

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

PARA LA INTERVENCIÓN EN PROCESOS  
DE DIÁLOGO COMUNITARIO Y TRANSFORMACIÓN  
DE CONFLICTOS SOCIALES



Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson

[www.portal-fio.org](http://www.portal-fio.org)

## Contenido

Créditos.....	3
Prólogo.....	5
Introducción.....	7
Objetivo.....	8
<b>GÉNERO.....</b>	<b>9</b>
Diagnóstico inicial.....	10
Identificación de actores y garantía de representatividad.....	11
Convocatoria y diseño del proceso de diálogo.....	13
Desarrollo del diálogo.....	14
Construcción y seguimiento de acuerdos.....	16
<b>PERSONAS MAYORES.....</b>	<b>19</b>
Diagnóstico inicial.....	20
Identificación de actores y garantizar la representatividad.....	21
Convocatoria y diseño del proceso de diálogo.....	22
Desarrollo del diálogo.....	23
Construcción y seguimiento de acuerdos.....	24
<b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD / EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....</b>	<b>26</b>
Diagnóstico inicial.....	27
Identificación de actores y garantizar la representatividad.....	28
Convocatoria y diseño del proceso de diálogo.....	29
Desarrollo del diálogo.....	31
Construcción y seguimiento de acuerdos.....	32
<b>PUEBLOS INDÍGENAS.....</b>	<b>34</b>
Diagnóstico inicial.....	35
Identificación de actores y garantizar la representatividad.....	35
Convocatoria y diseño del proceso de diálogo.....	36
Desarrollo del diálogo.....	37
Construcción y seguimiento de acuerdos.....	38
<b>POBLACIÓN AFRODESCENDIENTE.....</b>	<b>40</b>
Diagnóstico inicial.....	42
Identificación de actores y garantía de representatividad.....	43
Convocatoria y diseño del proceso de diálogo.....	44
Desarrollo del diálogo.....	45
Construcción y seguimiento de acuerdos.....	46
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>47</b>



## ■ Créditos

Agradecemos la publicación de la presente Guía de Buenas Prácticas para la Intervención en Procesos de Diálogo Comunitario y Transformación de Conflictos Sociales a las Instituciones Nacionales y Subnacionales que integran el Grupo Temático de Conflictos Sociales de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO):

**Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba - Argentina**

**Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe - Argentina**

**Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche - Argentina**

**Defensoría del Pueblo de Bolivia**

**Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão - Brasil**

**Defensoría del Pueblo de Colombia**

**Defensoría del Pueblo de Ecuador**

**Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León - México**

**Defensoría del Pueblo de la República de Panamá**

**Defensoría del Pueblo de Perú**

**Defensor del Pueblo de República Dominicana**

**Institución de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay**

Expresamos un reconocimiento especial a las personas que, con su experiencia, aportes técnicos y acompañamiento, contribuyeron al desarrollo de esta guía:

### ■ **Mónica López**

Coordinación para el desarrollo del proyecto

Delegada para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

### ■ **Mónica Cornaglia y Luján D'Adam**

Centro Público de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba - Argentina.



■ **Analía Woloszczuk**

Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche (2021-2025) – Argentina.

■ **Yesenia Martínez**

Adjunta para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú.

■ **Anabella Vásquez**

Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo – Uruguay.

■ **Andrea Soler y Licet Cienfuegos**

Delegada para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social de la Defensoría del Pueblo de Colombia.



## ■ Prólogo

La Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) está integrada por defensoras y defensores del pueblo, procuradoras y procuradores, proveedoras y proveedores, razonadoras y razonadores, comisionadas y comisionados, así como presidentas y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de ámbito nacional, regional, autonómico y provincial. Como parte esencial de su misión, la FIO promueve el intercambio de experiencias, la cooperación técnica y la reflexión conjunta entre las Instituciones Nacionales y Subnacionales de Derechos Humanos, con el propósito de fortalecer sus capacidades de prevención, protección y garantía de los derechos humanos en contextos cada vez más complejos y dinámicos.

En ese marco, el Grupo Temático de Conflictos Sociales, creado en la XII Asamblea General Ordinaria celebrada en Lima, Perú, en 2007, y reactivado en la XXV Asamblea General realizada en Santo Domingo, República Dominicana, en el año 2021, ha impulsado importantes reflexiones y herramientas orientadas a comprender las dinámicas contemporáneas de la conflictividad social y a fortalecer el rol que desempeñan las instituciones defensoras de derechos humanos en la prevención, gestión y transformación de los conflictos sociales.

La realidad de la región evidencia que los conflictos sociales se desarrollan en contextos marcados por profundas desigualdades, exclusiones históricas y brechas estructurales que afectan de manera diferenciada a diversos sectores poblacionales. Mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas y afrodescendientes, y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas enfrentan, con frecuencia, barreras que limitan su acceso efectivo a los espacios de diálogo y participación. Estas circunstancias imponen a las Instituciones Nacionales y Subnacionales de Derechos Humanos el desafío de intervenir desde enfoques inclusivos, interculturales e interseccionales, capaces de reconocer la diversidad social y garantizar condiciones de igualdad en los procesos de transformación de conflictos.

Conscientes de esta realidad, la FIO presenta la Guía de Buenas Prácticas para la Intervención en Procesos de Diálogo Comunitario y Transformación de Conflictos Sociales, concebida como una herramienta práctica e institucional que busca orientar la labor de facilitadores/as, mediadores/as y negociadores/as en escenarios de conflictividad social. La presente guía constituye un primer marco de referencia para fortalecer las capacidades de intervención de las instituciones de derechos humanos, incorporando lineamientos dirigidos a promover procesos de diálogo más inclusivos, culturalmente pertinentes y centrados en la garantía efectiva de los derechos humanos.

A diferencia de modelos rígidos o estandarizados de actuación, esta guía reconoce la complejidad y diversidad de los conflictos sociales contemporáneos. Por ello, propone orientaciones generales que deberán ser adaptadas a las particularidades normativas, legales, territoriales, culturales y sociales de cada institución y de cada contexto de intervención. Su propósito no es sustituir la experiencia institucional acumulada, sino complementarla mediante recomendaciones y criterios que permitan fortalecer la legitimidad, la participación y la confianza entre las partes involucradas.

Resulta especialmente valioso destacar que esta publicación es fruto del intercambio de conocimientos, experiencias y aprendizajes acumulados por las instituciones que hacen parte del Grupo Temático de Conflictos Sociales, lo cual fortalece la cooperación regional



y consolida la implementación de buenas prácticas comprometidas con la promoción del diálogo, la paz y los derechos humanos. La experiencia compartida demuestra que las Instituciones Nacionales y Subnacionales de Derechos Humanos poseen una importante ventaja comparativa en los escenarios de conflictividad social: su autonomía, legitimidad, presencia territorial y vocación dialogante que les permiten generar condiciones de confianza y acompañar procesos complejos orientados a la búsqueda de soluciones pacíficas y sostenibles.

La FIO considera que los conflictos sociales, lejos de ser únicamente expresiones de crisis, representan también oportunidades para fortalecer la democracia, promover el reconocimiento de las diferencias y avanzar hacia sociedades más justas e inclusivas. En este sentido, el diálogo constituye una herramienta indispensable para prevenir la violencia, canalizar legítimamente las demandas sociales y construir consensos desde el respeto de la dignidad humana.

Con la publicación de esta guía, renovamos nuestro compromiso con la promoción de una cultura de paz, diálogo y derechos humanos en la región. Esperamos que este documento contribuya de manera significativa al fortalecimiento de las capacidades institucionales de nuestras defensorías y organismos de derechos humanos, y que se convierta en una herramienta útil para quienes, desde distintos territorios y contextos, trabajan diariamente por la transformación de los conflictos sociales.

**Raquel Caballero de Guevara**

**Presidenta de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson**



## ■ Introducción

La conflictividad social constituye uno de los escenarios más complejos y desafiantes para las Instituciones Nacionales y Subnacionales de Derechos Humanos. A diferencia de otros ámbitos de actuación institucional, los conflictos sociales exigen comprender no solo las dimensiones jurídicas de las controversias, sino también las dinámicas políticas, culturales, económicas y sociales que atraviesan las relaciones entre los diferentes actores. Intervenir en estos escenarios implica reconocer que los conflictos forman parte inherente de la vida democrática y que su abordaje requiere herramientas capaces de prevenir escaladas de violencia, promover la participación y construir soluciones legítimas y sostenibles.

En este contexto, las instituciones defensoras de derechos humanos han debido ampliar progresivamente sus capacidades de actuación. Ya no basta únicamente con responder a vulneraciones individuales de derechos o formular recomendaciones institucionales; hoy resulta indispensable contar con herramientas que permitan comprender contextos complejos, facilitar procesos de diálogo, generar confianza entre actores y contribuir a la transformación pacífica de las tensiones sociales. Esta evolución ha llevado a incorporar enfoques provenientes de las ciencias sociales, la teoría de conflictos, la mediación y la construcción de paz, fortaleciendo así su capacidad de intervención en escenarios de alta sensibilidad social.

La presente Guía de Buenas Prácticas para la Intervención en Procesos de Diálogo Comunitario y Transformación de Conflictos Sociales surge precisamente de esa necesidad. El Grupo Temático de Conflictos Sociales de la Federación Iberoamericana del Ombudsman identificó, por una parte, limitaciones en el análisis de los conflictos sociales y de los procesos de diálogo desde los enfoques de género e interseccional, así como la ausencia de herramientas que permitieran una comprensión más integral de estas dinámicas, más allá de aproximaciones exclusivamente cuantitativas. Por otra parte, consideró necesario avanzar hacia mayores niveles de inclusión y fortalecimiento institucional en la forma en que las Instituciones Nacionales y Subnacionales de Derechos Humanos acompañan y participan en los procesos de diálogo. En respuesta a ello, se impulsó la elaboración de un instrumento que sirviera como orientación práctica para facilitadores/as, mediadores/as y negociadores/as que intervienen en conflictos sociales desde un enfoque de derechos humanos.

Uno de los principales aportes de esta guía consiste en incorporar, de manera transversal, perspectivas diferenciales, interculturales e interseccionales que permitan reconocer las barreras históricas y estructurales que enfrentan diversas poblaciones en los escenarios de diálogo. Las desigualdades sociales y las relaciones asimétricas de poder afectan de manera particular a grupos en situación de vulnerabilidad; no obstante, esta primera etapa prioriza el abordaje de mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, de acuerdo con criterios metodológicos y el alcance del instrumento.

En este sentido, la guía propone lineamientos orientados a garantizar condiciones más equitativas de participación y acceso efectivo al diálogo, reflejando el compromiso de las instituciones integrantes del Grupo Temático con el avance hacia sociedades más inclusivas e igualitarias. Lo anterior se encuentra en consonancia con iniciativas orientadas a la promoción de los derechos de las mujeres y la igualdad de género, como es contemplado en el Decálogo de la Defensoría del Pueblo de Colombia. Este propósito no constituye únicamente una apuesta institucional particular, sino que expresa un compromiso compartido por las



defensorías y organismos de derechos humanos de la región para consolidar intervenciones más inclusivas, representativas y transformadoras.

Asimismo, este documento parte del reconocimiento de que los conflictos sociales poseen dinámicas cambiantes y no responden a trayectorias lineales. Algunos atraviesan etapas de prevención, escalamiento, negociación y seguimiento; otros evolucionan de manera distinta o presentan transformaciones abruptas según el contexto político y social. En consecuencia, la guía identifica distintos momentos de intervención (previo, durante y posterior al diálogo), entendiendo que corresponderá a cada institución analizar el estado del conflicto y definir las estrategias más pertinentes en función de las necesidades específicas de cada situación.

