Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:03 -05:00

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0061-2026-DP/PAD

Lima, 10 de agosto de 2026

VISTA:

La Hoja de Elevación N° 0079-2026-DP/ACSGO, el Informe Técnico N° 001-2026-DP/ACSGO y el Memorando N° 0092-2026-DP/ACSGO de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, la Hoja de Elevación N° 0107-2026-DP/PAD y el Memorando Múltiple N° 0043-2026-DP/PAD de la Primera Adjuntía, el Informe Técnico N° 0014-2026-DP/OGPP de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 0573-2026-DP/OGAJ emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161 y 162 de la Constitución Política del Perú, la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo, cuyas funciones se rigen por su Ley Orgánica, Ley N° 26520, y sus modificatorias; guardando concordancia con su Reglamento de Organización y Funciones, en lo sucesivo el ROF, aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 006-2025/DP;

Que, mediante la Resolución Administrativa N° 119-2014/DP-PAD, de fecha 23 de diciembre de 2014, se aprobó el documento denominado "Protocolo de Intervención en Conflictos Sociales en el contexto de la Consulta Previa";

Que, a través de la Resolución Administrativa N° 006-2015/DP-PAD, de fecha 5 de febrero de 2015, se aprobó los documentos denominados "Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales" y "Lineamientos de Actuación Defensorial en casos de Conflicto Social";

Que, el artículo 110° del ROF señala que la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad es un órgano de línea que depende de la Primera Adjuntía. Tiene como función principal identificar, monitorear y gestionar las problemáticas al interior del país que subyacen en conflictos sociales, promoviendo el diálogo y la solución de los conflictos sociales a nivel nacional;

Que, por su parte, el literal f) del artículo 111° del ROF establece que la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad tiene por función elaborar y proponer al Titular, en coordinación con la Primera Adjuntía, los proyectos de informes institucionales, lineamientos de actuación defensorial, recomendaciones defensoriales, entre otros documentos de gestión, en el ámbito de su competencia;

Que, a través de la Hoja de Elevación N° 0079-2026-DP/ACSGO, el Informe Técnico N° 001-2026-DP/ACSGO y el Memorando N° 0092-2026-DP/ACSGO, de fechas 11 de junio, 18 de junio y 22 de julio de 2026, respectivamente, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:21 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:42 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 08:20:01 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 17:10:49 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:03 -05:00

Gobernabilidad elaboró el proyecto de "Directiva que regula la gestión integral de conflictos sociales desde la Defensoría del Pueblo", sustenta su pedido en: (i) La creación de unidades funcionales altamente especializadas, dependientes de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, que los protocolos vigentes no lo contempla ni articula adecuadamente y; (ii) el transcurso de once (11) años de vigencia del "Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales", cuya realidad de conflictividad social en el país ha mutado drásticamente. Los escenarios actuales exigen intervenciones con un mayor nivel de especialización metodológica, transitando de un enfoque puramente reactivo ante crisis de orden público (bloqueos de vías, enfrentamientos violentos) hacia un modelo sistémico y preventivo de Gobernabilidad Democrática. Asimismo, solicita la derogación de las Resoluciones Administrativas N° 006-2015/DP-PAD y N° 119-2014/DP-PAD para evitar duplicidades, dispersión normativa o vacíos de competencia en la actuación de los comisionados a nivel nacional;

Que, la Directiva propuesta tiene por objeto de establecer los criterios, pautas metodológicas y procesos estandarizados para regular de manera integral la intervención de la Defensoría del Pueblo en materia de conflictos sociales, abarcando las dimensiones de prevención mediante alertas tempranas, la garantía de derechos y supervisión en protestas sociales, la mediación defensorial como mecanismo alternativo de resolución de conflictos sociales y la supervisión proactiva del cumplimiento de los acuerdos suscritos en espacios de diálogo;

Que, sobre el particular, mediante la Resolución de Secretaría General N° 267-2025/DP-SG se aprueba la Directiva N° 007-2025-DP/SG "Directiva que regula la elaboración y aprobación de documentos normativos en la Defensoría del Pueblo", con el objeto de establecer el procedimiento que regule los criterios y acciones para la elaboración, revisión, aprobación, publicación y modificación de directivas, procedimientos, lineamientos, protocolos y planes de trabajo que emitan las unidades de organización en la Defensoría del Pueblo, a fin de lograr la mayor eficiencia y eficacia en la gestión de dichos documentos normativos;

Que, el numeral 7.1.5 de la citada Directiva señala que *"El órgano aprobador revisará la propuesta de documento normativo y, de encontrarse conforme, solicitará a la Secretaría General mediante documento en el SGD, según corresponda, que gestione la opinión técnica de la OGPP y la opinión legal de la OGAJ, para lo cual adjuntará el informe técnico y el proyecto de documento normativo";*

Que, de conformidad con lo expuesto en el considerando precedente, se observa que mediante la Hoja de Elevación N° 0107-2026-DP/PAD y el Memorando Múltiple N° 0043-2026-DP/PAD, suscritos el 16 de junio y 07 de julio de 2026, respectivamente, la Primera Adjuntía solicitó gestionar la opinión técnica de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la opinión legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica sobre el proyecto normativo denominado "Directiva que regula la gestión integral de conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo";

Que, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a través del Informe Técnico N° 0014-2026-DP/OGPP, de fecha 22 de julio de 2026, emite opinión técnica favorable respecto del citado proyecto de directiva,

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:21 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:42 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 08:20:01 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 17:10:49 -05:00

manifestando que ha sido elaborado de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Directiva N° 007-2025-DP/SG, Directiva que regula la elaboración y aprobación de documentos normativos en la Defensoría del Pueblo; asimismo, opina favorablemente por la derogación de las Resoluciones Administrativas N° 006-2015/DP-PAD y N° 0119-2014/DP-PAD por el supuesto de carencia de utilidad previsto en el literal c) del numeral 7.6.1 de la Directiva N.° 007-2025-DP/SG;

Que, mediante el Informe N° 0573-2026-DP/OGAJ, de fecha de suscripción 10 de agosto de 2026, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que resulta procedente aprobar la "Directiva que regula la gestión integral de conflictos sociales desde la Defensoría del Pueblo" y por su efecto, recomienda la derogación de las Resoluciones Administrativas N° 006-2015/DP-PAD y N° 0119-2014/DP-PAD por el supuesto de carencia de utilidad previsto en el literal c) del numeral 7.6.1 de la Directiva N.° 007-2025-DP/SG, solicitado por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, órgano de línea, dependiente de la Primera Adjuntía;

