



## Manual Gerencial del Sistema de Gestión de Conflictos Sociales

Deutsche Gesellschaft für  
Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH  
- Cooperación Técnica Alemana -

Programa de Apoyo a la Gestión Pública  
Descentralizada y Lucha contra la Pobreza-PADEP

Componente 4 Gestión Constructiva de Conflictos  
Calle Pedro Salazar N° 358  
Caj. Fructífero Medina  
La Paz - Bolivia  
Tel: +591(2)211 8716 / 211 8733  
e-mail: [componente4@padep.org.bo](mailto:componente4@padep.org.bo)  
[www.padep.org.bo](http://www.padep.org.bo)

gtz



Programa de Apoyo a la Gestión  
Pública Descentralizada y Lucha  
contra la Pobreza-PADEP

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES (SGCS)

**Producción**  
PADEP-GTZ

**Dr. Dieter Kellermann**  
Coordinador del PADEP

**Fernando Aramayo**  
Asesor Principal del Componente 4: Gestión Constructiva de Conflictos

### Desarrollo Conceptual e Informático del SGCS

**Elisa Orihuela Z.**  
Asesor Técnica

**Pablo Heredia**  
Jefe de la Unidad de Sistemas

**María del Pilar Mujica**  
Responsable de Desarrollo de Sistemas

**Regina Mejías K.**  
Asesora Local

**Consultores Informáticos**  
**Ricardo Cuello**  
**Mireya Caro**

**Aportes de organizaciones colaboradoras al desarrollo del SGCS**  
Unidad de Seguridad Nacional (USN), del Viceministerio de Coordinación del Ministerio de la Presidencia, 2003-2005.

Unidad de Seguimiento y Análisis Nacional (USAN), del Viceministerio de Coordinación con Movimientos Sociales y Sociedad Civil del Ministerio de la Presidencia, 2006-2008.

Unidad de Coordinación Social y Prevención de Conflictos del Ministerio de Gobierno, 2007-2008.

Unidad de Gobernabilidad de la Prefectura Departamental de Tarija, 2007-2008.

**Seguimiento y edición:**  
Comunicación PADEP-GTZ.

**Diseño e Diagramación:**  
Jorge Castro/Sergio Pol

**Impresión:**  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

DL: 4-1-0515-08

La Paz, diciembre 2008

\* El proyecto Sistema Gerencial del Sistema de Conflictos Sociales (SGCS) contó con el respaldo, entre 2003 y 2007, del Asesor Principal del C-5 Diego Ariza.



## Manual Gerencial del Sistema de Gestión de Conflictos Sociales

00

00

## Índice

Presentación	05
1. Manual de Instalación del Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)	06
2. El Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)	06
2.1. Objetivos del Sistema	06
2.2. Componentes del Sistema	07
2.3. Catálogos del Sistema de Monitoreo	08
3. Guía para el manejo del Módulo Demandas	09
3.1. Esquema del flujo de operación del Módulo Demandas	09
4. Guía para el manejo del Módulo Conflictos	10
4.1. Esquema del flujo de operación del Módulo Conflictos	10
5. Guía para el manejo del Módulo Convenios	11
5.1. Esquema del flujo de operación del Módulo Convenios	11
6. Productos que genera el Sistema	12

## Presentación

El Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS) es una HERRAMIENTA de monitoreo continuo que integra información de la conflictividad social al accionar de la gestión pública con el fin de apoyar los procesos de toma de decisiones con afán preventivo, lo cual constituye una premisa fundamental en la gestión constructiva de conflictos sociales.

Llamado también Sistema de Monitoreo de Conflictos, aporta con información sistematizada a los niveles de decisión política de los gobiernos nacional, departamental y municipal en torno a la evolución de tres ámbitos de comportamientos sociales que permanentemente se registran en las relaciones entre Estado y sociedad civil:

- Las demandas de los diferentes sectores sociales de la población.
- Los conflictos que se derivan de la falta de atención a dichas demandas.
- Los convenios que se suscriben para resolver y transformar los conflictos o, en el mejor de los casos, para atender las demandas formuladas.

Mediante esa sistematización, es posible conocer en forma detallada no sólo el número de los eventos que se observan en estos tres aspectos del comportamiento social, sino, también, identificarlos por la zona geográfica en los que se desarrollan, por su tiempo de duración, así como por el grado de presión que ejercen y, principalmente, por la solución que logran en los acuerdos que se concretan, los cuales se basan principalmente en el diálogo y la búsqueda de consenso entre el sector público y la sociedad civil.

Estamos seguros que esta HERRAMIENTA — cuyo aporte a la gestión de conflictos depende del sistema institucional — será de utilidad para los diferentes sectores de la actividad nacional y otorgará principalmente un parámetro para conocer de mejor manera el comportamiento del Estado y de las organizaciones sociales en el país.

## 1. Manual de Instalación del Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)

El Manual de Instalación del Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS) explica en detalle, en su versión digital, los requisitos técnicos y los pasos que hay que seguir para poner en funcionamiento el sistema informático.

## 2. El Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGSC)

El Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGSC) es una herramienta informática de monitoreo que genera información para el uso gerencial en la gestión de los conflictos sociales. El SGSC permite realizar seguimiento a la demanda social, a conflictos sociales y dar insumos adecuados y oportunos a los gestores públicos de los gobiernos nacional, departamental y municipal para la toma de decisiones.

De igual manera, proporciona información relevante acerca del cumplimiento de los acuerdos y convenios que firman las entidades estatales y de la eficiencia en su atención.

### 2.1. Objetivos del Sistema

El Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGSC), en la perspectiva de incorporar la gestión de los conflictos en la administración pública, tiene como objetivos:

- Contribuir a que las organizaciones sociales sean efectivamente atendidas en sus demandas y que, por la vía del diálogo, intervengan en las decisiones públicas.
- Ordenar el diálogo y negociación continua con organizaciones sociales sobre temas de demanda social que inciden en la gestión pública, promoviendo la atención oportuna en el origen del conflicto.
- Contribuir a la coordinación entre instancias del Ejecutivo y de los niveles subnacionales para optimizar la atención de la demanda social.
- Promover la atención de las demandas sociales en los niveles subnacionales a través de la descentralización del sistema, de manera de ampliar el esfuerzo nacional por la inclusión en las decisiones públicas.
- Contribuir a transparentar y a facilitar el control social de la gestión pública.