Esta publicación no pretende ofrecer respuestas únicas ni modelos rígidos de actuación. Su propósito es brindar lineamientos generales que puedan adaptarse a los distintos marcos normativos, territoriales, culturales y poblacionales existentes en la región. En esa medida, se configura como una herramienta flexible y dinámica, susceptible de ser complementada mediante protocolos especializados, metodologías institucionales y aprendizajes derivados de la práctica cotidiana de las defensorías y organismos de derechos humanos.

La experiencia acumulada en la región demuestra que apostar por la transformación pacífica de los conflictos implica necesariamente apostar por el diálogo. No se trata únicamente de gestionar coyunturas críticas, sino de contribuir a la construcción de sociedades capaces de reconocer sus diferencias, tramitar sus tensiones de manera democrática y fortalecer una cultura basada en el respeto, la participación y los derechos humanos.

Esperamos que esta guía se convierta en una herramienta útil para quienes intervienen diariamente en contextos de conflictividad social, y que contribuya a fortalecer las capacidades institucionales para prevenir la violencia, proteger derechos y promover procesos de diálogo más inclusivos, legítimos y sostenibles.

**Jorge Enrique Calero Chacón**  
Coordinación del Grupo Temático de Conflictos Sociales  
Federación Iberoamericana del Ombudsperson

## ■ **Objetivo**

Brindar orientaciones técnicas y lineamientos de buenas prácticas que fortalezcan la intervención de las instituciones nacionales y subnacionales de derechos humanos en procesos de diálogo comunitario y transformación de conflictos sociales, en coherencia con los estándares internacionales de derechos humanos, promoviendo la aplicación transversal de los enfoques diferenciales, interculturales, de género e interseccionales para garantizar la inclusión, el respeto intercultural y la participación efectiva de grupos históricamente excluidos o en situación de vulnerabilidad.



# GÉNERO



Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson



En América Latina persisten profundas desigualdades de género, expresadas en brechas de acceso a derechos, participación política limitada, violencias estructurales y obstáculos en la toma de decisiones, entre otras. Estas desigualdades no afectan a todas las mujeres y diversidades por igual, pues se entrecruzan con condiciones de etnia, clase social, ruralidad, edad, orientación sexual, identidad de género y, en muchos casos, con el desplazamiento forzado y otras formas de exclusión. Desde un enfoque interseccional, resulta indispensable analizar cómo estas múltiples dimensiones configuran experiencias diferenciadas en los procesos de conflicto y diálogo social, lo cual exige respuestas adaptadas a cada realidad.

En este marco, la guía resalta la necesidad de visibilizar y atender de manera específica las violencias que enfrentan las mujeres defensoras de derechos humanos y las lideresas comunitarias, quienes, además de sufrir los impactos generales de los conflictos sociales, suelen ser objeto de amenazas, estigmatización, hostigamiento, violencia sexual y persecución política debido a su rol en la defensa de sus comunidades y territorios. Reconocer y atender estas violencias es un requisito fundamental para garantizar procesos de diálogo seguros, legítimos y efectivos.

Se sugiere que los equipos facilitadores o moderadores nombren expresamente las violencias y discriminaciones cuando se presenten, evitando relativizarlas o equipararlas con las posiciones de otras partes. Solo desde el reconocimiento claro y sin ambigüedades de las desigualdades y violencias de género es posible construir escenarios de confianza y avanzar hacia acuerdos.

En este sentido, resulta fundamental promover prácticas que garanticen la participación equitativa, segura y libre de discriminación de mujeres, diversidades sexuales y de género en todos los momentos del diálogo social.

## **Diagnóstico inicial**

- Identificar y documentar antecedentes de violencia o discriminación por razones de género, orientación sexual, identidad y expresión de género, reconociendo además la interseccionalidad con etnia, clase social, ruralidad, edad, discapacidad o situación de vulnerabilidad.

- Analizar cómo estas desigualdades han incidido en el origen, desarrollo e impacto del conflicto, prestando atención a patrones estructurales de exclusión o invisibilización de mujeres y diversidades.

- En casos donde existan antecedentes de violencia de género, diseñar estrategias de abordaje que prioricen la seguridad física, emocional y psicológica de las personas, valorando la pertinencia de encuentros conjuntos y priorizando espacios diferenciados cuando sea necesario.

- Incorporar una lectura contextual sobre el rol de mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos en el conflicto, reconociendo tanto los riesgos específicos que enfrentan



como el valor de sus aportes en la construcción de soluciones.

- Explorar e identificar las necesidades y peticiones particulares que pueden tener las mujeres y las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) respecto al conflicto, ya que en ocasiones éstas no se visibilizan o no son incluidas en los pliegos de peticiones, y en consecuencia no son objeto de discusión en una mesa de diálogo.

- Mapear las redes de apoyo comunitario (colectivos de mujeres, organizaciones LGB-TIQ+, grupos de acompañamiento psicosocial) para integrarlas como aliadas en la estrategia de intervención.

- Mantener una mirada interseccional en la implementación de las recomendaciones de buenas prácticas desde el enfoque de género, es decir, estas deben ser transversales a todos los grupos diferenciales.

## **Identificación de actores y garantía de representatividad**

- Brindar un trato respetuoso y libre de presunciones, sin asumir identidades, usando el nombre y pronombres elegidos por la persona, incluso si difieren de lo consignado en documentos oficiales.

Ejemplo: Si al iniciar una reunión no conocemos cómo una persona desea ser nombrada, el/la facilitador/a o moderador/a puede presentarse primero de manera respetuosa y luego preguntar: “Antes de comenzar, quisiera saber cómo prefieren que me dirija a ustedes. ¿Cuál es el nombre y los pronombres con los que se identifican?”. Esta práctica genera confianza, evita suposiciones erróneas y reconoce la autodeterminación de la identidad. En un acta, si alguien se identifica como “Camila” y pide el pronombre “ella”, ese debe ser el registro, incluso si en documentos oficiales figura con otro nombre.

- Evitar cualquier práctica que reduzca a las personas a roles estereotipados o que desconozca su identidad. La autoidentificación debe ser la base del reconocimiento.

Ejemplo 1: En una mesa de diálogo comunitario, una mujer joven se presenta como lideresa de una asociación campesina. Sin embargo, algunos participantes, e incluso funcionarios, intentan reducir su rol a tareas de apoyo logístico diciendo: “Ella puede encargarse de tomar notas o de preparar el refrigerio, porque es mujer”. Esta práctica la relega a un estereotipo de género y desconoce su rol de lideresa. La intervención correcta del equipo facilitador o moderador debe ser reafirmar su condición de representante y garantizar que participe en igualdad de condiciones en la deliberación y toma de decisiones, reconociendo su autoidentificación como lideresa y no como “colaboradora” secundaria.

Ejemplo 2: En un proceso de diálogo territorial, una persona no binaria se presenta como integrante de un colectivo ambiental juvenil. Al registrarla en la lista de asistencia, personal institucional insiste en marcar “hombre” o “mujer” porque el formato no contempla otra opción, desconociendo su autoidentificación. Esta práctica impone categorías binarias y niega su identidad. La buena práctica es adaptar el registro, permitir que la persona señale cómo desea ser reconocida y garantizar que figure en las actas y comunicaciones oficiales con el nombre y pronombres que elija.



■ Incluir de manera sistemática a organizaciones de mujeres, mujeres lideresas, colectivos de diversidades sexuales y de género, así como a defensoras comunitarias, garantizando su voz propia en igualdad de condiciones frente a otros actores.

Ejemplo: En un proceso de diálogo sobre la gestión de un servicio público básico (agua, energía), los actores inicialmente convocados suelen ser autoridades estatales, representantes empresariales y líderes comunitarios tradicionales, que con frecuencia son hombres. Sin embargo, en muchos países existen organizaciones de mujeres, colectivos de diversidades sexuales y de género y defensoras comunitarias que han tenido un papel central en la defensa de derechos y en la sostenibilidad de la vida cotidiana. Una buena práctica es incluir a estas organizaciones en el mapeo de actores desde el inicio, convocarlas formalmente como participantes legítimos y garantizar que tengan voz propia en igualdad de condiciones. De esta manera, las mujeres y diversidades pueden plantear preocupaciones específicas — como el impacto diferenciado de los cortes de servicios en el trabajo de cuidado, las dificultades de acceso seguro para personas LGBTIQ+ o los riesgos de violencia que enfrentan las lideresas—, aportando visiones que fortalecen la legitimidad y sostenibilidad de los acuerdos alcanzados.

■ Considerar la participación de mujeres rurales, con pertenencia étnica, quienes suelen ser invisibilizadas en escenarios de representación y enfrentan barreras adicionales de discriminación.

Ejemplo: En un conflicto de tierras, los líderes comunitarios son mayoritariamente hombres mayores. El equipo facilitador o moderador puede preguntar a la comunidad: “¿Hay lideresas, jóvenes o personas con identidades diversas que deban estar presentes en este proceso?”. Esto invita a cuestionar la exclusión estructural y a ampliar el espectro de voces.

■ Evaluar riesgos diferenciados para lideresas y defensoras en el proceso de identificación de actores, adoptando medidas de protección específicas y evitando su sobreexposición.

Ejemplo: Si entre los actores identificados hay mujeres defensoras que han sido amenazadas, o personas con orientación sexual o identidad de género diversas que enfrentan hostigamiento en la comunidad, debe consignarse esta situación en el análisis de riesgos y ofrecer medidas de seguridad específicas: participación acompañada, confidencialidad en actas o inclusión de protocolos de protección. No basta con reconocer que están presentes, hay que garantizar que su participación no incremente su vulnerabilidad.

■ No asumir roles o identidades por apariencia o documentación. La expresión de género no siempre coincide con los documentos oficiales y la identidad es la que la persona declara.

Ejemplo: En un proceso de diálogo, un/a facilitador/a o moderador/a observa que un/a participante llega con un documento de identidad masculino, pero la persona se presenta con expresión femenina. La regla es clara: la identidad es la que la persona declara, no la que “parece” ni la que está en el documento. Si se tiene que elaborar un acta, se debe consignar el nombre declarado y no el nombre legal, salvo que la persona indique lo contrario. Esto evita situaciones de desconocimiento, ridiculización o revictimización.

■ Asegurar que las organizaciones de mujeres, mujeres lideresas y de orientaciones sexuales o identidades de género diversas estén identificados y tengan voz propia.



Ejemplo: En un proceso de diálogo por un conflicto territorial, además de convocar a líderes comunitarios tradicionales, se incluye a una organización de mujeres rurales y a un colectivo LGBTQ+, garantizando que participen con voz propia en la mesa y no solo como acompañantes.

- Es deseable realizar ejercicios previos de capacitación con las comunidades involucradas en un conflicto, en los que se brinden herramientas para su participación en espacios de diálogo, y donde se refuercen conocimientos en Derechos Humanos, como la no discriminación, los derechos de las poblaciones históricamente excluidas, etc.

## **Convocatoria y diseño del proceso de diálogo**

- Propender por la paridad y la diversidad en la representación de las personas que harán parte del diálogo, tanto por las comunidades como por las instituciones. La convocatoria debe señalar explícitamente que tanto las comunidades como las instituciones están llamadas a presentar delegaciones con equilibrio de género y con participación de diversidades sexuales y de género. La paridad no debe ser entendida solo como “50% hombres y 50% mujeres”, sino como una representación plural que refleje la realidad de la comunidad y de los sectores históricamente excluidos.

Ejemplo: En un proceso de diálogo sobre salud pública, la Defensoría establece como requisito que la delegación comunitaria incluya mujeres, hombres y al menos una persona de un colectivo diverso de género, para asegurar que las voces representadas reflejen la composición social del territorio.