Que, respecto del órgano aprobador competente para la aprobación del citado proyecto normativo, los numerales 6.2.1 y 6.2.2 del punto 6.2 de la Directiva N° 007-2025-DP/SG indican los criterios para ser Órgano Aprobador y el tipo de acto resolutivo a emitirse, señalando que cuando la unidad proponente pertenezca a un órgano de línea, como es el caso de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, el órgano aprobador será la Primera Adjuntía, la cual deberá emitir la resolución administrativa correspondiente siempre que sean temas vinculados a los servicios defensoriales; así como, aspectos vinculados al funcionamiento de los órganos de línea y los órganos desconcentrados;

Que, en esa línea de análisis, el artículo 13° del ROF de la Defensoría del Pueblo establece que la Primera Adjuntía es el órgano de la Alta Dirección que depende directamente del Despacho Defensorial. Aunado a ello, los literales d) y l) del artículo 15° del citado Reglamento señalan que la Primera Adjuntía tiene por función emitir resoluciones en los asuntos de su competencia y aprobar los reglamentos internos, instrumentos técnicos normativos y demás disposiciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones y que le sean propuestos por las dependencias bajo su cargo, en la materia que sea de su competencia o en aquellas que el Defensor del Pueblo delegue;

Que, por las consideraciones expuestas y atendiendo que este despacho es competente para emitir el acto resolutivo sobre el citado proyecto, resulta pertinente aprobar la "Directiva que regula la gestión integral de conflictos sociales desde la Defensoría del Pueblo", la cual permitirá brindar herramientas científicas e interoperables, entre ellas, matrices de evaluación del riesgo social y mecanismos para el seguimiento y fiscalización del cumplimiento de acuerdos, orientadas a fortalecer la actuación defensorial en escenarios complejos de gobernabilidad;

Con los visados de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Secretaría General, y;

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 13° y los literales d) y l) del artículo 15° del Reglamento de Organización y

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:21 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:42 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 08:20:01 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 17:10:49 -05:00

Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Defensorial N° 006-2025/DP y la Directiva N° 007-2025-DP/SG "Directiva que regula la elaboración y aprobación de documentos normativos en la Defensoría del Pueblo", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 267-2025/DP-SG;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la "Directiva que regula la gestión integral de conflictos sociales desde la Defensoría del Pueblo", la cual consta de cuarenta y un (41) páginas y un Anexo, que forman parte integrante de la presente resolución, y entrará en vigencia a partir del día siguiente de la fecha de su publicación.

Artículo Segundo.- DEROGAR el "Protocolo de Intervención en Conflictos Sociales en el contexto de la Consulta Previa", aprobado por la Resolución Administrativa N° 119-2014/DP-PAD, a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución.

Artículo Tercero.- DEROGAR el "Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales" y los "Lineamientos de Actuación Defensorial en casos de Conflicto Social" aprobados por la Resolución Administrativa N° 006-2015/DP-PAD, a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución.

Artículo Cuarto.- NOTIFICAR a la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y a la Oficina General de Asesoría Jurídica copia de la presente Resolución.

Artículo Quinto.- ENCARGAR a la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad la difusión de la Directiva aprobada, conforme los subnumerales 7.6.3.5 y 7.4.3 de las Disposiciones Específicas de la Directiva N° 007-2025-DP/SG, aprobada por la Resolución de Secretaría General N° 0267-2025/DP-SG.

Artículo Sexto.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo y en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

(Documento firmado digitalmente)
Rina Karen Rodríguez Luján
Primera Adjunta
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:21 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:42 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 08:20:01 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 17:10:49 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:03 -05:00

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Defensoría del Pueblo. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva Nº 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 11/08/2026. Base Legal: Decreto Legislativo Nº 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva Nº 002-2021-PCM/SGTD. https://sgd.defensoria.gob.pe/verificador/

Código de verificación: 0176 9239 4767 3262

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:21 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:42 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 08:20:01 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 17:10:49 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

DIRECTIVA QUE REGULA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CONFLICTOS SOCIALES DESDE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Aprobada mediante Resolución Administrativa N° 0061-2026-DP/PAD

	Unidad de organización	Nombre y cargo
Elaborado por:	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	**Fernando Domingo Carlos Lozada Melgar** Adjunto para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	**Margarita Yahuana Correa** Directora General
	Oficina General de Asesoría Jurídica	**José Alcides Alvarado Prialé** Director General
Aprobado por:	Primera Adjuntía	**Rina Karen Rodríguez Luján** Primera Adjunta

Lima – 2026

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUDEÑA Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Documento[1/]	Responsable[2/]
01	10/08/2026	Resolución Administrativa N° 0061-2026-DP/PAD	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Notas:
1/ Documento normativo que aprueba el documento.
2/ Unidad de organización proponente del documento.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

ÍNDICE

I. OBJETIVOS 1
1.1. Objetivo general 1
1.2. Objetivos específicos 1
II. BASE NORMATIVA 1
III. ALCANCE 2
IV. DEFINICIONES Y SIGLAS 2
4.1. Definiciones 2
4.2. Siglas 6
V. RESPONSABILIDADES 6
5.1. Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad 6
5.2. Unidad Funcional de Prevención y Alertas 6
5.3. Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos 7
5.4. Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos 7
5.5. Oficinas y Módulos Defensoriales 7
5.6. Unidades Temáticas y su interacción con la ACSGO 7
VI. DISPOSICIONES GENERALES 8
6.1. Estandarización de las actuaciones defensoriales en materia de conflictividad social 8
6.2. Principios aplicables a la gestión de conflictos 8
6.3. Deberes de los comisionados en la gestión integral de conflictos 9
6.4. Conocimiento del conflicto social 10
6.5. Componentes para el análisis integral del conflicto 11
6.6. Estados y fases del conflicto 12
6.7. Consideraciones metodológicas sobre el registro del conflicto social activo 15
6.8. Tipos de conflictos 16
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 17
7.1. De la gestión de alertas y acciones preventivas 17
7.2. De la mediación defensorial en conflictos sociales 23
7.3. De la gestión de cumplimiento de acuerdos 26
7.4. De la intervención defensorial en protestas sociales 28
7.5. De la recopilación y sistematización de la Información 30
7.6. Observatorio de Conflictividad Social (OCS) 31
7.7. De la articulación interinstitucional para la prevención y gestión de conflictos sociales 32
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS 33
8.1. Disposiciones Complementarias Transitorias 33
8.2. Disposiciones Complementarias Finales 33
IX. ANEXOS 34

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

DIRECTIVA QUE REGULA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CONFLICTOS SOCIALES DESDE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

I. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

Establecer los criterios, pautas metodológicas y procesos estandarizados para regular de manera integral la intervención de la Defensoría del Pueblo en materia de conflictos sociales, abarcando las dimensiones de prevención mediante alertas tempranas, la garantía de derechos y supervisión en protestas sociales, la mediación defensorial como mecanismo alternativo de resolución de conflictos sociales y la supervisión proactiva del cumplimiento de los acuerdos suscritos en espacios de diálogo.

