**Enlace Electrónico No. 4**

**Nota Estrategia Género, diversidad[[1]](#endnote-1) y poblaciones vulnerables**

1. **Defensorías del Pueblo y el enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables**

Desde los años 80, se ha reconocido la importancia de la violencia contra la mujer u otras conductas lesivas de los derechos de las mujeres en la pervivencia de unas relaciones de género desiguales. A partir de esta premisa, los *Ombudsman* o Defensores del Pueblo tienen un rol fundamental en la salvaguarda del Estado de Derecho con un enfoque diferenciado de género, así como en la garantía del acceso a la justicia para las víctimas de lesión de derechos con perspectiva de género, y más especialmente en lo que se refiere a violencia basada en género[[2]](#endnote-2). Según Naciones Unidas, la protección por género es una obligación jurídica que ha de ser ofrecida por los Estados[[3]](#endnote-3).

Esto ha llevado a varios países a crear Defensorías especialmente enfocadas en los temas de género y/o a la igualdad de género. Por ejemplo, en Finlandia, Noruega y Suecia, las Defensorías de Género son agencias independientes dentro del Gobierno. En la región América Latina y Caribe (ALC), países como Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, y Perú (entre otros) has plasmado la perspectiva de género creando al menos una sección encargada de estos temas en sus Defensorías.

Sin embargo, la brecha de género en la labor de las Defensorías a nivel mundial es aún persistente. En primer lugar, esto se refiere a una inadecuada planificación institucional de estas y otras instituciones públicas. Por ejemplo, un estudio para el sistema de recogida de quejas del programa Oportunidades en México reveló la necesidad de implantar mecanismos para recoger brechas de género de forma integral en los Sistemas de Información de la institución supervisora del Programa. De igual modo, ciertos factores exógenos pueden tener especial incidencia en materia de género, como los desplazamientos producto de conflicto armado[[4]](#endnote-4).

En segundo lugar, se reconoce que existen desigualdades en el acceso de hombres y mujeres a los servicios de la institución.[[5]](#endnote-5) Por ejemplo, datos de encuesta recogidos en Bélgica ejemplifican que el porcentaje de hombres que remitieron una queja o consulta a la Defensoría del Pueblo del país fue el doble que el de mujeres. En muchos casos, aunque los derechos de la mujer hayan sido violados, son sus parejas quienes remitieron las denuncias. Sobre este dato se montan otros dos que pueden ayudar a la caracterización de esta brecha de género por grupos sociodemográficos. Por un lado, las poblaciones por debajo de cuarenta años y por encima de sesenta han interpuesto menos denuncias. Además, a más educación, más han utilizado los servicios de la Defensoría belga[[6]](#endnote-6).

En tercer lugar, la correcta comunicación de las actividades de las defensorías en materia de género y con enfoque de género es fundamental para mejorar los servicios prestados por estas instituciones. En el caso antes citado de las Defensorías escandinavas y Finlandia[[7]](#endnote-7), campañas específicas con enfoque de género (superando el enfoque exclusivamente centrado en la mujer) han sido llevadas a cabo para concienciar sobre la importancia de recurrir a los servicios del Ombudsman y ayudar a la participación de los ciudadanos con la institución.

Así mismo los Defensores del Pueblo tienen un rol fundamental para proteger los Derechos Humanos de las minorías especialmente vulnerables. En este sentido, lo expuesto en Carta de París para una Nueva Europa (1991) ejemplifica un conjunto de principios para una adecuada protección material de las personas[[8]](#endnote-8). Estos principios fueron adoptados a posteriori por la Asamblea General de Naciones Unidas[[9]](#endnote-9) y hoy presentan carácter general a nivel global para todos los Ombudsman[[10]](#endnote-10). Teniendo esto en cuenta, Finlandia y Hungría fueron los primeros países europeos en crear un Ombudsman especializado en protección de minorías[[11]](#endnote-11). En América Latina y el Caribe, estos principios también generaron un desarrollo legislativo e institucional posterior: Uruguay llevó a cabo un proceso de adaptación legislativa interna para poder transponer el contenido material de dichos Principios[[12]](#endnote-12), lo cual conllevó la creación de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH) del país.