- Respetar la confidencialidad de la identidad de género u orientación sexual, si una persona no puede o no desea visibilizar su identidad por razones de seguridad o temor a discriminación, se debe proteger su confidencialidad; bajo ninguna circunstancia se debe forzar un “outing” o exponer públicamente datos sensibles.

Ejemplo: En un conflicto urbano sobre vivienda, un participante no desea que en las actas aparezca su identidad trans. El equipo facilitador o moderador registra únicamente el nombre que la persona decide y acuerda mantener la confidencialidad en toda la documentación.

- Adaptar los registros, formularios y actas a la identidad de las personas, esto implica permitir que cada quien pueda autoidentificarse y no ser limitado a categorías binarias o impuestas.

Ejemplo: En un formulario de inscripción a una mesa de diálogo, además de “hombre” y “mujer”, se incluyen opciones abiertas de autoidentificación y un espacio en blanco para que cada persona exprese libremente cómo desea ser reconocida.

- Utilizar lenguaje incluyente y no sexista en todas las comunicaciones, esto abarca invitaciones, convocatorias, formularios, materiales de difusión y actas, de manera que todas las personas se sientan nombradas y reconocidas.

Ejemplo: En lugar de “se invita a los señores representantes”, se utiliza “se invita a las personas representantes de las comunidades e instituciones”.



■ Prevenir la revictimización y proteger la dignidad. Evitar solicitar testimonios reiterados sobre experiencias de violencia, diseñar mecanismos de escucha que protejan la privacidad y asegurar que las personas no sean expuestas públicamente de manera innecesaria.

Ejemplo: En un proceso con mujeres víctimas de violencia, se acuerda que sus testimonios sean recogidos en entrevistas privadas y que se presente a la mesa un resumen colectivo sin exponer nombres ni detalles íntimos. Para el desarrollo de las entrevistas, es importante contar con un consentimiento informado y en lo posible que quien realice la entrevista cuente con herramientas para hacer contención emocional o primeros auxilios psicológicos.

■ Garantizar el derecho a estar acompañado/a. Toda persona puede solicitar la presencia de un referente de confianza durante el diálogo, este acompañamiento es parte del derecho a la seguridad y a la contención emocional.

Ejemplo: Una mujer indígena solicita participar con la traductora de su lengua y con una lideresa mayor de su comunidad; la convocatoria debe contemplar esta posibilidad, garantizando que su voz sea escuchada con apoyo y sin barreras lingüísticas o emocionales.

■ Asegurar accesibilidad y condiciones materiales de participación; la convocatoria debe prever horarios, lugares y formatos que no excluyan a mujeres, diversidades y personas en situación de vulnerabilidad.

Ejemplo: Si la reunión es en una zona rural, se debe prever transporte seguro para las mujeres y diversidades que deban trasladarse de noche, así como espacios con iluminación, baños seguros y servicios de cuidado infantil que permitan su participación plena.

■ Contextualizar la convocatoria según la cultura y el territorio. En comunidades indígenas o étnicas, es clave que la convocatoria respete los tiempos colectivos, los rituales culturales y las formas tradicionales de comunicación.

Ejemplo: En una comunidad indígena, la convocatoria no se hace solo por correo electrónico o carteles, sino también mediante la radio comunitaria y la voz de autoridades tradicionales, respetando el calendario ritual de la comunidad.

## **Desarrollo del diálogo**

■ Evitar términos o actitudes discriminatorias, estereotipadas o patologizantes, para ello, el equipo facilitador o moderador debe establecer reglas claras de respeto al inicio de cada encuentro y estar atento a expresiones que refuercen estigmas, burlas o desconocimiento de identidades.

Ejemplo: Si durante el diálogo un participante se refiere a una persona trans diciendo “ella era él antes” o usa términos como “travestido”, el/la facilitador/a o moderador/a debe intervenir de inmediato para corregir la situación, reafirmar el nombre y los pronombres de la persona, y recordar las normas de respeto. Dejar pasar comentarios discriminatorios normaliza la violencia simbólica y afecta la confianza en el proceso.

Al inicio del diálogo se puede hacer referencia a la importancia del respeto entre los participantes, y que durante el encuentro las personas serán tratadas de la manera como



cada una se auto-identifica.

■ Garantizar la participación plena en el proceso. La moderación debe asegurar que todas las personas, independientemente de su género o identidad, tengan voz activa en la transformación del conflicto, el tiempo y la forma de participación deben ser equitativos y ajustados a las necesidades diferenciadas de cada grupo.

Ejemplo: En una mesa sobre acceso a tierras, los varones toman la palabra constantemente mientras las mujeres permanecen en silencio. El/la facilitador/a o moderador/a puede usar una estrategia de turnos de palabra, asegurando que cada sector (mujeres, diversidades, jóvenes, adultos mayores) tenga un espacio para expresar su posición. También puede habilitar intervenciones escritas o en grupos pequeños para facilitar la participación de quienes se sienten intimidados en plenarios. Si se decide la modalidad por grupos o las intervenciones por escrito, el moderador debe garantizar que los aportes de cada persona o grupo sean escuchados por todos los participantes de la mesa.

■ Generar un espacio seguro y de confianza. Los espacios deben garantizar confidencialidad, lenguaje inclusivo, neutralidad activa y acompañamiento si la persona lo desea, de manera que todas las personas puedan expresarse sin miedo a represalias o discriminación.

Ejemplo: En un proceso de diálogo urbano sobre vivienda, mujeres víctimas de violencia de género manifiestan que no se sienten cómodas hablando en un espacio amplio con presencia de autoridades. El equipo facilita un grupo focal exclusivo para ellas, cuyos aportes son sistematizados y llevados a la mesa general, protegiendo así su seguridad emocional y asegurando que sus preocupaciones se integren en los acuerdos. En los casos en los que se realicen espacios diferenciados, es importante hacer un seguimiento de los resultados y acuerdos del encuentro para identificar si las propuestas o necesidades del grupo focal fueron incluidas; y por otro lado, articular acciones que permitan transformar la sensación de incomodidad o inseguridad para hablar en el espacio amplio.

■ Nombrar expresamente la violencia simbólica o discriminatoria, ya que, la neutralidad no significa equiparar todas las posiciones. Cuando una parte es hostigada por su identidad de género, el rol del equipo facilitador o moderador es reconocerlo y abordarlo explícitamente, sin relativizar la violencia.

Ejemplo: En un diálogo sobre seguridad ciudadana, una persona LGBTQ+ denuncia hostigamiento policial y otro participante responde “eso pasa porque provocan con su forma de vestir”. La intervención correcta del equipo facilitador o moderador es señalar que esa afirmación constituye violencia simbólica y discriminación, reafirmar el derecho de todas las personas a la no discriminación y establecer que el proceso no tolera este tipo de expresiones. Al hacerlo, se protege la integridad de la persona afectada y se mantiene la legitimidad del espacio de diálogo. Al inicio del espacio de diálogo presentar las aclaraciones sobre las condiciones del encuentro, en el cual se respeta la diversidad y es libre de violencias y discriminación.

■ Adoptar un enfoque interseccional en la conducción del diálogo, reconocer que no todas las mujeres ni todas las diversidades viven los conflictos de la misma manera, las condiciones de pobreza, ruralidad, edad, etnia o discapacidad agravan las desigualdades y deben ser visibilizadas durante la discusión.

Ejemplo: En un conflicto minero, las mujeres indígenas expresan preocupaciones sobre



la contaminación del agua, mientras que las mujeres urbanas afectadas por el mismo conflicto señalan problemas de salud en sus hijos. El/la facilitador/a o moderador/a debe dar espacio a ambas perspectivas y reconocer que, aunque ambas hablan “como mujeres”, sus experiencias son diferentes y requieren respuestas diferenciadas.

- Promover el autocuidado y el cuidado colectivo. Los procesos de diálogo pueden remover memorias dolorosas o generar tensiones emocionales, se deben prever pausas, espacios de contención y protocolos de manejo de crisis.

Ejemplo: Si una participante rompe en llanto al narrar una experiencia de violencia, el equipo debe detener el diálogo, brindar acompañamiento inmediato, ofrecerle la posibilidad de continuar en otro momento y, si lo solicita, derivarla a un servicio de apoyo psicosocial. Esto demuestra sensibilidad, evita la revictimización y fortalece la confianza en el proceso.

- Evaluar instaurar un espacio específico o paralelo donde las mujeres puedan expresarse con mayor libertad si encuentran limitaciones o barreras para expresar sus preocupaciones o necesidades en el proceso de diálogo.

Ejemplo: Realizar una reunión solo con representantes mujeres para conocer sus problemas. Sin embargo, es importante contar con algunos criterios para la realización de espacios paralelos, y evitar que se convierta en una acción de discriminación contra las mujeres y personas con OSIGD. En estos casos es importante vincular en el encuentro o en el seguimiento de los acuerdos a los mecanismos de género (Secretarías de la mujer, oficinas de política pública de mujer y género, entre otros) que permitan avanzar en la superación de las barreras o limitaciones que les impiden participar en el espacio amplio.

- Priorizar que la facilitación o moderación del proceso de diálogo recaiga en una persona con conocimiento de enfoque de género. Y evaluar la designación de una facilitadora o moderadora para propiciar una mayor participación de las mujeres.

## **Construcción y seguimiento de acuerdos**

- Incorporar compromisos específicos con enfoque de género, los acuerdos no deben limitarse a medidas generales, deben incluir acciones concretas que promuevan la igualdad y respondan a necesidades diferenciadas de mujeres y diversidades de género u orientación sexual.

Ejemplo: En un acuerdo por daños ambientales, además de las compensaciones económicas generales, se establece la creación de un fondo para proyectos productivos liderados por mujeres campesinas e indígenas, y la implementación de sistemas comunitarios de agua potable que reduzcan la sobrecarga de trabajo doméstico y de cuidado.

- Establecer mecanismos de seguimiento diferenciados. El cumplimiento de los acuerdos debe medirse con indicadores en clave de derechos humanos que visibilicen la participación y los beneficios de mujeres y diversidades.

Ejemplo: En un plan de reubicación por construcción de infraestructura, no basta con registrar cuántas familias fueron trasladadas; se debe evaluar cuántas mujeres participaron en las decisiones de reasentamiento, si se respetó su derecho a la tierra y si las diversidades



sexuales y de género pudieron expresar sus necesidades habitacionales sin discriminación.

- Reconocer y redistribuir las cargas de cuidado. Los acuerdos deben integrar medidas que tomen en cuenta el trabajo de cuidado no remunerado que recae principalmente en las mujeres, para no generar mayores desigualdades.

Ejemplo: En un proceso de reparación colectiva, se acuerda financiar centros comunitarios de cuidado infantil y comedores colectivos, de manera que las mujeres puedan participar en actividades productivas, comunitarias o de formación sin duplicar su carga de trabajo. Simultáneamente, es importante promover la redistribución de las labores de cuidado que históricamente han desarrollado las mujeres.

- Fortalecer la participación de defensoras y lideresas comunitarias en donde los acuerdos deben garantizar medidas de seguridad y reconocimiento para las mujeres y diversidades que asumen roles de liderazgo, dado que suelen enfrentar mayores riesgos.

Ejemplo: En un acuerdo tras un conflicto territorial, se incluye un componente de protección integral para lideresas y defensoras ambientales, con protocolos de seguridad, acompañamiento psicosocial y acceso prioritario a programas de formación y liderazgo.

- Difundir los acuerdos con lenguaje inclusivo y accesible, en donde la socialización debe garantizar que todas las personas comprendan los compromisos, utilizando formatos culturalmente pertinentes, accesibles y respetuosos de la diversidad.

Ejemplo: Si se firma un acuerdo en una comunidad indígena, se traduce al idioma local y se lee en asamblea comunitaria. En entornos urbanos, se difunde mediante radios comunitarias, afiches y redes sociales, asegurando que las mujeres y diversidades tengan acceso claro a la información.