1.2. Objetivos específicos

- Estandarizar el monitoreo, identificación y reporte de situaciones de conflictividad social de riesgo alto, medio y bajo, utilizando el Observatorio de Conflictividad Social (OCS).
- Definir los roles, alcances y metodologías de intervención (mediación activa y pasiva) de la Defensoría del Pueblo como tercero imparcial en la facilitación de espacios de diálogo.
- Establecer la metodología para el seguimiento cualitativo y cuantitativo de los compromisos asumidos por los actores sociales y estatales, a fin de evitar el re-escalamiento de los conflictos.
- Unificar los criterios de intervención entre las Oficinas Defensoriales (OD), Módulos Defensoriales (MD) y las unidades funcionales de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad (ACSGO), bajo los principios de interoperabilidad y primacía de derechos humanos.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

II. BASE NORMATIVA

El marco jurídico que sustenta la presente directiva se fundamenta en el bloque de constitucionalidad y la normativa de modernización de la gestión pública que rige a los organismos constitucionalmente autónomos en el Perú:

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

- Constitución Política del Perú, artículos 161° y 162°.
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y sus modificatorias, entre las que se encuentra la Ley N° 32028 para promover su fortalecimiento institucional.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado en proceso de modernización para mejorar la gestión pública al servicio del ciudadano, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución Defensorial N° 006-2025/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa N° 074-2024-DP/PAD, que aprueba el Protocolo de

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

Actuaciones Defensoriales.

- Resolución de Secretaría General N° 0236-2024-DP/SG, que aprueba la creación de la Unidad Funcional de Prevención y Alertas, la Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos y la Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad; sus unidades funcionales; Oficinas y Módulos Defensoriales; y para las demás unidades de organización de la Defensoría del Pueblo, en lo que corresponda.

IV. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. Definiciones

Para efectos de la aplicación técnica de la presente Directiva, se emplearán las siguientes definiciones:

4.1.1. Acción colectiva de protesta (ACP): Es una manifestación pública, temporal, coordinada o espontánea, emprendida por un grupo de ciudadanos, organizaciones sociales o comunidades que se asocian con el objetivo de expresar demandas, descontentos, propuestas o reclamos ante entidades del Estado o corporaciones privadas.

4.1.2. Acta: Instrumento documental donde se registran los hechos, deliberaciones y, fundamentalmente, los compromisos sustantivos o procedimentales resultantes de una reunión entre partes del conflicto. Su naturaleza puede ser de reunión, diálogo o conclusiones, siempre que identifique participantes, lugar, fecha y acuerdos.

4.1.3. Actores: Todos aquellos (personas, grupos e instituciones) que tienen una participación en el conflicto social o se ven afectados por él o sus resultados. En un conflicto se pueden identificar actores primarios (aquellos que participan directamente en el conflicto) y actores secundarios (pueden ser grupos que apoyan a alguna de las partes; también se considera aquí a instituciones, organizaciones de la sociedad o personas que colaboran en la canalización del conflicto, o podrían hacerlo). Finalmente, los actores terciarios que son personas u organizaciones percibidas como imparciales que tienen la posibilidad de actuar como mediadores o negociadores.

4.1.4. Acuerdo: Fórmula consensuada que manifiesta la voluntad inobjetable de dos o más partes sobre aspectos específicos del conflicto. Contiene mandatos expresos de dar, hacer o no hacer, y constituye la base para la resolución del problema social.

4.1.5. Alerta Preventiva: Síntesis de información sobre eventos, problemáticas o situaciones con potencial de generar acciones colectivas de protesta, cuya finalidad es anticipar escenarios que puedan afectar el ejercicio de los derechos fundamentales y la gobernabilidad

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

4.1.6. Alerta Concurrente: Es la síntesis de información sobre las acciones colectivas de protesta que se encuentran en desarrollo o vigentes al momento de su emisión.

4.1.7. Conflicto Social: El conflicto social debe ser entendido como un proceso complejo en el que grupos sociales, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores, creencias son incompatibles o contradictorios, y esa contradicción puede derivar en acciones colectivas de protesta. Se considera como iniciado un conflicto social cuando una de las partes, presumiblemente afectada en sus derechos, presenta de manera pública una demanda social utilizando mecanismos formales o a través de otros medios.

4.1.8. Contexto: Conjunto de factores y aspectos temporales, históricos, estructurales, geográficos, ambientales, sociales, culturales, religiosos, económicos y políticos que condicionan el desarrollo de determinado conflicto social.

4.1.9. Crisis: Etapa caracterizada por la confrontación violenta y el uso de la fuerza contra agentes del Estado, particulares o propiedad pública o privada.

4.1.10. Demandas sociales: Denominada también como “pliego de reclamos” o “plataformas de lucha” o “memoriales”, están compuestas por pedidos que, regularmente, permiten identificar sólo posiciones. Estas no siempre coinciden con los intereses, que suelen mantenerse ocultos, a veces por estrategia, o porque los actores no son capaces de verbalizarlos. Hay que considerar también que las demandas pueden variar durante el conflicto.

4.1.11. Desescalamiento: Período en el que la intensidad de las acciones violentas disminuye, permitiendo eventualmente el acercamiento entre las partes.

4.1.12. Diálogo: Espacio de comunicación orientado a la búsqueda de soluciones y acuerdos entre los actores.

4.1.13. Escalamiento: Incremento de la tensión y la energía de la protesta donde, aunque es posible contener la violencia, comienzan a presentarse transgresiones y daños.

4.1.14. Escasez de los recursos: Condición en la que los recursos necesarios para satisfacer las necesidades humanas, tanto tangibles (bienes materiales) como intangibles (posición, poder, estatus, reconocimiento, entre otros), son percibidos como insuficientes o inequitativamente distribuidos. Esta percepción puede generar conflictos al considerar que no se alcanzarán las expectativas o necesidades de las partes involucradas, incrementando los niveles de frustración y beligerancia.

