los acuerdos establecidos por los actores y se continúe con medidas de conflictividad, el conflicto seguirá abierto y la Defensoría del Pueblo continuará con acciones de gestión del conflicto.

**Artículo 13. REGISTRO DE LA GESTIÓN DEL CONFLICTO.**

El Operador procederá al registro del Conflicto Social en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (S.I.C.S.) en cualquier momento del procedimiento de gestión, contemplando los siguientes puntos:

- a. Denominación del Conflicto Social.
- b. Problema central de origen del Conflicto.

		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020



- c. Fuente: Derivado de Alerta Temprana, información llegada a la Defensoría del Pueblo, solicitud de actores primarios, Medios de Comunicación, Redes Sociales y otros.
- d. Fecha de inicio del Conflicto Social.
- e. Departamento – Municipio – Ámbito de la influencia del conflicto (nacional, local, regional, Territorio Indígena Originario Campesino).
- f. Tipología del Conflicto Social.
- g. Actores Primarios: Demandante y Demandado
- h. Identificación de Grupo en Situación de Vulnerabilidad
- i. Identificación del Derecho o Derechos afectados.
- j. Fases del conflicto: Latente, Temprana, Precrisis, Crisis.

**Artículo 14. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.**

Para la prevención y gestión de conflictos sociales, las líneas de intervención de la Defensoría del Pueblo serán:

- a. **Primera Línea de Intervención.** Esta referida al primer acercamiento para la prevención y gestión de conflictos sociales que puede ser realizada por los operadores y/o coordinadores regionales previa decisión del Delegado Departamental, Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y cuando corresponda de la Máxima Autoridad Ejecutiva.
- b. **Segunda Línea de Intervención.** Dependiendo de la complejidad, la intensidad y la tendencia ascendente del conflicto social, la intervención estará a cargo de los Delegados Defensoriales y la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad previa decisión de la Máxima Autoridad Ejecutiva.
- c. **Tercera Línea de Intervención.** Dependiendo de la tendencia, grado e intensidad del conflicto social, la intervención podrá ser realizada a nivel ejecutivo y jerárquico por las Adjuntorías y la Máxima Autoridad Ejecutiva.

**CAPITULO III – DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS Y ÁREAS  
SUSTANTIVAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**Artículo 15. APERTURA DE CASO EN EL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO (SSP)**

En caso que el Operador designado identifique en el desarrollo de la Alerta Temprana o del Conflicto Social la vulneración de derechos individuales o colectivos, con prioridad de grupos en situación de vulnerabilidad, en coordinación con el Supervisor, Delegado Departamental o Coordinador Regional podrá abrir caso en el Sistema de Servicio al Pueblo (SSP),

		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020

**Artículo 18. INFORME DEFENSORIAL**

La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad tiene la obligación de participar activamente, cuando se requiera, en la elaboración de Informes Defensoriales proporcionando información íntegra y real de las acciones realizadas en la Prevención y Gestión de Conflictos Sociales.

Si el Conflicto Social es de alta intensidad y evidencia la vulneración de Derechos Humanos de la población en general o de grupos en situación de vulnerabilidad, la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad podrá sugerir la elaboración de un Informe Defensorial.



		<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	15/07/2020
<b>Revisado por:</b>	Unidad de Gabinete	25/07/2020
<b>Aprobado por:</b>	Máxima Autoridad Ejecutiva – Defensora del Pueblo	28/07/2020