- Involucrar a las comunidades en el monitoreo, en donde el seguimiento de los acuerdos debe ser participativo, con espacios de veeduría comunitaria donde mujeres y diversidades puedan verificar el cumplimiento.

Ejemplo: En un proceso de diálogo, se crea un comité de seguimiento con representación paritaria de mujeres y diversidades, encargado de evaluar periódicamente el avance de los compromisos y de presentar informes públicos.

- Evaluar el impacto diferenciado de los acuerdos, en donde más allá de verificar el cumplimiento formal, es clave revisar si las medidas adoptadas transforman efectivamente las condiciones de desigualdad y avanzan en la garantía de los derechos de las mujeres y las personas OSIGD.

Ejemplo: En un acuerdo de restitución de tierras, se mide si las mujeres y diversidades tienen acceso a títulos de propiedad, si reciben capacitación técnica y si cuentan con recursos productivos propios, evitando que los beneficios se concentren solo en hombres.

- Incorporar a representantes mujeres en las reuniones de seguimiento, aun cuando no hayan participado en la suscripción de los acuerdos, a fin de recoger sus aportes respecto a su implementación.

Por ejemplo: si se acuerda la construcción de un establecimiento de salud, es neces-



rio resaltar la necesidad de garantizar la disponibilidad de servicios diferenciados de salud para mujeres, que incluyan atención ginecológica, obstétrica y programas de salud sexual y reproductiva.

- Desde la institucionalidad se debe priorizar que la persona encargada del proceso de seguimiento tenga conocimiento en enfoque de género y en derechos humanos, para que la valoración del cumplimiento pueda tener en cuenta estos enfoques y no solamente el cumplimiento material de los acuerdos.





Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson

# PERSONAS MAYORES



Las personas mayores enfrentan múltiples formas de exclusión derivadas de estereotipos, prejuicios y barreras sociales que invisibilizan su participación en procesos de diálogo. El edadismo, la precariedad en la protección social, la discriminación en el acceso a servicios y la limitada valoración de sus experiencias y saberes, profundizan su exclusión. Es fundamental reconocer a las personas mayores no como beneficiarias pasivas, sino como sujetos de derechos y actores activos en la construcción de consensos y en la transmisión de saberes intergeneracionales.

## **Diagnóstico inicial**

■ Eliminar del lenguaje términos discriminatorios o infantilizantes y no utilizar expresiones como “el viejito”, “la abuela” (sin vínculo), “el geronte” o “el ancianito”, ya que estos términos reproducen estereotipos que restan dignidad y minimizan la capacidad de las personas mayores. El lenguaje debe ser respetuoso, nombrándoles por su nombre o como “persona mayor” si no se conoce su preferencia.

Ejemplo: En una convocatoria oficial, en lugar de escribir “Se invita a los abuelitos del barrio”, se utiliza “Se invita a las personas mayores de la comunidad”.

■ Prevenir la revictimización, si una persona mayor ha sido víctima de violencia física, psicológica, económica o institucional, es fundamental que el proceso actual no reproduzca esas dinámicas, esto implica establecer medidas de protección, confidencialidad y acompañamiento.

Ejemplo: Una persona mayor que fue despojada de sus tierras no debe verse obligada a relatar su experiencia de manera repetitiva en distintas instancias del diálogo; en su lugar, se puede sistematizar su testimonio y validar con ella la información antes de presentarla.

■ Atender al lenguaje corporal y verbal para evitar que la persona mayor se sienta subestimada por el hecho de serlo; el trato hacia las personas mayores debe evitar gestos de condescendencia (como palmadas en la espalda, hablarles en diminutivos o elevar innecesariamente la voz), estos comportamientos generan sensación de subestimación y pueden desincentivar su participación.

Ejemplo: Durante una reunión, en lugar de preguntar en tono paternalista “¿Sí entendió, don Manuelito?”, se debe decir “¿Desea que le repita o aclare algún punto, don Manuel?”.

■ Identificar situaciones de riesgo social, la soledad, la ausencia de redes de apoyo, el abuso económico o patrimonial, y la violencia intrafamiliar o institucional, debido a que, son riesgos frecuentes que deben ser detectados desde el diagnóstico, generándose una articulación con servicios de salud, programas de protección social o instancias comunitarias, asegurando siempre la participación de las personas en la decisión sobre las derivaciones.

Ejemplo: Si se identifica que una mujer mayor vive sola y depende económicamente de un familiar que la maltrata, se debe informar a la institución competente y ofrecerle apoyo psicosocial, explicándole cada paso del proceso para evitar desconfianza.



■ Considerar factores de vulnerabilidad ya que el aislamiento geográfico, las limitaciones de salud, las condiciones de pobreza o la exposición a violencias estructurales pueden dificultar la participación de las personas mayores en un diálogo. El diagnóstico debe contemplar estos factores para adaptar la estrategia de inclusión.

Ejemplo: Si la comunidad está en una zona rural de difícil acceso, se puede prever transporte para las personas mayores, horarios diurnos y pausas de descanso, de modo que puedan participar sin poner en riesgo su salud ni su seguridad.

■ Explicar claramente las derivaciones cuando se requiera canalizar un caso a otro organismo, se debe verificar que efectivamente pueda recibirlo y explicarle a la persona a la persona mayor qué institución lo atenderá, por qué y qué puede esperar de ese contacto, esto evita confusiones y la sensación de “ser paseada” de oficina en oficina.

Ejemplo: En lugar de simplemente decir “eso lo ve otra entidad”, el/la facilitador/a o mediador/a debe aclarar: “Su situación de pensión será atendida por la oficina de seguridad social; le asignaremos una cita el próximo jueves y la persona que la atenderá se llama...”

## **Identificación de actores y garantizar la representatividad**

■ Incluir activamente a organizaciones de personas mayores y reconocer su liderazgo; lo anterior, por cuanto las personas mayores suelen estar organizadas en asociaciones, clubes barriales, colectivos de mujeres mayores o como sabedores ancestrales en pueblos indígenas/étnicos, estas formas de organización deben ser reconocidas y convocadas como actores legítimos en la construcción de consensos.

Ejemplo: En un diálogo sobre transporte público, además de sindicatos y autoridades, se convoca a asociaciones de pensionados y a un consejo de mayores indígenas, cuya experiencia y propuestas enriquecen las soluciones.

■ Consultar si necesita ayuda y de qué tipo, en lugar de asumir o imponer asistencia. No se debe asumir que todas las personas mayores requieren asistencia, la autonomía debe respetarse preguntando directamente si necesitan apoyo y en qué forma, evitando la sobreprotección.

Ejemplo: En una reunión, en lugar de ofrecer inmediatamente “yo le leo el documento porque usted no puede”, se pregunta “¿Desea que le lea el documento o prefiere revisarlo usted mismo con más tiempo?”.

■ Observar condiciones de movilidad, audición, visión y comprensión para adecuar el trato, es importante identificar de manera respetuosa las limitaciones físicas o sensoriales para adaptar la comunicación y el entorno. Esto no implica discriminar, sino garantizar accesibilidad.

Ejemplo: Si se nota que una persona tiene dificultades auditivas, el/la facilitador/a o mediador/a puede hablar de frente, en tono claro, o utilizar micrófono, sin ridiculizar ni minimizar la situación.

■ Interactuar directamente con la persona mayor aun cuando concurra acompañada,



con familiares o cuidadores, debido a que muchas veces se les habla solo a los acompañantes, anulando la voz de la persona mayor. El diálogo debe ser directo con ella, respetando su autonomía.

Ejemplo: En una mesa de concertación, si un hijo responde por su madre mayor, el/la facilitador/a o mediador/a puede intervenir diciendo: “Agradecemos su apoyo, pero nos interesa escuchar la opinión directa de doña María”.

- Incluir redes de apoyo cuando sea necesario, respetando siempre la autonomía. Las personas mayores pueden requerir apoyos para comprender información, tomar decisiones o movilizarse, sin embargo, la presencia de familiares, vecinos, referentes comunitarios o personal de salud debe ser una opción de la persona mayor, no una imposición externa.

Ejemplo: Una persona mayor decide que en la reunión quiere estar acompañada por su vecina de confianza y no por un familiar con el que tiene conflictos. El equipo facilitador o moderador debe garantizar que esa elección sea respetada.

## **Convocatoria y diseño del proceso de diálogo**

- Asegurar que la convocatoria sea accesible y adaptada a las necesidades de las personas mayores, la información debe presentarse en un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos, con tipografía legible y en formatos comprensibles; además, se deben prever tiempos de descanso y condiciones que favorezcan su bienestar físico.

Ejemplo: En lugar de enviar una invitación en letra pequeña con información extensa y compleja, se entrega una hoja con letra grande, frases simples y un cronograma con pausas previstas.

- Evitar demoras y desplazamientos innecesarios, priorizando la eficiencia en la atención; las personas mayores pueden enfrentar dificultades de movilidad o problemas de salud que hacen más difícil trasladarse largas distancias o permanecer en espacios de espera; se debe privilegiar la eficiencia y, si es posible, acercar los procesos a los lugares donde viven.

Ejemplo: Para un proceso de diálogo en un municipio, en lugar de convocar solo en la capital regional, se organizan reuniones en los barrios o comunidades donde habitan personas mayores, y se prevé transporte colectivo seguro cuando el desplazamiento es inevitable.

- Atender prioritariamente a personas mayores si hay esperas o turnos; darles prioridad no es un privilegio, sino un reconocimiento a sus necesidades de salud y bienestar, esto evita que largos tiempos de espera generen cansancio, deshidratación o desorientación.

Ejemplo: En un espacio donde se realizan registros previos al diálogo, las personas mayores son atendidas primero y se les ofrece un lugar cómodo para sentarse mientras esperan.

- Elegir espacios de reunión en el que se cuente con una accesibilidad física básica: rampas, baños, sillas, iluminación, cartelera visible, también se deben contemplar aspectos de seguridad y cercanía.



Ejemplo: Si se organiza una reunión en un centro comunitario, se revisa previamente que cuente con rampas para quienes usan bastón o silla de ruedas, baños accesibles y carteles en letra grande indicando las salas y salidas de emergencia.

- Garantizar un ambiente seguro y amigable, además de la infraestructura, se deben crear condiciones que transmitan respeto y confianza, evitando ruidos excesivos, temperaturas extremas o ambientes hostiles.

Ejemplo: En un salón con poca ventilación y calor extremo, el equipo organizador dispone de ventiladores, agua fresca y pausas frecuentes, asegurando que las personas mayores puedan permanecer cómodas durante toda la jornada.

- Adaptar la convocatoria a contextos culturales, en comunidades indígenas, étnicas o rurales, las convocatorias deben usar canales culturalmente pertinentes, como radios comunitarias, visitas a líderes locales o carteles en espacios de encuentro.

Ejemplo: En una comunidad indígena, la convocatoria se hace en lengua originaria y se anuncia en la asamblea comunitaria, respetando los tiempos y rituales colectivos.

## **Desarrollo del diálogo**

- Identificarse al momento de la atención para brindar tranquilidad y confianza. La claridad sobre quién facilita o media el proceso y cuál es su rol contribuye a generar seguridad, las personas mayores pueden sentirse confundidas o desorientadas si no saben con quién están interactuando.

Ejemplo: Al iniciar la reunión, el/la facilitador/a o mediador/a se presenta con nombre, cargo y función: “Soy Ana Pérez, defensora delegada, y estoy aquí para acompañar este proceso de diálogo y escuchar sus propuestas”.

- Permitir que la persona mayor se exprese libremente y evitar todo gesto, palabra o actitud que pueda limitar su intervención, evitar interrumpir, presionar o usar expresiones que denoten impaciencia; cada persona debe tener espacio para manifestar sus ideas sin sentir que incomoda por su ritmo o extensión.