La orientación y la potencia informática del Sistema aportan efectivamente a los objetivos señalados, sin que esto signifique suplir la imprescindible decisión política de los actores del conflicto para gestionar – a partir de la información generada por el Sistema – la transformación constructiva de la conflictividad social.

### 2.2. Componentes del Sistema

Estructuralmente, el Sistema de Monitoreo está conformado por tres módulos: Módulo Demanda, Módulo Conflictos, Módulo Convenios.

El siguiente gráfico especifica funciones y objetivos de cada Módulo del Sistema.



Estos tres módulos pueden operar de manera integrada o por separado, característica que permite extraer un módulo sin afectar — de ninguna manera — la operación de los restantes. El principio que subyace en el Sistema es la prevención, que se aplica en las tres dimensiones de la evolución del conflicto social como son:

Preconflicto; Conflicto; Postconflicto.

### 2.3. Catálogos del Sistema de Monitoreo

El SGCS cuenta con listas de parámetros que son utilizadas para adecuar el sistema informático a la realidad de una institución específica. Los catálogos constituyen el soporte tipológico que permite estandarizar la información para obtener datos estadísticos parametrizables. Contribuye a homogenizar el lenguaje y la comunicación técnica en la institución que aplica el SGCS. Los catálogos que se tienen en el sistema son:

- **Ámbito:** Es la Unidad geopolítica territorial que se considera escenario del conflicto (nacional, regional, departamental, municipal).
- **Departamento, Municipio, Distrito:** Es la identificación de los departamentos y municipios y distritos municipales existentes.
- **Entidad:** Es la identificación de la entidad u organización social, como también de las reparticiones del Estado en todos sus niveles (nombre, acrónimo, direcciones, otros).
- **Gestión:** Identifica el período gubernamental al que corresponde. Es definido según el nombre de la autoridad máxima para el período gubernamental en cuestión.
- **Sector:** Es el ámbito mayor temático (por ejemplo, educación, minería, energía, otros).
- **Temas:** Corresponde a una tipología de temas de conflictos. Es el título de la familia de los conflictos que lo conforman.
- **Tipo:** Se refiere a la naturaleza de la entidad. Cada entidad sólo puede pertenecer a un determinado tipo de entidad.
- **Fuente:** Es una tipología de fuentes de información (por ejemplo, radio, TV, otros).
- **Fase:** Es el grado del conflicto, al que se otorga un valor, según la intensidad.
- **Resolución:** Está referido a la razón principal por la que se resolvió el conflicto y se califica como inactivo.
- **Competencia:** Referido al nivel del Estado que le compete atender el conflicto.
- **Demandas:** Es la clasificación de los planteamientos que constituyen el pliego de las demandas.
- **Medidas:** Es la clasificación de las aplicaciones de los recursos de poder en el conflicto.

1.- Tiene que ver con el Módulo Demandas. Registra y hace seguimiento a las demandas sociales que aún no son conflicto sino problema.

2.- Se relaciona con el Módulo Conflictos. Registra el conflicto desde su fase inicial hasta la de mayor intensidad con el propósito de alertar con información a los niveles de decisión.

3.- Tiene que ver con el Módulo Convenios. Registra los compromisos oficiales de autoridades del Estado, hacia seguimiento y alerta sobre la necesidad de cumplimiento de compromisos para prevenir el resurgimiento del conflicto.

## 3. Guía para el manejo del Módulo Demandas

El módulo permite registrar y monitorear la información de las demandas sociales no conflictivas, que son planteadas sobre variados temas, y que interponen las instituciones y organizaciones sociales ante diversas reparticiones del Estado, con el propósito de buscar diálogo y obtener atención.

En estas demandas iniciales se percibe una ausencia de amenaza o presión y una actitud abierta, de disposición al diálogo y la información, claramente cooperativa, antes que inclinada al conflicto abierto.

Con tales antecedentes, el módulo genera información para las reparticiones estatales pertinentes sobre la demanda social, con el objeto de prevenir el surgimiento de conflictos por falta de atención y contribuir al fortalecimiento del valor democrático del diálogo a través del contacto directo entre la sociedad organizada y el Estado.

Esa información comprende aspectos que ayudan a visualizar la demanda, tales como: datos relativos a la identificación (nombre, tipo de documento, fecha de recepción, lugar de procedencia, descripción, entidad receptora y organización social demandante), a los puntos de la demanda (tema, plazo, dimensión, texto del punto, responsable de cumplimiento) y al seguimiento a los puntos (fecha de seguimiento, fecha de fuente, referencia, estado de cumplimiento, descripción del cumplimiento). El seguimiento al avance de atención de las demandas debe tener por fuente de información a la repartición responsable de cumplir la atención. La confiabilidad, consistencia y veracidad del seguimiento exige información oficial y fiable de las fuentes.

### 3.1. Esquema del flujo de operación del Módulo Demandas

Muestra la secuencia de pasos que se sigue en el proceso de alimentación de información durante el monitoreo de demandas.



#### 4. Guía para el manejo del Módulo Conflictos

El módulo permite registrar y monitorear información relevante de conflictos para proporcionarla en formatos ágiles, consistentes y de rápida comprensión, destinada a los niveles de decisión política para promover decisiones en sentido de prevenir la escalada del conflicto y evitar que éste derive en expresiones de violencia.

Para generar esa información es necesario hacer seguimiento y registrar datos como: actores del conflicto; tema del conflicto; conducta de los actores; las demandas, las medidas asumidas por los demandantes; la respuesta y a los responsables de la atención del conflicto.