4.1.15. Espacio de Diálogo: Es la instancia de encuentro institucionalizada entre los actores de un conflicto, cuyo fin es facilitar la comunicación y la negociación de soluciones consensuadas. En este proceso, la Defensoría del Pueblo actúa como tercero imparcial para asegurar las condiciones de equidad y respeto a los derechos fundamentales. Su propósito trasciende la firma de actas, convirtiéndose en el punto de partida para transformar el conflicto y garantizar el cumplimiento de acuerdos a largo plazo.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

4.1.16. Estrategias de incidencia: Son un conjunto de mecanismos que utilizan los actores en conflicto para lograr sus objetivos. Los actores sociales pueden hacer uso de acciones colectivas de protesta, así como acciones legales, mediáticas, coordinación política, entre otros. Los actores demandados, Estado o Empresa, realizan acciones legales, institucionales y también el uso de medios, como contención y respuesta a los demandados. Los actores en conflicto buscan a través de estas acciones generar un marco favorable para legitimar sus posiciones.

4.1.17. Fase de Acuerdos: Es el proceso dinámico del conflicto activo donde los actores interactúan, sea de manera directa o a través de la mediación defensorial para la búsqueda colaborativa de soluciones a las demandas sociales y la construcción de consensos sostenibles. Asimismo, se define como la etapa en la que pueden persistir o desarrollarse acciones colectivas de protesta, e incluye reuniones de seguimiento para verificar la trazabilidad y el cumplimiento efectivo de los compromisos asumidos por las partes.

4.1.18. Fase Temprana: Etapa en la que los actores hacen pública, de manera pacífica, la incompatibilidad de sus objetivos o intereses mediante la formulación de demandas sociales, como pliegos de reclamos, plataformas de lucha o memoriales, y otras formas de expresión colectiva, tales como quejas o marchas.

4.1.19. Gestión del Cumplimiento de Acuerdos: Proceso institucional proactivo orientado a supervisar que los compromisos asumidos por el Estado y otros actores en las actas de diálogo se traduzcan en resultados tangibles (bienes, servicios o normas) que satisfagan las demandas sociales legítimas.

4.1.20. Intereses: Constituyen el elemento motivador del conflicto y están íntimamente ligados a los deseos, aspiraciones, preocupaciones y miedos de las partes. Estos representan los objetivos políticos, económicos o de otra índole que los actores persiguen genuinamente, y su identificación es clave para organizar un diálogo orientado a acuerdos, diferenciándolos de los aspectos meramente estratégicos o coyunturales.

4.1.21. Mediación Defensorial: Mecanismo alternativo y voluntario de resolución de conflictos en el que la Defensoría del Pueblo, actúa como tercero imparcial para facilitar la comunicación y la construcción de acuerdos entre los actores sociales, el Estado y/o las empresas. Se ejerce a través de dos modalidades principales:

- **Mediación Activa:** Modalidad en la que la institución asume la conducción metodológica y facilita la búsqueda de soluciones técnicas y legales.
- **Mediación Pasiva:** Modalidad en la que la institución participa en espacios de diálogo instalados por otros actores, actuando como observador calificado, moderador o garante de los derechos fundamentales.

4.1.22. Necesidades: Se refieren a los aspectos humanos fundamentales y básicos, tales como la alimentación, salud, educación, seguridad y justicia, que son esenciales para la vida y la dignidad. No obstante, en el ámbito de la

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

conflictividad, también se consideran necesidades aquellas que, sin ser estrictamente biológicas o básicas, son percibidas como prioridades irrenunciables para los intereses o el sistema de creencias de un grupo específico, convirtiéndose en el trasfondo ético o de supervivencia que sustenta su demanda.

4.1.23. Política Pública: Es el conjunto de acciones y decisiones del Estado para atender demandas sociales y garantizar derechos fundamentales mediante un marco normativo y operativo. Su efectividad en la gestión de conflictos depende del diálogo y el consenso, permitiendo transformar las necesidades ciudadanas en compromisos estatales medibles que previenen el conflicto social y promueven soluciones estructurales para el bienestar común.

4.1.24. Posición: Es la actitud o el modo específico en que un actor se sitúa frente a una situación determinada, manifestándose habitualmente a través de exigencias concretas en pliegos de reclamos, memoriales o plataformas de lucha. Estas posturas representan lo que las partes dicen que quieren de manera pública, pero a menudo no coinciden con sus motivaciones reales, ya sea porque se mantienen ocultas por estrategia o por una incapacidad de los actores para verbalizarlas adecuadamente.

4.1.25. Problema: Es un componente de la realidad que se pretende cambiar o modificar para avanzar en la dirección de una solución propuesta que, dependiendo de las responsabilidades, atañe a los individuos, la sociedad, las empresas y el Estado, lo cual constituye el objeto del conflicto.

4.1.26. Proceso: Es el conjunto de acciones o hechos que realiza cada parte con el fin de alcanzar sus objetivos. Dentro del proceso se pueden dar acciones violentas o pacíficas y pueden ubicarse dentro o fuera de los marcos institucionalizados.

4.1.27. Riesgo social: Amenaza potencial para los derechos fundamentales y la estabilidad democrática, calculado a partir de la combinación de impacto previsto en la afectación de los derechos y probabilidad de ocurrencia de eventos o acontecimientos.

Se presentan los siguientes tipos de mediación defensorial:

4.1.28. Trazabilidad del Acta: Capacidad de documentar y seguir el recorrido administrativo de un acuerdo suscrito desde su origen hasta su efectiva implementación en la gestión pública.

4.1.29. Unidades Temáticas: Son aquellas unidades de organización de línea, encargadas de la protección y promoción de derechos en ámbitos específicos. A diferencia de las Oficinas y Módulos Defensoriales, que tienen una competencia territorial, las unidades temáticas poseen competencia funcional por materia a nivel nacional, siendo su rol principal brindar soporte técnico, legal y especializado en sus respectivas materias frente a situaciones de conflictividad social.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

4.2. Siglas

Para efectos de la presente Directiva, se emplearán las siguientes siglas:

4.2.1. ACP: Acción Colectiva de Protesta
4.2.2. ACSGO: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.
4.2.3. AD: Alerta Defensorial
4.2.4. AM: Acta de Mediación.
4.2.5. FAD: Ficha de Alerta Defensorial.
4.2.6. ICA: Informe de Cumplimiento de Acuerdos.
4.2.7. MOD: Módulos Defensoriales
4.2.8. OCS: Observatorio de Conflictividad Social.
4.2.9. OD: Oficinas Defensoriales
4.2.10. RAD: Repositorio de Alertas Defensoriales.
4.2.11. RCS: Reporte de Conflictos Sociales.
4.2.12. ROF: Reglamento de Organización y Funciones.
4.2.13. SGD: Sistema de Gestión Documental.
4.2.14. UFGCA: Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos.
4.2.15. UFMGC: Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos.
4.2.16. UFPA: Unidad Funcional de Prevención y Alertas.