Ejemplo: Si un participante mayor tarda en organizar su respuesta, el/la moderador/a no debe cortar la intervención; en cambio, puede decir: “Tómese su tiempo, queremos escucharle”.

- Implementar metodologías que reconozcan la experiencia y los tiempos de participación de las personas mayores, los diálogos deben adaptarse a sus capacidades físicas y sensoriales, usando apoyos técnicos cuando sean necesarios ya que dinámicas muy largas o complejas pueden agotar o excluir.

Ejemplo: En una asamblea, se utilizan micrófonos portátiles, se hacen pausas cada hora y se distribuyen materiales impresos con letra grande para que puedan seguir el debate.

- Evitar el adultocentrismo inverso, no minimizar o deslegitimar la voz de las personas mayores por considerar que “está grande” o “no se adapta”; comentarios como “ya no en-



tiende estas cosas modernas” o “ya está grande, no sabe de tecnología” son discriminatorios y limitan su derecho a participar plenamente.

Ejemplo: Si una persona mayor propone una solución basada en prácticas comunitarias tradicionales, el/la facilitador/a o mediador/a debe valorarla como aporte legítimo y considerar cómo puede integrarse en los acuerdos.

- Dar tiempos suficientes para procesar la información. Las decisiones apresuradas pueden dificultar la comprensión y la apropiación de los acuerdos. Se debe explicar con calma, repetir si es necesario y dar espacios para preguntas.

Ejemplo: Antes de firmar un acta, se lee lentamente en voz alta, se entrega una copia impresa en letra clara y se pregunta: “¿Desea que revisemos nuevamente algún punto antes de que firme?”.

- Asegurar la comprensión emocional del conflicto: No sólo lo que ocurre, sino cómo lo vive la persona mayor, reconociendo el impacto emocional y subjetivo.

Ejemplo: En un conflicto por desalojo, además de preguntar por los aspectos legales, el/la facilitador/a o mediador/a pregunta: “¿Cómo se ha sentido con esta situación?”, reconociendo que la pérdida de la vivienda puede afectar profundamente su bienestar emocional.

- Detectar la problemática jurídicamente relevante a través de los dichos de la persona mayor sin reinterpretar sus palabras, la función del equipo facilitador o mediador es escuchar con atención y recoger las afirmaciones de la persona tal como las expresa, sin minimizarlas ni distorsionarlas.

Ejemplo: Si una persona mayor dice “mi hijo me quita la pensión cada mes”, no debe registrarse solo como “problemas familiares”, sino como un posible caso de abuso económico, activando las rutas de protección correspondientes.

## **Construcción y seguimiento de acuerdos**

- Si hay actas o compromisos escritos, redactarlos en letra clara, en lenguaje sencillo y evitando tecnicismos legales que puedan generar confusión. Antes de la firma, se debe verificar que la persona mayor comprenda plenamente lo que está acordando.

Ejemplo: En lugar de entregar un acta de 10 páginas con términos jurídicos complejos, se prepara una versión resumida en lenguaje ciudadano, se lee en voz alta si es necesario y se pregunta: “¿Desea que revisemos nuevamente este punto antes de firmar?”.

- Asegurar comprensión efectiva antes de la firma, no basta con entregar el documento, se debe explicar punto por punto, verificar que la persona entienda y preguntar si tiene dudas, esto evita la firma de compromisos sin pleno consentimiento.

Ejemplo: Si un acuerdo implica reubicación de vivienda, se debe explicar claramente dónde será, qué condiciones tendrá, qué apoyos adicionales recibirá, y verificar que la persona lo comprenda antes de estampar su firma.



■ Garantizar la disposición de huelleros y personal de apoyo que garantice a las personas mayores que lo requieran, utilizar su huella en vez de una firma para signar un acuerdo.

■ Incorporar compromisos que reconozcan las necesidades y aportes de las personas mayores; los acuerdos deben responder a las condiciones diferenciadas de esta población, considerando acceso a salud, movilidad, cuidado, seguridad social y espacios de participación.

Ejemplo: En un plan de reparación tras un desastre natural, además de la reconstrucción general, se incluye un componente de atención médica móvil para personas mayores y un programa de apoyo psicosocial para enfrentar el duelo por las pérdidas.

■ Valorar los aportes de las personas mayores como actores activos, los acuerdos deben reconocer sus saberes, experiencias y liderazgo comunitario, no solo sus necesidades, esto fortalece la legitimidad y sostenibilidad de los consensos.

Ejemplo: En un acuerdo ambiental, se integra el conocimiento de sabedores mayores sobre el uso sostenible del agua y la tierra, reconociéndolos como asesores comunitarios en el seguimiento de compromisos.

■ Garantizar mecanismos de seguimiento inclusivos, los comités o espacios de monitoreo deben contar con la participación activa de personas mayores, en igualdad de condiciones que otros sectores, y adaptarse a sus tiempos y capacidades.

Ejemplo: Si se crea una mesa de seguimiento a un acuerdo territorial, se establece que haya representación de organizaciones de personas mayores y se programan reuniones en horarios diurnos, con duración razonable y materiales accesibles.

■ Evaluar el impacto diferenciado de los acuerdos. El seguimiento no solo debe verificar el cumplimiento formal, sino también cómo los compromisos impactan en la vida cotidiana de las personas mayores, especialmente en su autonomía, dignidad y bienestar.

Ejemplo: Si se acuerda acceso a servicios de transporte, se debe medir si las rutas realmente llegan a los lugares donde habitan personas mayores, si los vehículos son accesibles y si pueden usarlos sin depender de terceros.



# PERSONAS CON DISCAPACIDAD O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD



Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson



Las personas en situación de discapacidad han enfrentado históricamente múltiples formas de exclusión, derivadas de la falta de accesibilidad, la ausencia de ajustes razonables y la persistencia de barreras estructurales, comunicacionales y actitudinales que limitan su derecho a participar en igualdad de condiciones. Estas barreras no solo restringen su acceso a espacios de diálogo y toma de decisiones, sino que también reproducen prejuicios y prácticas que las invisibilizan como sujetos de derecho.

Frente a este escenario, surge la necesidad de establecer buenas prácticas institucionales que aseguren su plena inclusión en los procesos de diálogo comunitario y transformación de conflictos; estas deben sustentarse en principios de accesibilidad universal, diseño inclusivo y ajustes razonables, garantizando tanto la autodeterminación como la autonomía de cada persona, y asegurando que sus voces sean escuchadas y tenidas en cuenta en la construcción de consensos.

Un aspecto clave es la necesidad de visibilizar y atender de manera específica la discapacidad psicosocial, históricamente invisibilizada en las agendas públicas y en los procesos de mediación y diálogo. Su inclusión requiere lineamientos claros para prevenir estigmas, reconocer sus particularidades y brindar apoyos adecuados para garantizar la participación efectiva de estas personas en condiciones de igualdad y dignidad.

Asimismo, es fundamental asegurar la participación activa de las organizaciones de personas con discapacidad en el diseño metodológico de los procesos de diálogo, de modo que la perspectiva y experiencia de quienes viven estas realidades se incorpore desde la planeación hasta la evaluación. Esto no solo fortalece la legitimidad de los procesos, sino que también contribuye a transformar estructuras discriminatorias y a promover una cultura institucional basada en la inclusión y el respeto por la diversidad humana.

## **Diagnóstico inicial**

- Reconocer a las personas con discapacidad como sujetos de derecho, priorizando su autodeterminación y autonomía en la toma de decisiones, no son beneficiarias pasivas ni “objetos de asistencia”, sino actores activos en la construcción de consensos.

Ejemplo: En un conflicto laboral, no se consulta solo al familiar de una persona con discapacidad intelectual, sino directamente a ella, con apoyo de lectura fácil y pictogramas para expresar su opinión.

- Utilizar lenguaje claro, sencillo y directo adaptado a las capacidades de comprensión de cada persona.

Ejemplo: Explicar “vamos a reunirnos mañana para decidir cómo resolver el problema del agua” en lugar de “se convoca a una mesa técnica interinstitucional de concertación”.

- Actuar con naturalidad, sin sobreprotección ni infantilización, evitar expresiones que reduzcan la autonomía o refuercen estereotipos de incapacidad.

Ejemplo: Si en una mesa de diálogo alguien comenta “él pobrecito no puede opinar”,



el/la facilitador/a o mediador/a debe intervenir de inmediato y reafirmar el derecho de la persona a participar: “Todas las personas aquí tienen derecho a expresar sus ideas. Vamos a escuchar lo que él tiene para aportar en este momento”.

- Identificar impactos diferenciados del conflicto según el tipo de discapacidad, ya que cada situación afecta de manera diferenciada a las personas con distintos tipos de discapacidad (física, sensorial, psicosocial, intelectual, entre otras) y a su vez la discapacidad afecta de manera diferenciada a hombres y mujeres.

Ejemplo: En un desalojo, una persona con movilidad reducida enfrenta mayores dificultades para trasladar sus pertenencias; una persona con discapacidad psicosocial puede experimentar altos niveles de ansiedad por el cambio; una mujer con discapacidad puede estar más expuesta a violencia de género en el espacio público.

## **Identificación de actores y garantizar la representatividad**

- Consultar directamente a la persona con discapacidad si necesita ayuda y cómo prefiere recibirla, las personas con discapacidad tienen distintas formas de relacionarse con su entorno, no se debe asumir que siempre requieren ayuda, ni decidir por ellas el tipo de apoyo, la decisión debe recaer en la persona.

Ejemplo: En un espacio de diálogo comunitario, al ver que una mujer usuaria de silla de ruedas se aproxima a una rampa, en lugar de empujar su silla sin pedir permiso, el/la facilitador/a o mediador/a le pregunta: “¿Desea que la acompañe a movilizarse o prefiere hacerlo sola?”. De esta forma se respeta su autonomía y se evita la sobreprotección.

- Definir previamente el modo de comunicación preferido, ya que, cada persona puede tener distintas necesidades de comunicación: lengua de señas, lectura fácil, intérpretes, subtítulos, pictogramas o tecnología de apoyo, es fundamental consultar con anticipación cómo garantizar su participación efectiva.

Ejemplo: Una persona sorda solicita intérprete de lengua de señas; otra prefiere que las intervenciones se escriban en papel o en un chat de WhatsApp; mientras que, una persona con discapacidad intelectual puede requerir materiales en lectura fácil. Asegurar estos ajustes previos evita exclusión y demuestra compromiso institucional con la accesibilidad.

- Garantizar que la persona esté acompañada por una persona de confianza o apoyo si lo desea; algunas personas con discapacidad pueden requerir la presencia de una persona de confianza (familiar, terapeuta, trabajador/a social, referente comunitario) que brinde apoyo durante el diálogo, este acompañamiento debe ser una opción libre, nunca una imposición.

Ejemplo: En una mesa de diálogo sobre acceso a la salud, una persona con discapacidad psicosocial solicita estar acompañada por su trabajadora social. El equipo organizador debe garantizarlo, estableciendo reglas claras para que la voz principal siga siendo la de la persona en situación de discapacidad.

- Mapear y convocar a las organizaciones de personas con discapacidad y asegurar que no sean representadas únicamente por terceros, lo anterior, para asegurar representatividad.



dad, ya que, no basta con contar con familiares o instituciones que trabajan en el área; se deben identificar y convocar directamente a colectivos y organizaciones conformadas por personas con discapacidad, que conocen de primera mano las barreras y soluciones.

Ejemplo: En un proceso de diálogo sobre transporte público, no solo se invita a autoridades y asociaciones de familiares, sino también a colectivos de personas ciegas que exigen señalización en braille y sistemas de audio, y a organizaciones de personas usuarias de silla de ruedas que plantean la necesidad de buses adaptados. De este modo, sus demandas específicas se incorporan en el diseño de soluciones.