No obstante de la eficacia del módulo, la información debe contrastarse entre diversas fuentes para procurar la necesaria confiabilidad, consistencia y veracidad de los datos. Por ello, resulta necesario consultar fuentes primarias, constituidas principalmente por los actores del conflicto y/o fuentes secundarias como los medios de comunicación.

Los conflictos que se registran y monitorean son los que afectan o pueden afectar los intereses de la institución a la que sirve el SGCS o cuando se trata de un conflicto de su competencia.

##### 4.1. Esquema del flujo de operación del Módulo Conflictos

Muestra la secuencia de pasos que se sigue en el proceso de alimentación de información durante el monitoreo de conflictos.



#### 5. Guía para el manejo del Módulo Convenios

El módulo Convenios permite registrar información sobre los compromisos formales suscritos entre el Estado y representantes de entidades sociales, y monitorea su cumplimiento.

Este módulo se opera con el objetivo de prevenir la reactivación del conflicto por incumplimiento de los convenios y contribuir a generar confianza a partir del cumplimiento de los compromisos.

Para generar esa información, se registran los convenios con datos como: el nombre del convenio, tipos de documento, fecha de suscripción, puntos del convenio, tema del punto, plazo de cumplimiento y seguimiento al cumplimiento del convenio.

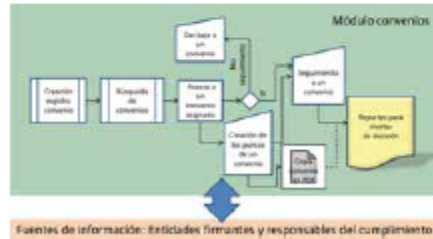
La repartición responsable de operar el Módulo Convenios debe asumir acuerdos operativos con las reparticiones que tienen a su competencia la firma de convenios sobre aspectos como: la provisión de convenios, obtención de información, destinatarios de la información que se obtenga, designación oficial de contraparte por repartición.

El seguimiento al cumplimiento de los convenios debe tener por fuente de información a la repartición responsable del convenio y a los responsables por cada punto.

La necesaria confiabilidad, consistencia y veracidad del seguimiento, exige la obtención de información oficial y fiable de las fuentes.

##### 5.1. Esquema del flujo de operación del Módulo Convenios

Muestra la secuencia de pasos que se sigue en el proceso de alimentación de información durante el monitoreo de convenios.



## 6. Productos que genera el Sistema de Monitoreo de Conflictos

El Sistema de Monitoreo de Conflictos puede generar reportes según las variables que se apliquen en torno a tres módulos que son: Demandas, Conflictos y Convenios.

Los reportes del Sistema facilitan al tomador de decisiones gerenciales una información sistemática, concreta y sustancial sobre Demandas, Conflictos y Convenios, que puede ser ordenada en función a las responsabilidades y competencias institucionales.

Estos reportes, destinados a los niveles de decisión, presentan, por dar algunos ejemplos, las demandas que se registraron durante las gestiones de gobierno y el seguimiento que se les dio durante determinados periodos de tiempo. Los temas en los que más incidieron éstas, así como alertas de vencimiento de plazos de las demandas y convenios o los conflictos que aparecen por regiones y municipios, tal como se muestra en el apartado titulado: "Guía de Reportes del SGCS", en la segunda parte de este manual.



## Reportes que genera el Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)

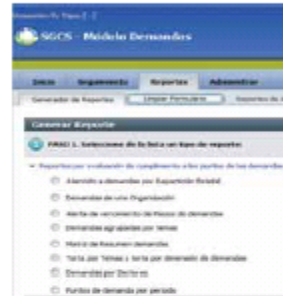
### Índice

<b>1 Tipo de Reportes del Módulo de Demandas</b>	<b>15</b>
1.1 Atención a demandas por repartición estatal	16
1.2 Demandas de una organización	17
1.3 Alerta de vencimiento de plazos de una demanda	18
1.4 Demandas agrupadas por temas	19
1.5 Matriz de resumen de demandas	20
1.6 Torta por temas y torta por dimensión de demandas	21
1.7 Demandas por sectores	22
1.8 Puntos de demandas por período	23
<b>2 Tipo de Reportes del Módulo de Conflictos</b>	<b>24</b>
2.1 Matriz de seguimiento a conflictos	25
2.2 Matriz de seguimiento detallada a conflictos	26
2.3 Estado actual de conflictos	27
2.4 Lista de conflictos (Registro histórico)	28
2.5 Estado de conflictos por ubicación	29
2.6 Estadísticas de conflictos por provincia según fase	30
2.7 Conflictos inactivos	31
2.8 Reportes gráficos	32
<b>3 Tipo de Reportes del Módulo de Convenios</b>	<b>36</b>
3.1 Responsabilidad en convenios por entidad	37
3.2 Según convenios con una entidad	38
3.3 Alerta de vencimiento de plazos de convenios	39
3.4 Agrupado por gestiones de gobierno	40
3.5 Resumen de cumplimiento de convenios	41
3.6 Resumen de responsabilidad por convenios	42
3.7 Detalle de seguimiento de puntos por período de tiempo	43

## 1. Tipo de Reportes del Módulo de Demandas

El Sistema permite obtener diversos reportes de evaluación del cumplimiento a los puntos de la demanda. El menú de reportes se muestra en el siguiente gráfico.

### MENÚ DE REPORTES



**1.1. Atención a demandas por repartición estatal**

Este reporte proporciona información de las entidades estatales asignadas como responsables de atender las demandas, con el fin de evaluar el cumplimiento de éstas por parte del Estado; proporcionar a la repartición estatal pertinente un panorama de las demandas que competen a su cartera y el nivel de eficiencia registrado. A esto se suma la posibilidad de identificar la eficiencia de la repartición estatal señalando la cantidad de puntos de responsabilidad y su evaluación.