V. RESPONSABILIDADES

5.1. Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Es el órgano de línea responsable de diseñar, proponer e implementar la política institucional en materia de conflictos sociales. Le corresponde dirigir el análisis de información, proponer las formas de actuación e intervención en los casos particulares de conflictos sociales, en coordinación con los órganos de línea y desconcentrados, desplazándose territorialmente en los casos que resulte necesario para promover el diálogo y contribuir a la no violencia. Del mismo modo, dirige acciones de prevención y alertas, mediación en los espacios de diálogo, así como las acciones de gestión del cumplimiento de acuerdos. Asimismo, brinda asistencia técnica a las oficinas desconcentradas.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

5.2. Unidad Funcional de Prevención y Alertas

Es la unidad funcional de la ACSGO responsable del monitoreo estratégico y la detección temprana de situaciones de riesgo social, encargándose de recolectar, procesar y analizar información clave para emitir alertas defensoriales de manera oportuna, las que permitan una intervención defensorial preventiva, asegurando que el Estado reciba las alertas defensoriales y se considere en la toma de decisiones ante una posible afectación a la vulneración de derechos fundamentales, antes del escalamiento de la conflictividad de conformidad con las pautas técnicas en sus lineamientos correspondientes.

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

5.3. Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos

Es la unidad funcional de la ACSGO responsable de diseñar, conducir y sistematizar los mecanismos de resolución alternativa de conflictos sociales. Tiene como responsabilidad principal implementar espacios de diálogo, desempeñándose como mediador neutral en cualquier etapa del ciclo del conflicto, con el propósito de alcanzar los consensos necesarios entre los actores involucrados. Asimismo, gestiona su sistema de indicadores, que le permite elaborar reportes de casos de procesos de mediación, promoviendo el dialogo entre el Estado, empresa y comunidad conforme a sus pautas establecidas en sus lineamientos.

5.4. Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos

Es la unidad funcional de la ACSGO encargada de garantizar la sostenibilidad de la paz social mediante la supervisión estratégica y el monitoreo sistémico de los compromisos suscritos en actas derivadas de espacios de diálogo. Su responsabilidad incluye el análisis crítico de las barreras estructurales, presupuestales y normativas que impiden la implementación de los acuerdos. Asimismo, debe gestionar un sistema de indicadores de desempeño que permita elaborar reportes de cumplimiento de acuerdos, promoviendo la rendición de cuentas de las entidades del Estado y el fortalecimiento de la confianza ciudadana conforme a sus lineamientos operativos.

5.5. Oficinas y Módulos Defensoriales

Son las unidades de organización encargadas de la ejecución directa de la gestión de los casos de conflictos sociales, así como el monitoreo permanente de las acciones colectivas de protesta. Deben identificar riesgos sociales, emitir alertas tempranas, participar en mesas de diálogo locales, conducir procesos de mediación y supervisar el cumplimiento de acuerdos en su ámbito territorial.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

5.6. Unidades Temáticas y su interacción con la ACSGO

La gestión de la conflictividad social es una labor institucional transversal que requiere la participación técnica de diversas unidades de organización según la naturaleza de la controversia. Por ello, se establecen las siguientes responsabilidades para las Unidades Temáticas:

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

5.6.1. Intervención especializada y concurrente: Las Unidades Temáticas y Programas especializados tienen la responsabilidad de intervenir de manera conjunta con la ACSGO cuando el conflicto social este vinculado a su ámbito de especialidad.

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

5.6.2. Asistencia técnica en el análisis de conflictos: Deben brindar soporte técnico a la ACSGO y a las OD y MOD para profundizar en el análisis temático de los problemas que originan el conflicto, coadyuvando a determinar la viabilidad técnica y legal de las demandas sociales.

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

5.6.3. Participación en espacios de diálogo: Cuando la naturaleza del conflicto lo exija, representantes de las Unidades Temáticas participarán en las mesas de diálogo para brindar soporte técnico.

5.6.4. Interacción con la ACSGO

- Las Unidades Temáticas que, en el ejercicio de sus funciones, tomen conocimiento de situaciones de riesgo social o vulneración de derechos en contextos de protesta, deberán reportarlo de inmediato a la ACSGO para las acciones correspondientes.
- La ACSGO ejerciendo la rectoría en conflictividad social, coordina las estrategias sobre determinados casos, articulando acciones con las Unidades Temáticas para asegurar que las intervenciones dirigidas al Estado sean integrales y coherentes con las políticas de defensa de derechos fundamentales y prevención de conflictos.
- Las Unidades Temáticas colaborarán en la supervisión de los compromisos asumidos por las entidades estatales que se vinculen a su especialidad, informando a la ACSGO.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Estandarización de las actuaciones defensoriales en materia de conflictividad social

La presente Directiva tiene por finalidad estandarizar la actuación defensorial en materia de conflictividad social, proteger los derechos fundamentales, prevenir la violencia y fortalecer la gobernabilidad democrática. Para ello, la Defensoría del Pueblo, a través de sus unidades de organización de línea y desconcentradas, debe actuar de manera oportuna, estratégica y coordinada en la prevención, gestión y seguimiento de las controversias sociales, garantizando de manera irrestricta la vigencia de los derechos fundamentales y la integridad de las personas. Esta gestión integral busca evitar que las demandas ciudadanas escalen hacia escenarios de violencia mediante el monitoreo preventivo, emitiendo alertas; la aplicación de mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos, como la mediación; y el seguimiento riguroso de los compromisos asumidos por las partes.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

6.2. Principios aplicables a la gestión de conflictos

La actuación institucional se rige por principios que garantizan la confianza ciudadana y la legalidad de los actos defensoriales:

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

6.2.1. Prevención: Capacidad institucional de tomar medidas anticipadas para neutralizar o disminuir el riesgo del escalamiento del conflicto.