## **Convocatoria y diseño del proceso de diálogo**

- Evitar terminología discriminatoria y estereotipos en el trato, las palabras transmiten mensajes de inclusión o exclusión, es fundamental usar un lenguaje respetuoso, que no infantilice ni reduzca a la persona a su condición.

Ejemplo: En la convocatoria, en lugar de decir “se invita a los inválidos a participar”, se debe expresar “se invita a personas con discapacidad a ser parte del proceso de diálogo”.

- Registrar cualquier pedido de ajuste o adaptación, indicando las medidas adoptadas, toda solicitud debe documentarse y resolverse oportunamente, dejando constancia de las medidas implementadas.

Ejemplo: Si una persona solicita intérprete de lengua de señas, debe quedar registrado en el acta de convocatoria y garantizarse que el intérprete esté presente en todas las sesiones.

- Evitar el rigor formalista en la acreditación de la discapacidad, en casos de urgencia, no exigir certificados médicos o documentos que retrasen la implementación de ajustes básicos.

Ejemplo: Si una persona ciega pide acceso a documentos en formato digital accesible, no se debe exigir previamente un carné de discapacidad para habilitar ese derecho.

- - Identificar ajustes de procedimiento que se pueden aplicar de oficio; el equipo mediador o facilitador debe anticipar barreras y resolverlas sin esperar reclamos.

Ejemplo: Preparar materiales de lectura fácil para todos los participantes, incluso si nadie lo solicitó expresamente.

- Implementar ajustes razonables (adecuaciones particulares) y ajustes de procedimiento (flexibilización de formas) para asegurar la igualdad real, estos ajustes permiten que la persona participe en igualdad de condiciones, sin que ello signifique privilegios.

Ejemplo: Flexibilizar los tiempos de intervención para una persona con discapacidad psicosocial que requiere pausas, o permitir que alguien con discapacidad motriz intervenga primero para evitar cansancio por largas esperas.

- Adaptar los espacios físicos de la mediación para facilitar el acceso y la movilidad, los



lugares deben ser accesibles y dignos, no improvisados.

Ejemplo: El espacio debe contar con rampas, señalización en braille, baños adaptados y sillas cómodas. Si no existen, gestionar sedes alternas accesibles.

■ Identificar y eliminar barreras (arquitectónicas, comunicacionales, procedimentales, actitudinales) que dificulten su participación plena en la mediación.

Ejemplo:

● **Barreras arquitectónicas:** Ausencia de rampas, o de cartelería visible o en braille, etc.

● **Barreras comunicacionales:** Desconocimiento de lengua de señas, ausencia de intérpretes, etc.

● **Barreras procedimentales:** Procesos extendidos en el tiempo, que no cuenten con los medios para recabar la opinión y las decisiones de la persona, etc.

● **Barreras actitudinales:** Lenguaje discriminatorio, actitud infantilizante, etc.

■ Programar las audiencias y/o espacios de diálogo priorizando la celeridad, evitando esperas prolongadas y considerando tratamientos, horarios de medicación o movilidad.

Ejemplo: Si una persona debe tomar medicación en horarios específicos, ajustar la agenda para no afectar su participación.

■ Utilizar notificaciones accesibles, el material convocante debe poder ser comprendido y utilizado por todas las personas.

Ejemplo: Enviar citaciones en lectura fácil, formato digital accesible o audios, según las necesidades comunicadas.

■ Concentrar en la menor cantidad de encuentros posibles los actos de la mediación para evitar desplazamientos innecesarios.

Ejemplo: En lugar de programar cuatro sesiones largas, condensar el trabajo en dos encuentros completos con pausas.

■ - Adaptar las modalidades de encuentro (tamaño del grupo, modalidad presencial/virtual, tiempos de intervención) según las necesidades de accesibilidad de las personas participantes.

Ejemplo: Permitir participación híbrida (presencial y virtual), habilitar turnos más cortos de palabra o grupos reducidos según la necesidad de cada participante.

■ Crear espacios de escucha diferenciados si fuera necesario (entrevistas previas, apoyos personalizados) para garantizar la participación de todas las personas.

Ejemplo: Ofrecer entrevistas previas individuales a una persona con discapacidad psi-



cosocial que prefiere no hablar en plenaria. En estos espacios individuales de entrevista a personas con discapacidad es importante el consentimiento informado, y que el entrevistador cuente con herramientas de contención emocional. Asegurarse que los aportes de las personas entrevistadas de manera individual, sean socializados en el espacio de diálogo y queden incluidos en los acuerdos, y por tanto se realice un seguimiento al cumplimiento de los compromisos.

- Evaluar previamente los riesgos emocionales o de exposición pública para las personas con discapacidad.

Ejemplo: Si una persona sufrió discriminación en la comunidad, prever mecanismos de confidencialidad o acompañamiento psicológico durante el proceso.

- Ofrecer contención emocional o derivaciones a servicios de apoyo cuando el proceso pueda resultar revictimizante o generar angustia.

Ejemplo: Contar con profesionales de apoyo psicosocial disponibles o articular con redes comunitarias.

- Considerar alternativas a la presencia física en casos de movilidad reducida o barreras contextuales.

Ejemplo: Una persona con discapacidad motriz que vive en zona rural puede participar mediante videollamada con accesibilidad, evitando traslados de alto costo.

## **Desarrollo del diálogo**

- Garantizar una escucha activa, sin prejuicios, que valide las opiniones, deseos y necesidades de la persona con discapacidad; escuchar activamente implica reconocer a la persona como protagonista de su experiencia y no minimizar sus aportes, se deben evitar gestos de incredulidad, interrupciones constantes o la mediación innecesaria de terceros.

Ejemplo: Si una persona con discapacidad psicosocial plantea que la discriminación en la comunidad ha limitado su participación en proyectos productivos, el equipo facilitador o mediador no debe desacreditar su percepción diciendo “eso no es tan grave”. Por el contrario, debe validar su relato y registrarlo como un insumo relevante para la construcción de acuerdos.

- Asegurar la participación efectiva, permitiendo distintas formas de expresión (oral, escrita, gestual, pictográfica), la comunicación debe ser flexible y adaptarse a las preferencias y capacidades de cada persona, evitando imponer un único canal de participación.

Ejemplo: Una persona con discapacidad intelectual puede expresar sus ideas mediante pictogramas; una persona sorda puede hacerlo a través de lengua de señas o intérprete; mientras que una persona con discapacidad física severa puede usar un dispositivo de voz asistida. Todas estas formas deben considerarse válidas y equivalentes a la comunicación oral.

- Verificar que la persona comprenda la información proporcionada, utilizando técnicas



como parafraseo y confirmación de entendimiento, lo anterior, por cuanto la comprensión de los acuerdos y procedimientos es esencial para la participación plena, es responsabilidad del equipo facilitador o mediador asegurar de que la información sea clara y entendida.

Ejemplo: Tras explicar los pasos del proceso, el/la facilitador/a o mediador/a puede preguntar: “¿Me puede decir con sus palabras qué entendió sobre lo que sigue en la reunión?”. Si se detecta confusión, se deben ajustar las explicaciones con materiales en lectura fácil, apoyos visuales o ejemplos concretos.

- Crear un ambiente libre de discriminación y trato infantilizante, durante el diálogo se debe respetar la autonomía y la dignidad, evitando dirigirse exclusivamente a acompañantes o familiares.

Ejemplo: En lugar de preguntar al cuidador “¿él quiere participar?”, el/la facilitador/a o mediador/a debe dirigirse directamente a la persona: “¿Quieres compartir tu opinión sobre este punto?”.

- Dar tiempos adecuados de participación, algunas personas requieren más tiempo para procesar información o responder. La metodología debe ser flexible y paciente.

Ejemplo: En un debate comunitario, permitir que una persona con discapacidad del habla complete su intervención sin presiones de tiempo, garantizando un turno equitativo y respetuoso.

## **Construcción y seguimiento de acuerdos**

- Dejar constancia expresa en el legajo y acta si participa una persona con discapacidad, y las medidas de ajuste razonables llevadas a cabo.

Ejemplo: En un acta de acuerdos sobre un conflicto ambiental, se deja constancia de que una persona usuaria de silla de ruedas participó activamente y que se realizaron ajustes como accesibilidad física en el lugar de reunión y apoyo de transporte.

- Incorporar espacios y metodologías de devolución accesibles sobre los acuerdos alcanzados y las razones detrás de las decisiones tomadas.

Ejemplo: Si se acuerda la creación de un comité de seguimiento, enviar la información en lectura fácil para personas con discapacidad intelectual, en audio para personas ciegas y en formato subtulado para personas sordas. De esta manera, cada participante entiende los resultados y puede apropiarse de ellos.

- Involucrar a las personas con discapacidad en la evaluación del proceso de mediación para mejorar prácticas futuras y desarmar prejuicios sociales.

Ejemplo: En la evaluación final de un diálogo comunitario, incluir a representantes de organizaciones de personas con discapacidad para que valoren si los ajustes implementados fueron suficientes. Esto permite mejorar futuras metodologías y superar prejuicios como el de “esa persona no puede participar porque tiene una discapacidad”.



■ Asegurar que los compromisos incluyan medidas inclusivas y sostenibles, la inclusión no debe ser ocasional, sino quedar reflejada en los acuerdos como una práctica permanente.

Ejemplo: Si se acuerda la construcción de un centro comunitario, establecer como compromiso que cuente con rampas, baños accesibles, señalización en braille y espacios de apoyo para personas con discapacidad psicosocial.



# PUEBLOS INDÍGENAS



Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson

América Latina es una de las regiones más diversas del mundo, donde conviven una gran diversidad de pueblos indígenas. Estos pueblos y comunidades han enfrentado históricamente procesos de colonización, racismo estructural, exclusión política y despojo territorial. Por ello, en los procesos de diálogo comunitario y transformación de conflictos sociales resulta imprescindible aplicar un enfoque intercultural, diferencial e interseccional, que reconozca sus derechos colectivos, respete sus estructuras organizativas y valore sus cosmovisiones y prácticas ancestrales.

El diálogo con pueblos indígenas debe asegurar condiciones de igualdad sustantiva, considerando las barreras culturales, lingüísticas y socioeconómicas que han limitado su acceso a mecanismos institucionales. Además, requiere del reconocimiento de los saberes ancestrales, el derecho a la consulta y la participación efectiva de mujeres, jóvenes y mayores, evitando la homogeneización de sus realidades y garantizando el respeto a la diversidad interna de cada comunidad.

## **Diagnóstico inicial**

- Analizar el contexto histórico, social, político y cultural del conflicto o problema comunitario, identificando culturas, cosmovisiones, riesgos de exclusión y barreras lingüísticas; esto implica comprender las causas estructurales y las prácticas propias de cada pueblo o comunidad.

Ejemplo: Antes de iniciar un proceso en una comunidad amazónica, se debe estudiar la relación del pueblo con el territorio, los impactos de la deforestación o minería y los antecedentes de movilización comunitaria.

- Incorporar antecedentes de conflictos sociales o procesos de diálogo comunitario previos; muchas comunidades tienen experiencias acumuladas de negociación con el Estado o empresas privadas, que deben revisarse para evitar repetir errores.

Ejemplo: Si en un conflicto sobre agua ya existieron mesas de diálogo, se debe conocer qué compromisos se hicieron y por qué no se cumplieron.

- Evitar diagnósticos exclusivamente externos: la comunidad indígena debe aportar su propia mirada sobre problemas y prioridades. No solo analizar desde la mirada del “otro”.

Ejemplo: Realizar entrevistas participativas y asambleas donde la comunidad explique cómo percibe el conflicto y cuáles son sus prioridades, en lugar de depender únicamente de informes institucionales.