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



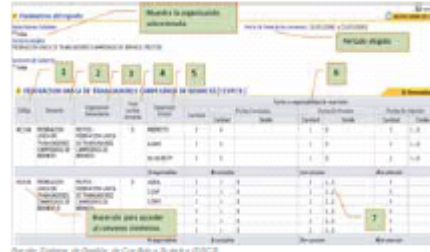
**Lectura del Reporte:**

1. Señala la **Repartición Estatal** seleccionada y el número de demandas en las cuales lo tiene responsabilidad en uno o varios puntos de la demanda.
2. El **Código** es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada demanda registrada.
3. Es el nombre con el que se identifica la demanda registrada.
4. **Organización demandante**, es la identificación (sigla) y nombre de la entidad u organización social que plantea su demanda.
5. **Total puntos demanda**, señala la cantidad de puntos que contiene la demanda en cuestión.
6. Muestra los **Puntos a responsabilidad** de la entidad seleccionada; así, la **Cantidad** de puntos que tiene la entidad seleccionada en esa demanda y la condición en cuanto a cumplimiento en que se encuentran (**Puntos cumplidos**, **En proceso**, **Sin atención**).
7. El **Debitos** señala con especificidad a qué punto de la demanda hace referencia la condición de cumplido, en proceso o sin atención.

**1.2. Demandas de una organización**

Este reporte proporciona información detallada de organizaciones de la sociedad civil que plantearon demandas a entidades del Estado y la eficiencia de éstas en su atención. Así, da información sobre la atención a la(s) demanda(s) de la organización social; aporta con información histórica de (in)cumplimiento de demandas de una organización social seleccionada ante el Estado, señalando puntos (in)cumplidos según demanda(s).

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



**Lectura del Reporte:**

1. El **Código** es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada convenio registrado.
2. **Demanda**, es el nombre con el que se identifica la demanda registrada.
3. **Organización demandante**, es la identificación (sigla) y nombre de la organización social que plantea la demanda.
4. **Total puntos demanda**, señala la cantidad de puntos que tiene la demanda en cuestión.
5. Muestra la **Repartición Estatal** que tiene responsabilidad en la atención de puntos de la demanda.
6. Muestra la cantidad de **Puntos a responsabilidad** de la repartición estatal, su estado (**Puntos cumplidos**, **En proceso**, **Sin atención**).
7. Señala con especificidad a qué punto del convenio hace referencia la condición de cumplido, en proceso o sin atención.

**1.3. Alerta de vencimiento de plazos de Demandas**

Este informe proporciona las alertas que advierten con antelación los plazos y los días que faltan para que los puntos de la demanda se cumplan, con el fin de que las reparaciones estatales involucradas en el proceso actúen en consecuencia y no incurran en el incumplimiento de demandas establecidas.

Corresponde a la entidad responsable de monitoreo establecer la periodicidad de estas alertas que el Sistema proporciona siempre y cuando los puntos de la demanda hayan sido registrados con plazos de cumplimiento. Muchas demandas no registran esta información, por lo que la entidad de monitoreo debe convenir con los responsables institucionales de cumplir el punto, el plazo para concluir con esta tarea.

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



Figura 1.3. Sistema de Gestión de Compras Estatales (SOCS)

**Lectura del Reporte:**

1. El **Código** es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada demanda registrada.
2. **Demanda**, es el nombre con el que se identifica la demanda registrada.
3. **Organización demandante**, es la identificación (sigla) y nombre de la organización social que plantea la demanda.
4. **Descripción de la demanda**, consiste en una descripción general de la misma.
5. Muestra el total de punto que contiene la demanda.
6. En **Vencimiento** se señala, entre paréntesis, la fecha establecida para el cumplimiento del punto y, con negrillas, cuantos días faltan para su vencimiento.
7. Señala el punto con especificidad y en la misma fila; su descripción, las entidades responsables y el estado actual de avanza.

**1.4. Demandas agrupadas por temas**

El Sistema genera, según la periodicidad que haya establecido la entidad estatal, reportes trimestrales, semestrales y anuales, con el fin de mostrar la frecuencia con la que aparecen los temas en las demandas recibidas en un determinado período de tiempo. Este reporte proporciona información sobre la complejidad de cada tema, según éste se inscriba en una dimensión estructural, de proceso o conjuntura y, entonces, de lo que implicó la atención a la demanda en cuestión.

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



Figura 1.4. Sistema de Gestión de Compras Estatales (SOCS)

**Lectura del Reporte:**

1. En **Tema** se listan los temas asignados a los puntos de las demandas del período determinado.
2. La **Dimensión de la Demanda**, muestra estimativamente la complejidad y profundidad a las que corresponde el tratamiento del tema.
3. La **Cantidad por Dimensión**, es la frecuencia con que se presentó el tema en las dimensiones establecidas.
4. Muestra la frecuencia por tema.
5. Señala el total de puntos de las demandas en un período determinado.

**13. Matriz de Resumen de Demandas**

Este instrumento permite evaluar el desempeño de una entidad del Estado en la atención de demandas que corresponden a su responsabilidad. La entidad estatal involucrada, a su vez, puede recordar el último avance y el estado de cumplimiento de los puntos a su cargo, además de recibir información de manera rápida sobre las demandas que se hallan bajo su responsabilidad. Estos insumos le permiten organizar su agenda y adoptar acciones pertinentes.

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



Letra del Reporte:

1. El Código es asignado por el Sistema y corresponde de manera exclusiva a cada demanda registrada.
2. Demanda, es el nombre con el que se identifica la demanda registrada.
3. Organización demandante, es la identificación (sigla) y nombre de la organización social que plantea la demanda.
4. Descripción de la demanda, consiste en una descripción general de la misma.
5. Total puntos demanda, señala la cantidad de puntos que contiene la demanda en cuestión.
6. Texto del punto y número del punto específico en la demanda.

**14. Torta por temas y torta por dimensión de demandas**

El sistema dispone de gráficos estadísticos (tortas) respecto de los temas y de las dimensiones de las demandas, en un período determinado, que son útiles para la elaboración de informes trimestrales, semestrales y anuales.

Se muestra también gráficamente el número de demandas estructurales, coyunturales y de proceso, según el grado de complejidad y profundidad que alcanzaron durante un período señalado.