6.2.2. Transparencia: Obligación de informar a las partes y a la opinión pública sobre el rol y los límites de la intervención defensorial, asegurando que se conozcan las facultades y la autonomía de la entidad.

6.2.3. Legalidad: Toda intervención defensorial en conflictos debe hacerse en el

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

marco de la Constitución y las leyes.

6.2.4. Interculturalidad: La intervención debe adaptarse a los contextos étnicos y lingüísticos, en los que se desarrolla la labor defensorial, tanto para la aplicación de sus procedimientos como para la comprensión de los problemas, valorando las diferencias culturales.

6.2.5. Rendición de Cuentas: Exigencia permanente a los funcionarios públicos para que informen sobre la gestión de las demandas ciudadanas y el estado de cumplimiento de sus compromisos de forma permanente y periódica, particularmente de la gestión de conflictos sociales y del cumplimiento de los acuerdos suscritos en actas.

6.2.6. Territorialidad: Implica entender que las disputas surgen de la interacción compleja de intereses, recursos y culturas dentro de un espacio geográfico específico, buscando soluciones que promuevan el desarrollo sostenible y la equidad territorial, a través del diálogo, la participación y la concertación entre actores (Estado, comunidades, empresas).

6.2.7. Neutralidad: La intervención defensorial se ejerce con imparcialidad y objetividad, sin favorecer intereses particulares de alguna de las partes involucradas en el conflicto, promoviendo condiciones equitativas para el diálogo y la búsqueda de soluciones dentro del marco constitucional.

6.3. Deberes de los comisionados en la gestión integral de conflictos

Los comisionados de la Defensoría del Pueblo, independientemente de la unidad de organización a la que pertenezcan, tienen los siguientes deberes frente a una situación o caso de conflictividad social:

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

6.3.1. Deber de intervención oportuna y preventiva: Actuar con diligencia ante el conocimiento de cualquier situación de conflictividad social, priorizando la emisión de alertas, reportes, informes, actualización de data, y la realización de acciones defensoriales, a fin de prevenir y/o gestionar los conflictos sociales.

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

6.3.2. Deber de objetividad e imparcialidad: Mantener una postura neutral frente a los intereses particulares de las partes en conflicto. El comisionado debe centrar su actuación en la defensa de la legalidad y los derechos fundamentales, evitando cualquier conducta que pueda ser interpretada como un favorecimiento a un actor específico.

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

6.3.3. Deber de identificación y verificación de información: Recabar, contrastar y verificar la información proveniente de diversas fuentes (quejas, medios de comunicación, redes sociales o coordinación interinstitucional) antes de formalizar registros en la ACSGO y sus unidades funcionales.

6.3.4. Deber de cumplimiento de la estrategia institucional: Coordinar permanentemente con la ACSGO para asegurar que las intervenciones regionales y /o locales, estén alineadas con la estrategia institucional en la gestión de conflictos y los lineamientos vigentes.

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

6.3.5. Deber de resguardo de la confidencialidad: Mantener reserva estricta sobre la información sensible compartida por los actores durante procesos de

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

mediación o reuniones privadas, salvo en los casos en que dicha información advierta sobre un peligro inminente contra la vida o la integridad de las personas.

6.3.6. Deber de registro y reporte obligatorio: Registrar oportunamente todas las actuaciones (monitoreos, alertas, mediaciones y seguimientos de acuerdos) en los sistemas de gestión de información de la ACSGO.

6.3.7. Deber de promoción de la cultura de paz y diálogo: Actuar siempre como facilitadores del entendimiento, orientando a los actores sociales hacia el uso de las vías legales y democráticas para la canalización de sus demandas, desalentando el uso de la fuerza o actos de violencia.

6.3.8. Deber de protección de la imagen institucional: Abstenerse de emitir declaraciones a título personal o en medios de comunicación que no hayan sido autorizadas o coordinadas previamente con la ACSGO y la Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional, asegurando que los mensajes institucionales llamen siempre a la tranquilidad y al diálogo.

6.4. Conocimiento del conflicto social

La ACSGO a través de sus unidades funcionales, identifica, monitorea y gestiona los conflictos sociales y los procesos de diálogo a nivel nacional. Su actuación se basa en la centralización y análisis de los datos provistos por los comisionados de la propia Adjuntía, las Oficinas y Módulos Defensoriales, y otras unidades de organización de la Defensoría del Pueblo involucrados en casos de conflictividad social, lo que permite la toma de conocimiento oportuna de las alertas y situaciones de hechos sobre la materia, a través de lo siguiente:

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

6.4.1. Queja o pedido: Cualquier persona que se sienta afectada en sus derechos puede solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo. La evaluación de los hechos determinará si se trata de un conflicto social que amerite ser puesto en conocimiento de la ACSGO. También se pueden considerar las quejas o denuncias presentadas ante otras entidades públicas (PNP, CGR, Ministerio Público, Municipalidad, PCM etc.).

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

6.4.2. Medios de comunicación: los reclamos de los grupos sociales pueden ser expresados a través de medios de comunicación. El conflicto social es conocido por la opinión pública a través de información divulgada en la radio, la televisión, la prensa y el internet. Las noticias que pongan de manifiesto la posibilidad de un nuevo conflicto o de información sobre conflictos ya registrados deben ser compartidos con la ACSGO. Los conflictos sociales llegados por esta vía constituyen casos que se asumen de oficio una vez verificada y contrastada la información con otras fuentes.

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

6.4.3. Comunicaciones informales: El conflicto social es conocido a través de terceras personas que no formalizan ninguna queja o pedido. Se asumen de oficio una vez verificada y contrastada la información con otras fuentes.

6.4.4. Conocimiento directo de los hechos: Las marchas, huelgas, plantones, etc. son actos permitidos por la ley, pero expresan una situación de disconformidad con una actuación o decisión de alguna entidad estatal o el

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

comportamiento de una empresa. En tal sentido, indican la posible existencia de un conflicto social. La magnitud y recurrencia de estos hechos nos indicará la posibilidad de que este conflicto escale hacia una confrontación violenta. Es importante recoger información de estos hechos (plataforma de reclamos, organizaciones convocantes, alcance territorial y temporal) para el debido monitoreo, análisis y eventual intervención defensorial.

6.4.5. Pronunciamientos: Los grupos sociales que reclaman pueden poner en conocimiento público a través de sus propias plataformas virtuales o cualquier medio sus demandas o disconformidades.