1. **El enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables en la Defensoría del Pueblo de Colombia: situación y brechas.**

El enfoque diferencial[[13]](#endnote-13)y de género es un principio orientador del Plan Estratégico 2017 – 2020 de la Defensoría del Pueblo de Colombia (DPC). En aras de operacionalizar la actividad en la materia, la DPC cuenta con una Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y los Asuntos de Género, creada mediante la Resolución 063 en el año 2014. Entre sus funciones se encuentran la de asesorar a las demás instituciones del Estado en estas materias, coordinar con las Defensorías Regionales la implementación, seguimiento, evaluación y monitoreo de los programas que permitan la realización de los Derechos Humanos bajo su mandato, y participar en los procesos de capacitación y formación para la búsqueda de la promoción y acceso a la justicia de las personas sujetos de derechos, relacionados con la Delegada, en coordinación con el Despacho del Vicedefensor[[14]](#endnote-14).

En materia de Defensoría Pública, se deben también de tutelar los derechos de las mujeres como por ejemplo, evitar la revictimización basada en los prejuicios, actuar conforme a las exigencias procesales especiales cuando la víctima es una mujer, e identificar las causas estructurales de la violencia contra las mujeres, entre otras causas.

Una característica fundamental en materia de género de la DPC es la existencia de las duplas de género. Estas duplas tienen la función de brindar atención psicológica especializada al ciudadano/a en el momento de la recepción de un caso y durante todo el proceso de restitución de derechos a mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como a víctimas de violencia de género en aras de ayudar a su orientación. Sin embargo, los miembros de la dupla no pueden entrar a gestionar los casos materialmente[[15]](#endnote-15).

En cuanto a la atención a poblaciones vulnerables, la DPC las define como aquellos individuos o grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza al goce efectivo de sus derechos. El grado de vulnerabilidad está determinado por su exposición a factores de riesgo y su capacidad para afrontar o resistir situaciones problemáticas. Conforme a la organización de la DPC estas poblaciones se pueden agrupar en 10 categorías: víctimas del conflicto, desplazados, comunidades étnicas (comunidades indígenas, negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y Rom), niños, jóvenes y adultos mayores, privados de la libertad, personas en condición de discapacidad, mujeres y comunidades LGTBI.

Para la atención a estas poblaciones, el artículo 13 de la Ley 1448/11 establece la aplicación de un enfoque diferencial definido como el reconocimiento de la existencia de poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad que requieren medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral adecuadas a esta situación. En este sentido, las políticas de asistencia y reparación estatales deben contener criterios diferenciales que respondan a las particularidades y grado de vulnerabilidad de cada uno de estos grupos poblacionales.

Otro componente del enfoque diferencial aborda la diversidad étnica y cultural. Las Naciones Unidas han definido jurisprudencia en la materia particularmente con relación a los pueblos indígenas y tribales y han propuesto, como en el caso del Convenio 169/89 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la OIT, criterios para su identificación[[16]](#endnote-16).

Teniendo en cuenta los problemas antes descritos, se pueden ordenar las brechas existentes en la DPC en materia de género y diversidad bajo los siguientes rubros:

1. **Baja eficiencia y eficacia en la gestión institucional**.
* Aunque la inclusión del enfoque diferencial y de género sea un principio orientador del Plan Estratégico 2017 – 2020, ello no obliga ni garantiza que cada una de las Direcciones y Delegadas[[17]](#endnote-17) lo incluyan dentro de sus Planes Operativos Estratégicos, ni tampoco en sus estrategias de día a día.
* No existe un sistema de registro integrado en las diferentes áreas de la defensoría donde se capturen las características de las personas que presentan requerimientos ciudadanos (sexo, origen étnico, edad, orientación sexual) ni el tipo de requerimiento.
	+ Concretamente, el sistema que contiene el registro de las atenciones brindadas por la entidad (Vision Web), y aquellos creados por las mismas Delegadas para suplir las falencias de este sistema difieren en los datos que arrojan.
	+ En cuanto al enfoque de género, Vision Web incluye las categorías mujer, Lesbiana, Gay, Bisexual, y Transgénero e Intersexual (LGBTI). Sin embargo, no permite realizar una discriminación y análisis más detallado teniendo en cuenta el enfoque de género y diversidad aplicado a las distintas categorías poblacionales (negros, afrodescendientes, indígenas, jóvenes, adultos mayores, etc.).
* Además, los requerimientos ciudadanos en materia de género no quedan necesariamente registradas en los Sistemas de información al uso de la DPC[[18]](#endnote-18) (como en el caso de las otras Atenciones de Trámites y Quejas -ATQ-)[[19]](#endnote-19).
	+ Concretamente, la Delegada para los Derechos de las Mujeres y los Asuntos de género tiene un mecanismo de registro de información propio en el que se ingresan todas las atenciones realizadas por las duplas de género en el país. Este registro incorpora más variables de violencia contra las mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. El registro está compuesto por hojas Excel separadas cuyos campos en ocasiones no tienen posibilidad de integración entre sí.
	+ Este sistema solo puede dar cuenta de las atenciones que se dan en 20 de las 36 regionales del país, y además no está conectado con Vision Web lo cual genera una dispersión de la información para la toma de decisiones en asuntos de género y diversidad.
1. **Limitada calidad y eficiencia en la prestación de servicios y atención al ciudadano**:
* No existen políticas y protocolos claros para derivar los requerimientos ciudadanos a las áreas correspondientes según el tipo y características de los/las peticionarios. El personal contratado no cuenta con la capacitación pertinente para tratar los casos con enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables.
* Se desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la resolución de sus requerimientos en asuntos especializados relacionados con un enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables
* Además, no todas las Defensorías Regionales cuentan con dupla de género para llevar a cabo una atención especializada. Sólo 21 de 36 Regionales cuentan con esta figura. En el ejercicio realizado en 2017 mencionado más arriba contestaron 7 Delegadas con duplas de género, que realizaron 39 asesorías cualificadas[[20]](#endnote-20).
* La diferencia entre atención a orientada a género y violencia intrafamiliar es en ocasiones confusa, siendo interpretado cualquier asunto de género como susceptible de suponer violencia intrafamiliar.
1. **Insuficiente capacidad para promover la rendición de cuentas y la participación ciudadana.**
* No existe una estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes en materia de género y poblaciones vulnerables.
* Igualmente, la oferta multicanal de la DPC tanto a nivel web como telefónico, o por correo no ha sido desarrollada siguiendo un enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables, lo cual puede dificultar el acceso a la participación de estos grupos en condición especial.
* Existen limitaciones en la aplicación y focalización de esfuerzos en materia de promoción, divulgación y comunicaciones con un enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables. debido a la falta de una estrategia integral tanto a nivel interno como externo de la entidad. A manera de ejemplo, la Delegada de Género, la cual por su naturaleza debe tener una incidencia transversal en la gestión defensorial, realiza comunicaciones focalizadas por su cuenta, adoleciendo en ocasiones de la falta de coordinación necesaria con otras instituciones y también con otras Delegadas de la DPC.

**3. Soluciones propuestas en materia de género, diversidad y poblaciones vulnerables en el POD (desagregado por componente).**

**Componente 1. Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica.**

* Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR)[[21]](#endnote-21) que incluya los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación. El MGDR incluirá una línea de **generación de resultados y mecanismo de medición de impacto en materia de género**. Esto reforzará la **perspectiva de género** como parte integrante de la planificación en toda la entidad recomendando la inclusión de esta perspectiva en los Planes Operativos estratégicos de las Defensorías Delegadas (Actividad i – Producto P.1.2. Ver: Lógica vertical).
* Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial[[22]](#endnote-22). La incorporación de criterios de priorización poblacional en el marco de esta metodología, tendrán en cuenta aquellos elementos que permitan monitorear en detalle aquellas alertas y/o recomendaciones orientadas a mejorar la prestación de servicios y la respuesta del Estado en asuntos relacionados con género y poblaciones vulnerables (Actividad ii - Producto P.1.3. Ver: Lógica Vertical). Esta actividad se complementa con el diseño e implementación de una solución tecnológica para la gestión de dichas alertas y recomendaciones y que soporte la metodología diseñada (Actividad iii – Producto P.1.4. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos).
* Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TI y Datos Actividad iv – Producto 1.5. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Resultados); el diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica (Actividad v – Producto 1.5.). Todos los lineamientos y políticas para el diseño e implementación de TICs listados anteriormente, tendrán en consideración especificaciones orientadas a gestionar información y conocimiento con perspectiva de género y poblaciones vulnerables en la gestión defensorial.
* Diseño e implementación de una Plataforma Integrada para la Gestión Defensorial que permitirá realizar una gestión estratégica sobre a la Línea de generación de resultados y mecanismo de medición de impacto en materia de género en el marco del MGDR. (Producto 1.2 - C1.) (Actividad vi – Producto 1.6.).
* Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapadefensorial). La plataforma Mapadefensorial contará con mecanismos para la participación ciudadana y tendrá una interface específicamente diseñada para gestionar requerimientos ciudadanos en materia de género y poblaciones vulnerables (Actividad vii. Producto P 1.8. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos).