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema



Letra del Reporte:

1. Frecuencia de los Temas a los que se apropiaron los puntos de demanda en el período señalado.
2. Total de temas de demanda en el período señalado.
3. Total de puntos de las demandas.
4. Torta en porcentaje de la frecuencia de temas.
5. Es la dimensión en la que se apropió el punto.
6. Torta en porcentaje de la frecuencia de las tres dimensiones para el período señalado.

**1.7. Demandas por sectores**

Este reporte es igualmente práctico para la elaboración de informes, por cuanto muestra estadísticas respecto a la frecuencia de demandas por sectores, en un periodo señalado. También permite identificar los sectores más activos que, vía demanda, buscan atención a sus problemas. Para generar el reporte es necesario seleccionarlo en la lista y señalar el tiempo o periodo que se desea buscar (de qué fecha a qué fecha).

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



**Lectura del Reporte:**

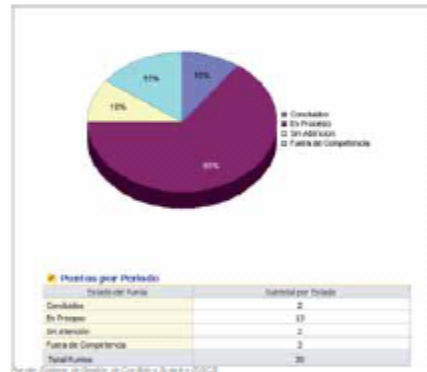
1. Sectores a los que corresponden las organizaciones que presentaron demandas.
2. Número de demandas por sector.
3. Representación en valor absoluto del número de demandas por sector.

**1.8. Puntos de demandas por periodo**

Este reporte proporciona un panorama global de la eficiencia del Estado en el tratamiento de los puntos de las demandas en un determinado periodo, lo que facilita evaluar el grado del esfuerzo realizado. Es pertinente para la elaboración de informes trimestrales, semestrales y anuales.

Para acceder a esta información, el usuario del sistema debe seleccionarla de la lista de reportes y precisar la fecha de recepción de las demandas o, en su defecto, buscar los datos a través de las gestiones de gobierno en las que se recibieran las demandas.

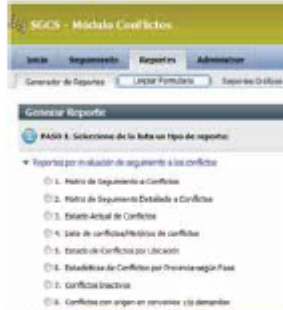
El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



## 2. Tipos de Reportes del Módulo Conflictos

El Sistema permite obtener diversos reportes. El menú de reportes se muestra en el siguiente gráfico.

### MENÚ DE REPORTES



### 2.1. Matriz de seguimiento a conflictos

Este reporte es, probablemente, el de mayor uso en el módulo; corresponde a la entidad responsable de monitoreo definir con qué periodicidad será emitido. La matriz muestra de manera ejecutiva información relevante de los conflictos en torno a aspectos como intensidad, tendencia y acciones de las instancias responsables por la atención, para motivar el análisis y la toma de decisiones inmediatas con sentido de prevención.

El gráfico siguiente ilustra acerca del contenido de este reporte, que se puede obtener con el Sistema.



#### Lectura del Reporte:

1. Muestra el periodo de tiempo elegido según filtro el **Periodo**.
2. Número correlativo según la fecha de inicio del conflicto. Número asignado por el sistema.
3. Corresponde al nombre del "Conflicto" y los actores que plantean el conflicto.
4. "Temas" a los que corresponde el conflicto.
5. Grado (o intensidad del conflicto y tendencia). Se interpreta según la "Leyenda" al pie del reporte.
6. Muestra la "Demanda", que es la descripción de lo que los actores sociales plantean se les proporcione (es la posición expresado por los actores que plantean el conflicto).
7. "Medida" es la acción concreta o la conducta que están desarrollando los actores sociales para lograr atención a su "Demanda".
8. "Respuesta" es la acción de la entidad que es interpelada a dar atención al conflicto.
9. "Estado Actual" es la descripción del último seguimiento que se realizó al conflicto, según el periodo de fecha elegido.
10. "Responsable" es la sigla o iniciales de la entidad u organización que es interpelada a atender el conflicto.

## 22. Matriz de seguimiento detallado a conflictos

Este reporte es de uso ejecutivo. Su producción responde a la necesidad de tomar decisiones gerenciales considerando el curso que han seguido los conflictos. Muestra en detalle el curso de evolución de cada conflicto (activo o inactivo), proporcionando información que contribuye a un análisis más profundo y a la toma de decisiones con sentido de prevención.

A continuación, se presenta gráficamente un ejemplo del reporte que se puede obtener en el Sistema:

Para un ejemplo similar a "Historico del Conflicto"

Para más detalles de Conflictos Verificar (2012)

### Lectura del Reporte:

Ejemplo: Para leer el conflicto de Código 42. Este conflicto tuvo tres monitoreos en fechas; 29.10.2007; 05.11.2007; 06.11.2007.

1. Contenido de la "Demanda" en o/u de los tres monitoreos al conflicto de Código 42.
2. Grado y tendencia en o/u de los tres monitoreos realizados. Se interpreta según la Leyenda al pie del reporte.
3. Descripción de las "Medidas" en o/u de los tres monitoreos al conflicto Código 42.
4. Las tres "Respuestas" por parte de la entidad responsable de atender el conflicto.
5. Breve descripción del "Estado Actual" correspondiente a o/u de los tres monitoreos.

## 23. Estado actual de conflictos

Este es otro reporte destinado también para uso ejecutivo y que puede ser utilizado como una síntesis de la información acerca de un conflicto.

Ofrece un resumen ejecutivo de cada conflicto registrado mostrando el grado, la situación del conflicto al último monitoreo realizado y otros detalles que permiten al usuario priorizar su atención.