6.4.6. Coordinación con otras entidades públicas: A partir de la coordinación interinstitucional con oficinas de gestión de conflictos, se puede tomar conocimiento de situaciones que pueden generar situaciones de conflictividad sociales.

6.5. Componentes para el análisis integral del conflicto

Todo comisionado defensorial, antes de intervenir, debe realizar un diagnóstico situacional basado en cuatro componentes esenciales para la gestión de los conflictos sociales:

6.5.1. Mapeo de Actores: Es una herramienta metodológica estratégica que sirve para identificar, clasificar y analizar a todas las personas, grupos u organizaciones que tienen interés, influencia o participación directa e indirecta en la problemática relacionada a la conflictividad social. Permite comprender las relaciones de poder, las alianzas, las tensiones y los niveles de interés de cada actor involucrado, facilitando el diseño de estrategias de comunicación efectivas, la mitigación de riesgos y la construcción de consensos sostenibles basados en las dinámicas reales del territorio.

6.5.2. Análisis del Proceso: Consiste en la evaluación técnico-metodológica de la evolución cronológica de los hechos, el comportamiento del clima emocional, identificando variables como el miedo, la hostilidad o la desconfianza sistémica, y las dinámicas en los patrones de comunicación interactoral. El comisionado debe diagnosticar rigurosamente si existe simetría o asimetría en las relaciones de poder entre las partes en controversia, examinando transversalmente la influencia de los factores culturales, las tradiciones institucionales o comunitarias y la memoria histórica local en la configuración de la escalada o desescalada de la disputa.

6.5.3. Definición del Problema: Consiste en la delimitación metodológica del objeto central de la disputa, separándolo rigurosamente de los factores periféricos o coyunturales. El análisis debe concentrarse exclusivamente en aquellas demandas que cuenten con viabilidad jurídica y/o técnica para ser encauzadas mediante mecanismos de diálogo institucionalizado o procedimientos legales vigentes; quedando taxativamente excluidas del marco de intervención aquellas agendas de índole puramente político-partidaria o que contravengan a la constitución.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

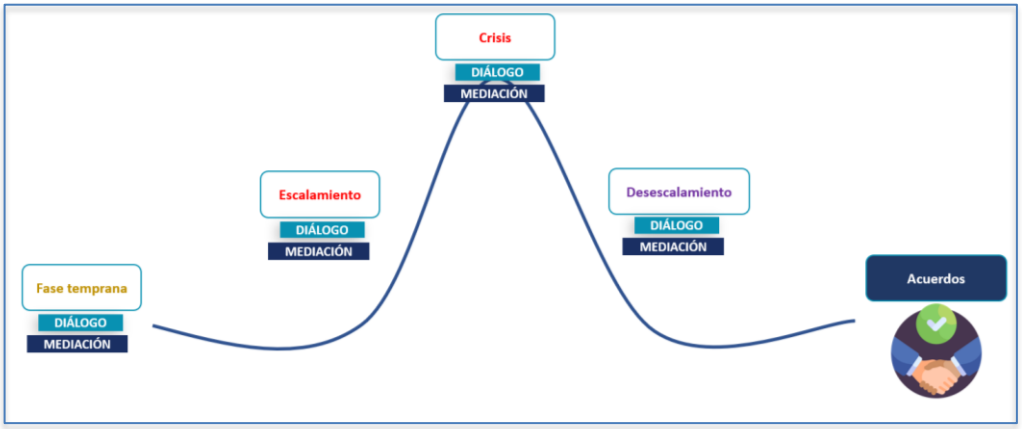
Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

6.5.4. Evaluación del Contexto: Implica el examen holístico de las variables macroestructurales (tales como brechas de desigualdad histórica, pobreza multidimensional y exclusión social), los factores coyunturales o desencadenantes (procesos político-electorales, volatilidad económica o crisis institucionales) y las condiciones geoambientales (trazabilidad, accesibilidad y distribución de recursos naturales estratégicos) que operan como determinantes o condicionantes subyacentes en la génesis, escalada y dinámica del conflicto social.

6.6. Estados y fases del conflicto

6.6.1. Conflicto Activo: Es el conflicto social expresado por alguna de las partes o terceros a través de reclamaciones públicas formales o informales. Los conflictos activos se pueden encontrar en diversas fases, como: fase temprana, escalamiento, crisis, desescalamiento y fase de acuerdos. Es importante tener en cuenta que el desarrollo del conflicto no necesariamente sigue linealmente estas fases, sino que se trata más bien de una serie de avances y retrocesos en cada fase, en el camino hacia el dialogo como carácter transversal, para lograr la construcción de acuerdos.

Fases del Conflicto Social e incidencia de la mediación y el diálogo en cada fase



6.6.1.1. El Diálogo como indicador transversal: Para la atención de demandas sociales es importante la implementación de mecanismos de diálogo, los cuales permitan establecer una agenda consensuada, cuyo proceso busque coincidencias para desarrollar alternativas de solución, sin descartar las diferencias. Siendo vital, promover un clima de confianza y respeto mutuo, basado en la buena fe.

El objetivo del proceso de diálogo, se basa en que las partes declaren su conformidad con las soluciones producidas de manera colaborativa y dentro del marco de la ley.

Cabe distinguir, conforme se aprecia en la curva de las fases del conflicto, que el indicador de *dialogo* debe entenderse como

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

transversal a todas las fases del conflicto activo incluido la mediación, de corresponder.

6.6.1.2. Fases del conflicto activo

a) **Fase Temprana:** En esta fase los actores hacen públicas sus incompatibilidades de sus objetivos, medidas, posiciones, intereses, valores o necesidades existentes. El desacuerdo entre las partes es expresado de manera pacífica mediante memoriales, quejas en medios de comunicación, acciones administrativas, acciones judiciales, quejas o pedidos ante las autoridades pertinentes (entre las que se puede encontrar la Defensoría del Pueblo).

También tienen lugar acciones colectivas de protesta dirigidas a denunciar públicamente la falta de atención de las demandas de la sociedad por parte del Estado, las amenazas o violaciones de derechos fundamentales, el incorrecto comportamiento de una autoridad, la inconveniencia de una norma jurídica o para fijar la posición política frente a un tema.