## **Identificación de actores y garantizar la representatividad**

- Identificar a todas las partes involucradas y reconocer sus estructuras propias y prácticas culturales ya que los liderazgos étnicos no siempre responden a estructura formales.

Ejemplo: En una comunidad andina, el diálogo se realiza con representantes elegidos en cabildo abierto, no solo con dirigentes reconocidos por el Estado.



- Garantizar que los representantes comunitarios o de población indígena sean elegidos o reconocidos según sus propios mecanismos.

Ejemplo: En una comunidad amazónica, los representantes para el diálogo no son designados por autoridades externas, sino elegidos en asamblea general según sus usos y costumbres. En otra comunidad andina, el cabildo indígena o el consejo de ancianos define quién llevará la voz de la comunidad. El equipo mediador o facilitador debe aceptar y reconocer a esas personas como representantes legítimos, aun cuando no tengan un documento oficial emitido por el Estado.

- Fomentar la participación inclusiva, respetando la autonomía comunitaria. Es importante promover la voz de mujeres, jóvenes y mayores, sin imponer modelos externos que contradigan sus prácticas culturales.

Ejemplo: Sugerir la participación de lideresas indígenas, jóvenes y personas adultas mayores, garantizando que puedan intervenir, pero respetando que la decisión final corresponde a la comunidad desde sus prácticas propias. Para garantizar la participación de las mujeres, si no se tienen representantes en la comunidad o son invisibilizadas en los espacios de toma de decisiones, es importante abrir un espacio diferenciado para escucharlas, sin la presencia de los hombres y donde ellas puedan expresar sus necesidades y experiencia de la problemática.

## **Convocatoria y diseño del proceso de diálogo**

- Diseñar convocatorias respetuosas de calendarios, rituales y prácticas comunitarias. De ser un conflicto en crisis y un problema comunitario urgente de atender, consultar si están de acuerdo con la intervención.

Ejemplo: Una institución estatal convoca a una reunión en plena temporada de cosecha de maíz. Al notar la baja asistencia, el equipo mediador o facilitador consulta y comprende que esa fecha es crucial para la comunidad. Se reprograma el diálogo para después de la cosecha y se acuerda integrar un espacio ceremonial de agradecimiento antes de iniciar la mesa. Esto refuerza la confianza y demuestra respeto cultural.

- Usar canales de comunicación habituales en la comunidad, como radios locales o voceros reconocidos.

Ejemplo: En una comunidad indígena caribeña, donde la mayoría no tiene acceso constante a internet, la convocatoria no se difunde solo por correo electrónico, sino también a través de la emisora comunitaria, líderes locales y carteles en los espacios de encuentro. De esta manera, toda la comunidad tiene acceso a la información.

- Planificar juntamente con los actores la modalidad de la reunión, lugar y hora favorable.

Ejemplo: En un proceso en territorios mapuche, los representantes comunitarios expresan que las reuniones deben realizarse en su lof (territorio comunitario) y no en la capital regional, porque los traslados son costosos y limitan la participación de mujeres y personas mayores. El equipo mediador acepta y organiza las sesiones en el territorio, garantizando así



inclusión y legitimidad.

- Incorporar facilitadores o mediadores interculturales e intérpretes que actúen como puentes entre las distintas visiones.

Ejemplo: Durante un diálogo con comunidades quechuas en Perú y Bolivia, se incluye un intérprete bilingüe quechua–castellano. Su rol no se limita a traducir, sino también a explicar expresiones culturales que podrían perderse en la traducción literal. De igual forma, en un diálogo con comunidades garífunas en Honduras, se incorpora un mediador conocedor de su lengua y cosmovisión.

- Asegurar que las convocatorias sean culturalmente pertinentes y accesibles.

Ejemplo: Una invitación escrita con lenguaje técnico y jurídico resulta incomprendible para una comunidad indígena. El equipo corrige y prepara un cartel en lengua originaria, con frases sencillas, acompañado de imágenes y ejemplos. También se difunde un mensaje radial donde se explica el propósito de la reunión en palabras claras y familiares para la comunidad.

## **Desarrollo del diálogo**

- Incluir mediadores capaces de equilibrar las asimetrías de poder y promover la confianza mutua.

Ejemplo: En una mesa sobre explotación minera participan representantes de la comunidad y abogados de la empresa. El mediador establece reglas claras: todos tienen el mismo tiempo de intervención, se debe guardar silencio cuando alguien habla y se utilizará un objeto de palabra (bastón o piedra simbólica) para garantizar el respeto al turno, tal como es costumbre en la comunidad.

- Asegurar que todas las voces sean escuchadas y comprendidas mediante técnicas de parafraseo o síntesis.

Ejemplo: Una lideresa indígena expone en su lengua originaria las afectaciones del conflicto. El intérprete traduce y el mediador sintetiza diciendo: “Lo que ella nos transmite es que la pérdida de tierras afecta también sus prácticas espirituales y culturales, no solo la producción agrícola. ¿Es correcto?”. Esto confirma la comprensión y evita tergiversaciones.

- Promover un conocimiento común de los hechos, reduciendo rumores y desinformación. Al mismo tiempo, respetar las diferencias y posiciones de las partes.

Ejemplo: Tras un derrame petrolero, circulan rumores de que el agua ya no es potable. El mediador convoca a un equipo técnico independiente y acuerda con la comunidad y la empresa presentar los resultados en conjunto, en orden cronológico, para contrastar percepciones y hechos. Durante la sesión se desmiente la información falsa, reforzando la confianza en el proceso.



## **Construcción y seguimiento de acuerdos**

- Arribar a soluciones consensuadas que respeten las perspectivas culturales y nociones técnicas de las partes involucradas.

Ejemplo: En un acuerdo sobre uso de bosque comunitario, la comunidad establece que ciertas zonas son sagradas y no pueden ser taladas. La institución reconoce esta visión y lo incorpora en el plan técnico de manejo forestal.

- Registrar en el acta los acuerdos en términos claros y comprensibles.

Ejemplo: En lugar de redactar “compensación por mitigación de pasivos ambientales”, el acta dice “la empresa entregará apoyo económico para la recuperación de cultivos dañados por la contaminación”.

- Evaluar incluir adicionalmente los acuerdos más importantes en el idioma que corresponde a la lengua indígena o traducirla en su totalidad, tomando precaución de los significados de las palabras.

Ejemplo: En un proceso con comunidades quechuas, los acuerdos se traducen al quechua y se revisa junto a sabios locales que el sentido espiritual de las palabras (por ejemplo, pachamama) no se distorsione.

- Usar instrumentos validados por las instituciones/empresas y reconocidos por las comunidades.

Ejemplo: En comunidades amazónicas, además del acta firmada, se realiza un compromiso oral frente a la asamblea y se acompaña con un ritual de ofrenda al río como símbolo de legitimidad.

- Considerar que no todas las lenguas indígenas tienen escritura. Además, en ciertos pueblos, los acuerdos orales tienen mayor relevancia que los acuerdos escritos.

Ejemplo: En una comunidad donde la lengua no tiene escritura, el acta se lee en voz alta y se valida colectivamente con la aprobación verbal de la asamblea, lo que tiene más peso que la firma individual.

- Definir mecanismos de seguimiento de acuerdos con plazos, roles y responsabilidades claras.

Ejemplo: Se acuerda que el gobierno entregará un informe trimestral sobre la construcción de un acueducto, mientras que la comunidad verificará el avance a través de comités locales que supervisan la obra.

- Incorporar la participación comunitaria en la verificación del cumplimiento de acuerdos.

Ejemplo: En un acuerdo de reparación, se conforma un comité mixto con representantes comunitarios y de instituciones para supervisar la entrega de materiales y validar si



responden a lo pactado.

- Difundir el avance del cumplimiento de los acuerdos a través de los medios más utilizados por la población.

Ejemplo: Los compromisos alcanzados y su nivel de cumplimiento se informan mensualmente por la radio local en lengua originaria y se anuncian en las asambleas comunales, garantizando transparencia.



# POBLACIÓN AFRODESCENDIENTE



Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson



Reconociendo la presencia de población afrodescendiente en América Latina, que representa aproximadamente una cuarta parte de la población total del continente, resulta imprescindible señalar que este grupo humano ha enfrentado a lo largo de los siglos, las consecuencias del colonialismo, la trata transatlántica y el tráfico esclavista. Dichos procesos no solo configuraron un despojo material y cultural sin precedente, sino que también instauraron un sistema jerárquico de dominación racial que aún hoy deja secuelas profundas en las estructuras sociales, económicas y políticas en nuestros países.

La población afrodescendiente ha sido históricamente víctima del racismo estructural y de prácticas de discriminación persistentes, que se manifiestan tanto en expresiones violentas y abiertas de odio racial, como en formas más cotidianas y sutiles, pero igualmente nocivas. Estos mecanismos, heredados de matrices coloniales y naturalizados en la vida diaria, han contribuido a consolidar desigualdades múltiples y a profundizar brechas en materia de acceso a derechos fundamentales. El racismo en sus distintas expresiones, no se presenta como un fenómeno aislado ni circunstancial, sino como un entramado que condiciona las posibilidades de desarrollo y participación social de las comunidades afrodescendientes, limitando su acceso a oportunidades educativas, laborales, políticas, culturales y territoriales.

En este escenario, se observa que la vulneración de derechos y la exclusión histórica no solo afectan el bienestar individual, sino que también erosionan los tejidos comunitarios, invisibilizan aportes culturales y dificultan la construcción de sociedades democráticas, equitativas y plurales. La persistencia de estereotipos, prejuicios y narrativas que exotizan o reducen a las comunidades afrodescendientes a categorías simplistas, refuerza un imaginario social que perpetúa la desigualdad. Frente a ello, resulta urgente desmontar dichas representaciones y reconocer a las personas afrodescendientes como sujetos plenos de derechos, con voz propia y capacidad de incidencia en la transformación de su realidad.

De esta manera, surge como prioridad la identificación e impulso de buenas y mejores prácticas, que garanticen el reconocimiento y la participación plena y efectiva de las personas afrodescendientes en los procesos de diálogo y toma de decisiones públicas. Esto implica asegurar que los espacios de participación no sean meramente formales, sino que constituyan escenarios interculturales donde se respete la diversidad, se reconozcan las trayectorias de resistencia y se promueva la justicia racial. Asimismo, es necesario fortalecer los mecanismos institucionales para la protección de los derechos de las comunidades afrodescendientes, incorporar de manera sistemática la variable étnico-racial en la formulación de políticas públicas y asegurar que la reparación histórica se traduzca en acciones afirmativas concretas que contribuyan a superar desigualdades históricas.



## **Diagnóstico inicial**

■ Reconocer la autodefinición étnico-racial como principio básico del derecho internacional, garantizando que cada persona pueda identificarse sin imposiciones externas.

Ejemplo: En un formulario de registro permitir que cada persona seleccione libremente su identidad étnico-racial, sin categorías impuestas.

■ Comprender el contexto histórico situado en sus características geográficas, procesos de colonización, modalidades de resistencia colectiva y las múltiples formas de discriminación que han limitado el ejercicio de derechos.

Ejemplo: Iniciar un taller con una línea de tiempo construida colectivamente sobre colonización, esclavitud y resistencias afro en el territorio.

■ Asegurar el acceso a mecanismos de recepción e intervención en denuncias frente a discriminación y racismo (en organismos estatales, paraestatales y autónomos INDDHHS, Comisiones de Paz), evaluando su pertinencia cultural, lenguaje, modalidad de atención, formación del personal a cargo y grado de conocimiento de la comunidad de estos espacios.

Ejemplo: Simular un caso de denuncia de racismo, revisando lenguaje, tiempos de respuesta y pertinencia cultural del procedimiento.