El sistema genera un gráfico como el que se muestra a continuación:

Para más detalles de Conflictos Verificar (2012)

### Lectura del Reporte:

1. Muestra el período de tiempo elegido según filtro a) Período.
2. Número correlativo según la fecha de inicio del conflicto. Este número es ordenado por el sistema.
3. Código del conflicto asignado de manera automática por el sistema. Al hacer clic en el Código se accede a "Historico del conflicto".
4. Corresponde al nombre del "Conflicto".
5. Señala los "Actores" sociales que plantean el conflicto.
6. "Temas" a los que corresponde el conflicto.
7. Fecha de inicio de monitoreo del conflicto: corresponde a la fecha en la que se comienza a monitorear el conflicto.
8. Grado (o intensidad del conflicto). Se interpreta según la "Leyenda" al pie del reporte. El grado corresponde a la fecha - entre paréntesis - en "Estado Actual".
9. "Estado Actual" es la descripción del último seguimiento que se realizó al conflicto, según la fecha entre paréntesis.

#### 24. Lista de conflictos (Registro histórico)

Este reporte sirve para conocer la cantidad de conflictos registrados en un periodo elegido. Puede usarse para informar de manera ágil y sin detalle al nivel ejecutivo. Permite visualizar el volumen de conflictos, acceder al registro histórico del conflicto y realizar el seguimiento de su evolución para el análisis y la toma de decisiones.

El sistema genera un reporte como el que puede observarse a continuación.

Lista de Conflictos

Número	Código	Descripción	Grado	Fecha de Inicio
1	1	...	...	...
2	2	...	...	...
3	3	...	...	...
4	4	...	...	...

Para más detalles de la versión de Conflictos, consulte (2017C)

##### Lectura del Reporte:

1. Número correlativo según la fecha de inicio del conflicto. Este número es ordenado por el sistema.
2. Código del conflicto asignado de manera automática por el sistema.
3. Corresponde al nombre del "Conflicto".
4. Fecha de inicio de monitoreo del conflicto.

28

#### 25. Estado de conflictos por ubicación

Este es otro reporte de presentación ejecutiva que hace posible visualizar el volumen de conflictos por departamento o provincia, aspecto útil para encasar la gestión desde un nivel prefectural o subprefectural. Aquí son presentados los conflictos por departamento o provincia con información que los identifica y de acuerdo con su intensidad, registrada a la última fecha de monitoreo.

Utilizando como filtros "variables de tiempo" y "variables de actores", se genera un reporte como el que se muestra a continuación.

Estado de Conflictos por Ubicación

Provincia/Departamento	Número	Descripción	Grado	Estado Actual
...	1	...	...	...
...	2	...	...	...
...	3	...	...	...
...	4	...	...	...
...	5	...	...	...

Para más detalles de la versión de Conflictos, consulte (2017C)

##### Lectura del Reporte:

1. Muestra la ubicación de los conflictos sea por Provincia (en Prefectura) o Departamento (en Gobierno Nacional).
2. El número es la cantidad de conflictos que se tienen registrados en la Provincia/Departamento.
3. "Descripción" hace referencia a la Sección Municipal donde se ubica el conflicto, el nombre del conflicto y los actores sociales que plantean el conflicto.
4. Grado (o intensidad del conflicto). Se interpreta según la "Leyenda" al pie del reporte. El grado corresponde a la fecha que figura al final de cada descripción en la columna de "Estado Actual".
5. "Estado Actual" es la descripción del último seguimiento que se realizó al conflicto, según la fecha entre paréntesis.

29

### 2.6. Estadísticas de conflictos por provincia según fase

Se trata de una matriz estadística que muestra de manera ejecutiva el volumen y la intensidad de los conflictos por provincia. El término de intensidad se refiere a la fase a la cual escalaron los conflictos motivo de seguimiento. Estas fases son: Latente, Temprana, Pre Crisis y Crisis.

El reporte es como el que se observa a continuación en la pantalla.

Provincia	Latente	Temprana	Pre Crisis	Crisis
Bahía	12	8	11	6
San	15	10	13	7
San	18	12	15	9
San	20	14	17	10
San	22	16	19	11
San	25	18	22	13

Periodo: Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SOCS)

#### Lectura del Reporte:

1. Muestra la ubicación de los conflictos por provincia.
2. Los conflictos que alcanzaron la fase Latente, para el periodo elegido.
3. Los conflictos que alcanzaron la fase Temprana para el periodo elegido.
4. Los conflictos que alcanzaron la fase Pre Crisis, para el periodo elegido.
5. Los conflictos que alcanzaron la fase Crisis, para el periodo elegido.

### 2.7. Conflictos inactivos

Este reporte muestra el número de conflictos declarados inactivos, con una cronología de su evolución hasta la última fecha en la que, lógicamente, fueron registrados como no activos.

Este registro se logra en base a las respuestas dadas durante el conflicto por la entidad responsable de su atención. Sin embargo, es posible que el conflicto vuelva a activarse y, entonces, se habilita la opción de continuar con su monitoreo.

La pantalla muestra en el siguiente gráfico un ejemplo del reporte.

Provincia	Municipio	Nombre	Fecha	Tipo de Resolución
Bahía	San	San	2013-01-01	Resolución de conflicto social
San	San	San	2013-01-02	Resolución de conflicto social
San	San	San	2013-01-03	Resolución de conflicto social
San	San	San	2013-01-04	Resolución de conflicto social
San	San	San	2013-01-05	Resolución de conflicto social

Periodo: Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SOCS)

#### Lectura del Reporte:

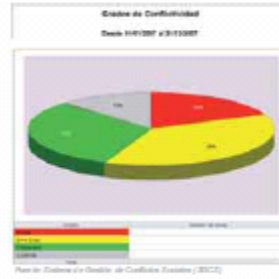
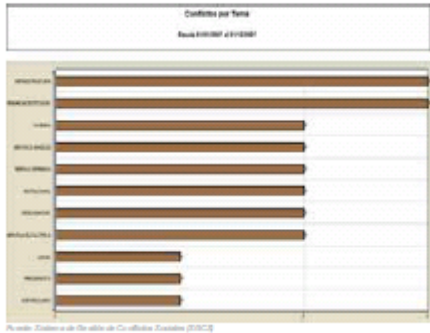
1. Muestra la ubicación de los conflictos sea por Provincia o Departamento.
2. Señala la sección municipal en la que se desarrolló el conflicto.
3. Los actores sociales del conflicto.
4. El nombre del conflicto.
5. La fecha de resolución y el tipo de resolución.