**Componente 2. Atención y Servicio al Ciudadano.**

* Diagnóstico de procesos de gestión de requerimientos ciudadanos identificando brechas que afectan su óptimo desempeño. Este diagnóstico comprenderá un análisis de brechas en la gestión de requerimientos en materia de género y poblaciones vulnerables (Actividad i ‑ Producto 2.1. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos).
* Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado. El modelo incorporará lineamientos y herramientas[[23]](#endnote-23) que permitan gestionar requerimientos ciudadanos en materia de género, diversidad y poblaciones vulnerables. (Actividad ii – Producto 2.2. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos).
* Diseño, implementación y evaluación de una estrategia[[24]](#endnote-24) para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial[[25]](#endnote-25). (Actividad iii – Productos 2.3. y 2.4. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos).

**Componente 3.** **Rendición de cuentas y Participación Ciudadana.**

* Fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas a nivel nacional. Esto incluye: (a) Un diagnóstico del estado actual de los mecanismos de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes (Actividad i. Producto 3.1. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos). Esta estrategia concebirá una línea de trabajo específica en materia de género y poblaciones vulnerables (Actividad i. Producto 3.2. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos); (b) El levantamiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas de la gestión defensorial (Actividad i. Producto 3.3. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos); (c) El diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana considerando una revisión del marco institucional existente, ajustes operativos necesarios para su institucionalización, protocolos y mecanismos para el involucramiento del sector público, privado y sociedad civil en la gestión defensorial e indicadores para el monitoreo y evaluación de la misma.(Actividad i. Producto 3.4. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos)
* Rediseño e implementación del portal web[[26]](#endnote-26) para el acceso y promoción de la oferta multi-canal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos. Este nuevo portal web, así como el resto de la oferta multi-canal de la DPC, permitirá la participación de la ciudadanía atendiendo a un enfoque de género, diversidad y poblaciones vulnerables (Actividad ii. Producto 5. Ver: Lógica Vertical y Matriz de Productos).
* Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional. Este modelo considerará estrategias y mecanismos para asegurar la adecuada atención de los asuntos de género, diversidad y poblaciones vulnerables.
1. **Notas al pie y bibliografía**