■ Reconocer el legado y contribución de la población de la diáspora africana en la creación y desarrollo de las naciones, fuera de la ajenidad, exotismo, primitivismo.

Ejemplo 1: Abrir el espacio de diálogo con una muestra cultural (música, poesía o gastronomía) preparada por la comunidad afrodescendiente.

Ejemplo 2: Afirmar la presencia de personas afrodescendientes en espacios políticos, académicos, científicos, de prensa, entre otros.

■ Contar con datos fiables, comparativos y desagregados por variables étnico-raciales, de género y edad, en todos los niveles de desigualdad, que permitan conocer las condiciones económicas, políticas, sociales y culturales de las comunidades y pueblos afrodescendientes.

Ejemplo: Presentar cifras diferenciadas sobre empleo, educación y salud de la población afro, desagregadas por género y edad.

■ Ratificar el amparo y adopción de normativa nacional e internacional en materia de derecho humanos como marco legal protector y garantista de reparación integral (medidas especiales como las acciones afirmativas, becas, formas de justicia transicional).

Ejemplo 1: Socializar en lenguaje sencillo de la Convención Interamericana contra el Racismo, vinculando ejemplos locales de discriminación.

Ejemplo 2: Tratar y compartir las acciones que corresponden a dimensiones de reparación para establecer caminos hacia la reparación integral como meta.



## **Identificación de actores y garantía de representatividad**

- Obtener un mapeo de las organizaciones afrodescendientes de la sociedad civil, identificando sus liderazgos, agendas y ámbitos de acción.

Ejemplo: Elaborar un directorio con consejos comunitarios, colectivos de mujeres, procesos juveniles y culturales afro de la región.

- Identificar el mapeo de actores clave y diversidad interna, garantizando la representatividad y la presencia de diferentes perspectivas o enfoques dentro de la comunidad y sociedad civil organizada en el entendido que no constituyen un bloque homogéneo.

Ejemplo: Garantizar la participación de mujeres, jóvenes, mayores y comunidades rurales y urbanas afrodescendientes en la mesa.

- Promover la participación inclusiva, amplia, voluntaria y plural, atendiendo aspectos intergeneracionales, de género y territoriales, habilitando los espacios para la comparecencia de aquellos referentes, líderes, guías reconocidos por la comunidad por su trayectoria que contemple la “voz” de la comunidad afrodescendiente.

Ejemplo: Establecer vocerías rotativas donde jóvenes, mujeres y adultos mayores tengan tiempos de intervención diferenciados.

- Registrar obstáculos, limitaciones y desafíos que significan barreras en el desarrollo, visibilización y reconocimiento de prácticas ancestrales, religiosas y epistémicas.

Ejemplo 1: Documentar restricciones locales a rituales afro, como el uso de tambores o espacios comunitarios, para exigir su protección.

Ejemplo 2: Recopilar la ausencia de la perspectiva afrocentrada en la historia, en los relatos circulantes y en los currículos formales educativos de los aportes realizados en ciencia, tecnología, política.

- Fortalecer estructuras de funcionamiento, asambleas, reuniones, conversatorios y mecanismos interinstitucionales donde confluyan referentes de la población afrodescendientes y agentes estatales con compromiso e incidencia decisoria.

Ejemplo: Crear un comité de seguimiento con representantes afro y funcionarios estatales, con reuniones periódicas en territorio.

- Valorar e incorporar las acciones implementadas desde prácticas autónomas, iniciativas de articulación y coordinación a nivel local, nacional y regional, como antecedentes y continuidad de procesos.

Ejemplo: Incluir en la agenda experiencias exitosas de economía propia afro, como cooperativas de trabajo o agricultura comunitaria, grupos o personas emprendedoras y artesanas.



## **Convocatoria y diseño del proceso de diálogo**

- Planificar convocatorias teniendo en cuenta los tiempos y espacios físicos para la participación plena de la comunidad (horarios y días acordados de mayor presencia y lugares rotativos en espacios de referencia propios). Propender al acercamiento comunitario y territorial de autoridades locales y nacionales.

Ejemplo: Definir horarios acordados con la comunidad (fines de semana o tardes) y realizar reuniones en lugares comunitarios como casas de la cultura, sedes de consejos comunitarios o de organizaciones sociales afro.

- Priorizar el rol de la sociedad civil organizada y de los grupos de base como promotores y convocadores a instancias de comunicación e intercambio.

Ejemplo: Pedir a los consejos comunitarios y colectivos afro que sean quienes convoquen oficialmente, para reforzar la legitimidad del proceso.

- Generar en conjunto una agenda de temas prioritarios, emergentes de abordaje inmediato y estructural que requieren un plan de acción.

Ejemplo: Usar carteleras participativas donde la comunidad priorice los problemas más urgentes y estructurales.

- Establecer una metodología en forma conjunta de roles y tareas teniendo en cuenta los avances realizados en función de las capacidades y habilidades para la gestión y transformación pacífica de conflictos.

Ejemplo: Asignar vocerías rotativas (jóvenes, mujeres, adultos mayores) para facilitar la gestión de acuerdos. Promover la redistribución de las tareas de cuidado, para evitar que las mujeres se queden sin participar de los encuentros.

- Facilitar el acompañamiento y orientación, en lugar de la dirección e imposición como modalidad de abordaje, que fortalezca la apropiación y autodeterminación como principio fundamental.

Ejemplo: Incluir facilitadores o mediadores externos que guíen la conversación sin decidir por la comunidad.

- Recurrir a personas enlace, nexos, “quienes estratégicos” que habiliten el acercamiento respetuoso, promuevan confianza con conocimiento de los procesos previos las estrategias y propuestas ya implementadas.

Ejemplo: Designar líderes reconocidos como “puentes” entre comunidad y Estado para generar confianza.

- Promover los saberes multidisciplinares con perspectiva afrocentrada, como aportes legitimadores de identidad ancestral, de memoria y tradición con potencial multiplicador, pedagógico intercultural a la interna de la comunidad y hacia fuera de ella.

Ejemplo 1: Invitar a sabedores afro para abrir el diálogo con prácticas culturales (cantos, narrativas, memoria).



Ejemplo 2: Convocar a personas políticas, académicas, científicas, técnicas, artesanas y profesionales que tengas un abordaje afrocentrado en su hacer y decir, relacionado con el conflicto que se va a abordar.

## **Desarrollo del diálogo**

■ Proponer un compromiso de acción, a partir del respeto mutuo, la escucha activa, valoración del espacio de cuidado, de reserva y confianza, para promover el intercambio efectivo donde todas las personas puedan expresarse, escucharse y comprenderse (turnos, tiempos, temas a tratar, evitar el debate, promover el dialogo).

Ejemplo: Establecer turnos de palabra y un moderador comunitario que garantice tiempo equitativo para todos.

■ Alentar a compartir información con datos y hechos, en lugar de supuestos y posiciones. Utilizar herramientas de comunicación no directivas (preguntas circulares, mutualización, legitimación) y reencuadrar con resúmenes o síntesis.

Ejemplo: Presentar un diagnóstico con cifras sobre desigualdad afro en educación y empleo, en vez de opiniones sueltas.

■ Proponer la utilización de un lenguaje y terminología no agresiva en el marco de derechos, por ejemplo, evitar expresiones producto de los procesos colonializadores jeraquizadores del constructo raza (mulato, negro, pardo). Las caricaturizaciones, burlas, la connotación negativa, las formas de cosificación.

Ejemplo: Sustituir términos racistas como “mulato” o “pardo” por categorías autoidentificadas.

■ Deconstruir en conjunto los estereotipos y la estigmatización de los perfiles raciales que generan estigmatización.

Ejemplo 1: Analizar en grupo frases comunes como “la gente negra es violenta” para desmontar prejuicios.

Ejemplo 2: Habilitar un espacio o taller con entidades estatales, incluyendo la Fuerza Pública, para deconstruir estereotipos.

■ Valorizar las narrativas individuales y colectivas que refuercen la identidad en una construcción antirracista y no separatista que promueva el compromiso y responsabilidad social de las personas no racializadas.

Ejemplo 1: Realizar un círculo de palabra donde mayores y jóvenes compartan relatos de lucha y orgullo afro.

Ejemplo 2: Tener la posibilidad de ampliar el espacio, en una modalidad de taller para personas no autoidentificadas como afrodescendientes.

■ Incorporar profesionales especializados en abordajes psicosociales, para comprender



las múltiples subjetividades que acompañen los efectos de las violencias, los daños y sufrimientos individuales y colectivos que tiendan a contener la revictimización cuando se revive la memoria.

Ejemplo: Contar con psicólogos comunitarios y trabajadores sociales que contengan y acompañen la evocación de memorias de violencia y eviten revictimización.

## **Construcción y seguimiento de acuerdos**

- Validar el espacio en el marco de los propósitos y objetivos propuestos por los actores.

Ejemplo: Revisar al inicio del proceso si los objetivos de la comunidad y del Estado están claros y compartidos.

■ Registrar en actas los acuerdos en términos claros, precisos sin ambigüedades que permitan el avance progresivo en cada espacio. Esta modalidad, teniendo en cuenta el principio de flexibilidad, permite la construcción de un espacio activo, que habilite la incorporación de nuevos actores a lo largo del proceso y que puedan sumar aportes evitando regresar al comienzo.

Ejemplo 1: Redactar actas sencillas con compromisos, responsables y plazos definidos.

Ejemplo 2: Compartir los acuerdos y temas tratados en una síntesis hasta la fecha con cada persona que se integre al espacio de diálogo.

■ Construir un mapa de ruta de la puesta en práctica de los acuerdos conseguidos con compromiso y responsabilidad compartida, considerando la modalidad de aprobación elegida en la instancia.

Ejemplo: Elaborar un cronograma visual con pasos, fechas y responsables para dar seguimiento.

■ Apostar a la pertenencia comunitaria para la difusión de acuerdos y revisión de los compromisos asumidos. En este sentido, la claridad de sujetos de derechos activos que reivindica y tiende a la emancipación.

Ejemplo: Socializar compromisos en asambleas comunitarias, en consejos locales vecinales y en emisoras locales afrodescendientes.

■ Sistematizar la labor conjunta reconociendo las buenas prácticas para replicar y retomar aquellas que no son constructivas.

Ejemplo 1: Crear un cuaderno comunitario donde se documenten logros y errores para mejorar en próximos diálogos.

Ejemplo 2: Generar un FODA que habilite reconocer el contexto.



## **BIBLIOGRAFÍA**

Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2017). Opinión consultiva OC-24/17. Recuperado de:

[https://www.corteidh.or.cr/observaciones\\_oc\\_new.cfm?lang=es&lang\\_oc=es&nld\\_oc=1671](https://www.corteidh.or.cr/observaciones_oc_new.cfm?lang=es&lang_oc=es&nld_oc=1671)

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). (2014). ACNUDH y el Segundo Decenio Internacional de los Afrodescendientes 2025–2034. Recuperado de:

<https://www.ohchr.org/en/racism/second-international-decade-african-descent>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). (1965). Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial. Recuperado de:

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-convention-elimination-all-forms-racial>

Organización de los Estados Americanos (OEA). (2013). Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia. Recuperado de:

<https://www.oas.org/es/cidh/mandato/documentos-basicos/convencion-interamericana-racismo-discriminacion-intolerancia.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (1999). Recomendaciones para un uso no sexista del lenguaje. Recuperado de:

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000114950/PDF/114950spao.pdf.multi>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (s.f.). Decenio Internacional para los Afrodescendientes (2015–2024). Recuperado de:

<https://www.unesco.org/es/decades/people-african-descent>





Federación Iberoamericana  
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson

[WWW.PORTAL-FIO.ORG](http://WWW.PORTAL-FIO.ORG)