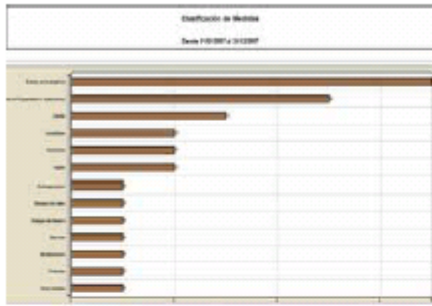
**2.8 Reportes gráficos**

Una de las ventajas del sistema es que permite obtener reportes gráficos para un determinado periodo por evaluación.

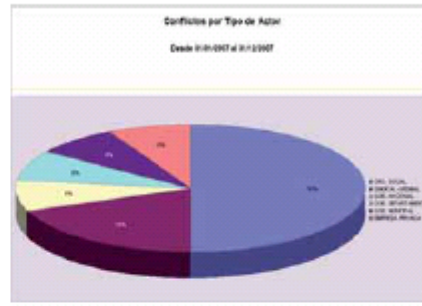
Los gráficos facilitan una visión panorámica de distintos aspectos de un conflicto, a saber: conflictos por tema, grados de conflictividad, conflictos por ubicación, responsables para la solución del conflicto, clasificación de medidas, actores que protagonizaron conflictos, conflictos por competencia, conflictos por sector, conflictos por tipo de actor, índice de conflictividad, conflictos no activos en relación al total de conflictos, conflictos no activos, por tipo, número de conflictos con seguimiento por mes/año y número de conflictos registrados por mes/año.

A continuación, algunos gráficos de ejemplo:

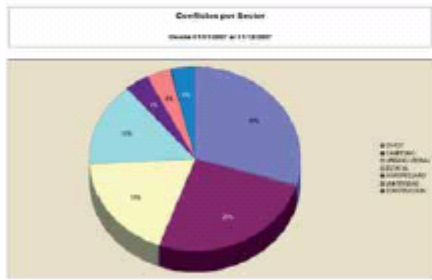




Fuente: Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)



Fuente: Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)



Fuente: Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)

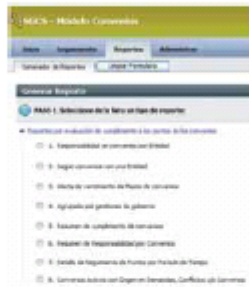


Fuente: Sistema de Gestión de Conflictos Sociales (SGCS)

### 3. Tipos de Reportes del Módulo Convenios

El Sistema permite obtener diversos reportes por evaluación de cumplimiento a los puntos de los convenios. El menú de reportes se muestra en el siguiente gráfico.

#### MENÚ DE REPORTES



#### 3.1 Responsabilidad en convenios por entidad

A través de este instrumento es posible evaluar el cumplimiento de compromisos por parte de las entidades del Estado que han asumido responsabilidad en el convenio.

La repartición estatal pertinente recibe un panorama de los convenios que competen a su cartera y está en condiciones de medir el nivel de eficiencia registrado. Asimismo, puede identificar convenios individualizados según el grado de eficiencia logrado en cada punto.

A continuación, se presenta un ejemplo gráfico que se puede obtener con el Sistema.



#### Lectura del Reporte:

1. El **Código** es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada convenio registrado.
2. **Convenio**, es el nombre con el que se identifica al convenio registrado.
3. **Entidad demandante**, es la identificación (sigla) de la entidad u organización social beneficiada con el compromiso formal.
4. **Resumen Responsables Puntos**, señala las entidades - por lo general del Estado - que asumen el cumplimiento de los puntos del convenio. Entre paréntesis se muestra para cada entidad la cantidad de puntos bajo su responsabilidad.
5. **Total puntos convenio**, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
6. **Muestra los puntos bajo responsabilidad de la entidad seleccionada**, la cantidad de puntos que tiene la entidad seleccionada en ese convenio y la condición en cuanto a cumplimiento en que se encuentran (Puntos cumplidos, En proceso, Sin atención).
7. Señala específicamente a qué punto en el convenio corresponde la condición de: cumplido, en proceso o sin atención.

**3.2. Según convenios con una entidad**

El Sistema permite obtener reportes de información respecto a las entidades u organizaciones de la sociedad civil que tienen compromiso del Estado, en el marco de un convenio. De ese modo, se genera información de convenios suscritos por una organización social y, al mismo tiempo, sobre la eficiencia de las entidades del Estado comprometidas en su atención. Se trata de una información práctica y muy útil para las organizaciones sociales acerca del cumplimiento de lo pactado.

A continuación, se presenta un ejemplo gráfico que se puede obtener con el Sistema.



Lectura del Reporte:

1. El Código es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada convenio registrado.
2. Convenio, es el nombre con el que se identifica al convenio registrado.
3. Entidad demandante, es la identificación (sigla) de la entidad u organización social beneficiada con el compromiso formal.
4. Total puntos convenio, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
5. Muestra la cantidad de puntos, su estado (Cumplido, En proceso, Sin atención) y el punto específico en el convenio. La suma de los puntos por fila no necesariamente debe ser igual al total puntos del convenio, porque algunos puntos están fuera de competencia de las entidades estatales responsables en el marco del convenio específico.
6. Señala con especificidad a qué punto en el convenio se hace referencia respecto a la condición de: cumplido, en proceso o sin atención.

**3.3. Alerta de vencimiento de plazos de convenios**

El Sistema es eminentemente preventivo y, en función de ese carácter, es capaz de generar alertas de vencimiento de plazos de convenios, pero corresponde a la decisión de la entidad responsable del monitoreo establecer la periodicidad para la obtención de alertas, según se vea conveniente.