 La diversidad a la que se refiere este documento es diversidad sexual y en la orientación sexual, no diversidad étnico-cultural. [↑](#endnote-ref-1)
2. UN Women: “*The role of the Ombudsman in Ending Impunity for Gender-Based Violence*”. ([link](http://www.theioi.org/downloads/q3at/Wellington%20Conference_21.%20Working%20Session%20D_Roberta%20Clarke%20Paper.pdf)). [↑](#endnote-ref-2)
3. United Nations: “*Los Derechos de la Mujer son Derechos Humanos*”. ([link](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR-PUB-14-2_SP.pdf)). [↑](#endnote-ref-3)
4. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2017). “*Las mujeres indígenas y sus Derechos Humanos en las Américas*”. [↑](#endnote-ref-4)
5. [↑](#endnote-ref-5)
6. Van Roosbroek S. and Van de Walle, S. (2008). “*The Relationship between Ombudsman, Government, and Citizens: A Survey Analysis*” ([link](https://www.google.com/url?url=http://scholar.google.com/scholar_url%3Furl%3Dhttps://repub.eur.nl/pub/13608/nejo_185.pdf%26hl%3Des%26sa%3DX%26scisig%3DAAGBfm3ItKc4ppSd7Jzh9lltotgm6ZUGeQ%26nossl%3D1%26oi%3Dscholarr&rct=j&q=&esrc=s&sa=X&ved=0ahUKEwj3_dSn1u7ZAhXiguAKHZojCXcQgAMIJygAMAA&usg=AOvVaw0HnDeD4CO5F0n1p-med2AV)). [↑](#endnote-ref-6)
7. Ombudsman de Finlandia: “*The Ombudsman for Equality monitors and promotes gender equality*”. Panfleto comunicativo. [(link](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70506/URN%3ANBN%3Afi-fe201504226920.pdf?sequence=1&isAllowed=y)). [↑](#endnote-ref-7)
8. Carta de París para una Nueva Europa, Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa, París, 1990 ([link](https://www.osce.org/es/mc/39521?download=true)). [↑](#endnote-ref-8)
9. Resolución 48/134 ([link](http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r134.htm)). [↑](#endnote-ref-9)
10. ELLA Network: “Instituciones Nacionales de DDHH en América Latina: Fomentando Transiciones Democráticas y Garantizando los Derechos Humanos” ([link](http://ella.practicalaction.org/wp-content/uploads/2012/09/120911_GOV_ProHumRig_BRIEF1_Esp.pdf)). Evidencias y Lecciones desde América Latina (ELLA) Network. Fundar, UKAid, Practical Action Consulting. [↑](#endnote-ref-10)
11. Lloyd M. (2005). “Ombudsman Institutions and Minority Issues. A guide to good practice” ([link](https://www.files.ethz.ch/isn/30173/2005_March.pdf)). The European Centre for Minority Issues. [↑](#endnote-ref-11)
12. El 24 de diciembre de 2008 se aprobó la Ley Nº 18.4461, por la que se crea la INDDHH. [↑](#endnote-ref-12)
13. Artículo 13 de la Ley 1448/11. [↑](#endnote-ref-13)
14. Defensoría del Pueblo de Colombia. (2017). “Fortalecimiento de capacidades institucionales para transversalizar el enfoque de género”. Federación Iberoamericana del Ombudsman y GIZ. [↑](#endnote-ref-14)
15. Cada dupla está conformada por un psicólogo-a y un abogado-a. [↑](#endnote-ref-15)
16. [↑](#endnote-ref-16)
17. La DPC cuenta con 4 direcciones nacionales, 10 Defensorías Delegadas y 38 oficinas regionales. Ver [Organigrama](http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm#http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm%20). [↑](#endnote-ref-17)
18. La Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y los Asuntos de Género recibe casos que tienen que ver con la vulneración de derechos relacionados con brechas de género. Esto engloba, por ejemplo, situaciones de acoso o violencia intrafamiliar, pero también otras como discriminación laboral o en el acceso a la salud por razón de sexo. [↑](#endnote-ref-18)
19. Ibid. [↑](#endnote-ref-19)
20. En el marco de un ejercicio de recogida de información realizado en 2017, la DPC envió una consulta a las 36 Defensorías Regionales sobre cómo estaba siendo incluido el enfoque de género en la defensa pública y en la representación judicial de mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. El objetivo concreto de esta consulta fue mejorar la coordinación entre las distintas subentidades responsables en materia de género dentro de la DPC, como son la propia Delegada, las duplas de género y la Dirección Nacional de Defensoría Pública. [↑](#endnote-ref-20)
21. Se utilizará la metodología de Gestión para Resultados al Desarrollo (GpR) del BID. [↑](#endnote-ref-21)
22. [↑](#endnote-ref-22)
23. Los resultados se visualizarán en un módulo de consulta pública habilitado en la Plataforma Integrada para la Gestión y la Transparencia Defensorial por poblaciones, temas y territorios.

 Esto incluye sensibilizar a los funcionarios para poder identificar las necesidades específicas de atención de cada población y así poder brindar un servicio adecuado (por ejemplo, proporc Esto incluye sensibilizar a los funcionarios para poder identificar las necesidades específicas de atención de cada población y así poder brindar un servicio adecuado (por ejemplo, proporcionando re-direccionamiento al canal adecuado para denunciar la vulneración del derecho). [↑](#endnote-ref-23)
24. Los temas transversales a ser considerados en el marco de la estrategia para ampliar la cobertura de servicios incluyen: (i) aplicación del MDGR a nivel territorial; (ii) mejoramiento de los sistemas de información que soporten el ejercicio de las principales funciones misionales a nivel territorial; (iii) aprovechamiento de soluciones de servicios multi-canal; (iii) capacitación a funcionarios en atención a poblaciones vulnerables específicas; y (iv) actividades de promoción de la oferta institucional. [↑](#endnote-ref-24)
25. Esta estrategia abarcará a las defensorías delegadas y las oficinas regionales y, en el marco del programa, será definida a partir de un pilotaje en cinco territorios a ser priorizados por DPC. Los territorios serán priorizados a partir de los siguientes criterios: (i) baja cobertura de los servicios de la DPC en zonas rurales. (ii) al menos dos territorios con existencia de un alto porcentaje de vulneraciones de derechos contra la mujer y/o comunidades LGTBI; y (iii) al menos dos territorios con alto porcentaje de comunidades étnicas que presenten violaciones a DDHH. [↑](#endnote-ref-25)
26. El diseño del portal Web deberá contemplar los lineamientos definidos en las estrategias de rendición de cuentas, promoción, divulgación y comunicaciones, y participación ciudadana, así como los criterios definidos para los módulos de visualización y georreferenciación de la gestión defensorial. [↑](#endnote-ref-26)