Para generar el reporte es necesario, sin embargo, que los puntos de los convenios hayan sido registrados con plazo de cumplimiento. En la práctica, muchos convenios no incorporan esta información, por lo que corresponderá a la entidad de monitoreo convenir el plazo con los responsables institucionales del cumplimiento del punto e inscribirlo, a fin de generar alertas de vencimiento.

La alerta advierte con antelación el tiempo (expresado en días) que falta para el cumplimiento de puntos de un convenio, en procura de que las reparticiones estatales pertinentes actúen oportunamente, previniendo el inicio de un ciclo de conflicto por incumplimiento.

A continuación, se presenta un ejemplo gráfico que se puede obtener con el Sistema.



Lectura del Reporte:

1. El Código es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada convenio registrado.
2. Convenio, es el nombre con el que se identifica al convenio registrado.
3. Entidad demandante, es la identificación (sigla) de la entidad u organización social beneficiada con el compromiso formal.
4. Total puntos convenio, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
5. Vencimiento, muestra el número de días en que vence el plazo para el cumplimiento.
6. Señala el punto en específico y, en la misma fila, su descripción.
7. Las Entidades responsables de cumplir el punto especificado en la alerta y el estado de cumplimiento.

### 3.4. Agrupado por gestiones de gobierno

El Sistema hace posible agrupar la información por gestiones de gobierno en las que se firmó los convenios, tomando el año como unidad de tiempo. En algunos casos se muestra un mismo año como compartido por dos gobiernos, pero ello obedece a que justamente en ese año el país tuvo dos gobiernos sucesivos.

La utilidad de este reporte radica en que permite comparar, entre gestiones de gobierno, el número de convenios firmados y la relación de su cumplimiento.

A continuación, se presenta un gráfico que detalla la información que se puede obtener con el Sistema.



#### Lectura del Reporte

1. **Convenio**, es el nombre con el se identifica al convenio registrado.
2. **Organización demandante**, es la identificación (sigla) de la entidad u organización social beneficiada con el compromiso formal.
3. **Total puntos convenio**, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
4. **Muestra la cantidad de puntos según su estado** (puntos cumplidos, en proceso, sin atención).
5. **La cantidad de convenios correspondientes a la gestión seleccionada.**

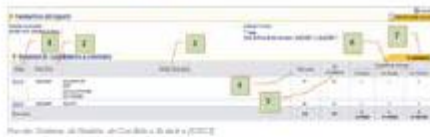
40

### 3.5. Resumen de cumplimiento de convenios

Como su nombre lo indica, el reporte permite conocer, según la entidad seleccionada como responsable, los convenios en los que tiene responsabilidad, la cantidad de puntos bajo su responsabilidad y el estado de cumplimiento.

Este resumen facilita el monitoreo del grado de eficiencia por entidad responsable, en un determinado tiempo.

El gráfico a continuación detalla los datos que se obtienen con el Sistema.



#### Lectura del Reporte

1. **El Código** es asignado por el sistema y corresponde de manera exclusiva a cada convenio registrado.
2. **Fecha Firma**, que corresponde a la fecha en la que se firmó el convenio.
3. **Entidad demandante**, es la identificación (sigla) de la entidad u organización social beneficiada con el compromiso formal.
4. **Total puntos convenio**, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
5. **Muestra la cantidad de puntos que son competencia de entidades del Estado.**
6. **Señala los puntos bajo responsabilidad de la entidad seleccionada en el reporte**, puntos según el estado de cumplimiento, en proceso o sin atención.
7. **La cantidad de convenios en los que tiene responsabilidad la entidad seleccionada en el reporte.**

41

### 3.6. Resumen de responsabilidad por convenios

Mediante este reporte es factible evaluar el comportamiento de la entidad del Estado seleccionada, respecto a los convenios en los que participa a través de sólo los puntos que corresponden a su responsabilidad. Le permite recordar a la entidad del Estado el último avance (o sea el texto del seguimiento más reciente) de los puntos a su cargo y el estado de cumplimiento.

Aporta información de manera rápida a los ejecutivos sobre los convenios en los que tienen responsabilidad para que organicen su agenda y tomen las acciones pertinentes.

En el siguiente gráfico se muestra la información que puede obtenerse con el Sistema.

#### Lectura del Reporte:

1. El Número específico del punto en el convenio en el que la entidad seleccionada es responsable.
2. El texto del punto en cuestión, como está descrito en el convenio.
3. El texto del último seguimiento al punto específico.
4. Total puntos convenio, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
5. De existir otras entidades responsables junto con la entidad seleccionada para el reporte.
6. Señala los convenios en los que la entidad seleccionada tiene responsabilidad por al menos un punto del mismo.
7. El estado de cumplimiento del punto, señalando a qué tema corresponde el punto.

### 3.7. Detalle de seguimiento de puntos por periodo de tiempo

El módulo facilita la generación de información muy práctica para el seguimiento de puntos con una visión global de cumplimiento de los convenios. Este reporte permite obtener los convenios en todos sus puntos, con detalle de: textos, seguimiento más reciente y estado de cumplimiento, según la entidad responsable elegida.

El gráfico a continuación detalla los datos que se obtienen con el Sistema.

Nota: El reporte se muestra de manera parcial por motivo de espacio. La versión total expone los dos convenios en todos sus puntos.

#### Lectura del Reporte:

1. Presentación de todos los puntos en el convenio. Convenio en el que la entidad seleccionada tiene algún punto a su cargo.
2. El texto del punto en cuestión, como está descrito en el convenio.
3. El texto del último seguimiento al punto específico.
4. Total puntos convenio, señala la cantidad de puntos que tiene el convenio en cuestión.
5. Señala el funcionario que realizó el último seguimiento a cada uno de los puntos.
6. Señala los convenios en los que la entidad seleccionada tiene responsabilidad por al menos un punto.
7. El estado de cumplimiento del punto, señalando a qué tema corresponde.