Algunos de los indicadores de esta fase son los siguientes:

- Acciones legales
- Asambleas
- Denuncias
- Mítines
- Advertencias
- Lavado de banderas
- Pedidos de intervención
- Quejas
- Pronunciamientos
- Acciones colectivas de protesta (protestas pacíficas y/o violentas, marchas, plantones, vigilias)
- Otras manifestaciones.

b) **Fase de Escalamiento:** Esta fase se caracteriza por el desencadenamiento de hechos que incrementan la intensidad de la protesta social y que buscan presionar a las instituciones o autoridades llamadas a atender las demandas y también en la opinión pública. En esta fase aún es posible contener la violencia, pero empiezan a presentarse indicios de transgresiones a derechos. Se caracteriza principalmente por la amenaza del ejercicio de la violencia, pero es posible su contención.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

Algunos de los indicadores son los siguientes:

- Cierre de locales
- Huelgas de hambre
- Encadenamientos
- Paros
- Toma de entidades
- Daños a la propiedad
- Marchas de sacrificio
- Movilización continúa
- Quema de llantas
- Otros.

c) **Fase de Crisis:** Esta fase tiene como característica principal, la confrontación violenta entre los actores del conflicto, sea con las fuerzas del orden, contra de otros agentes del Estado o contra particulares.

La línea de división entre la fase de escalamiento y la de crisis es muy delgada. Algunos de los indicadores del escalamiento podrían encontrarse también dentro de la fase de crisis. La diferencia principal entre ambas fases es que en el escalamiento lo que predomina es una amenaza de violencia o su ejecución parcial, mientras que en la crisis esta amenaza es llevada a cabo y es permanente. Los indicadores de la crisis, que expresan formas de confrontación violenta, de actuación violenta de la sociedad y del Estado pueden ser los siguientes:

- Bloqueo de vías públicas
- Ataques a las fuerzas del orden
- Daños a la propiedad pública o privada
- Toma de locales o instalaciones
- Desalojos violentos
- Lesiones
- Muertes
- Quema de vehículos
- Atentados
- Linchamientos
- Toma de rehenes
- Uso excesivo de la fuerza
- Detenciones ilegales
- Control territorial
- Otras manifestaciones violentas

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

d) **Fase de Desescalamiento:** Luego de la fase violenta del conflicto, se produce un desescalamiento en razón a que la violencia no se puede sostener de manera indefinida. Así, el conflicto pasa a una fase en la que disminuyen los actos de violencia y las tensiones de los actores, abriendo la posibilidad y las condiciones para el inicio de un proceso de diálogo.

El papel de los actores terciarios en este momento es clave para promover el diálogo y la mediación, los cuales permiten evitar el retorno de la violencia con la construcción de acuerdos para la transformación del conflicto.

e) **Fase de Acuerdos:** Esta fase responde a la construcción de consensos entre las partes involucradas en el conflicto que responden a las demandas orientadas a la resolución del conflicto.

Cabe señalar que, en términos de acuerdos, están considerados los acuerdos derivados de procesos de mediación, así como las actuaciones en la gestión de cumplimiento de acuerdos, según su abordaje.

6.6.2. Conflicto Latente: Es el conflicto social que, habiendo sido activo, no se expresa públicamente. Permanece oculto, silencioso o inactivo. En este, se puede observar la concurrencia de factores que tienen un curso de colisión pero que habiéndose manifestado han dejado de hacerlo durante un tiempo considerable.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

6.6.3. Conflicto Resuelto: Es el conflicto social cuya conclusión, como resultado de acuerdos y/o cumplimiento de ellos, u otro mecanismo aceptado por las partes, permite restablecer las relaciones entre ellas en condiciones de armonía. No obstante, dado que no es posible garantizar que dicha solución sea definitiva, para efectos formales se considera resuelto el conflicto social cuando las partes alcanzan una solución aceptada de manera consensuada.

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

6.7. Consideraciones metodológicas sobre el registro del conflicto social activo

La Defensoría del Pueblo registra casos de conflicto social activo en su reporte mensual y considera los siguientes criterios para su incorporación:

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

a) **Complejidad del problema del conflicto:** La solución al problema del conflicto resulta ser complejo por temas económicos, políticos, legales y otros, que podrían generar que el conflicto se extienda.

b) **Complejidad de los actores:** Se constituyen diversidad de actores demandantes o demandados con intereses dispersos y su coordinación resulta compleja para constituir espacios de diálogo que permitan la solución del

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

conflicto.

c) **Proyección temporal del conflicto:** Resultado de la complejidad del problema y los actores del conflicto, se proyecta que la atención del conflicto puede extenderse en el tiempo.
d) **Episodios de escalamiento o crisis en el conflicto:** El conflicto alcanzó episodios de violencia, resultando heridos o fallecidos, que requieren una intervención activa y permanente de la Defensoría del Pueblo en su rol de defensora y promotora de derechos.
e) **Otros que ameriten.**

De este modo, no toda acción colectiva de protesta constituye un caso de conflicto social, ya que su calificación responde a un análisis integral de las características del conflicto. Cabe señalar que el reporte mensual consolida todas las acciones colectivas de protesta ocurridas durante el mes, las cuales son objeto de monitoreo por parte de la Defensoría del Pueblo.

6.7.1. Sobre el ciclo de duración de un conflicto social activo

Para términos metodológicos y considerando que el conflicto social es dinámico, se considera un periodo temporal del caso de conflicto registrado de seis (06) meses, de no existir ningún hecho durante dicho periodo meses, así como acciones colectivas de protesta, mesas de diálogo, pronunciamientos, etc., el caso se retira del registro.

A continuación, se precisa la temporalidad de acuerdo a las siguientes precisiones:

- **De activo a latente:** Durante tres (03) meses de seguimiento, de no contarse ningún hecho, el conflicto activo pasa a latente.

- **De latente a retirado:** Durante tres (03) meses de seguimiento, sí el conflicto latente no presenta actividad alguna, es retirado del registro por inactividad prolongada. Cabe precisar que, el retiro del caso no representa un estado del conflicto, es una decisión administrativa respecto de su permanencia en el registro institucional.

Tomando en cuenta que el conflicto social es dinámico y complejo, las consideraciones realizadas son flexibles a casos particulares de los conflictos analizados.

6.8. Tipos de conflictos

La tipología de conflictos sociales adoptada por la Defensoría del Pueblo se estructura considerando principalmente la materia o causa determinante de la controversia, así como las competencias de las entidades involucradas en su atención. Si bien en un conflicto social pueden confluir factores económicos, políticos, sociales o culturales, el criterio prioritario para su clasificación es la temática central que origina la demanda, según las siguientes categorías:

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

6.8.1. Conflicto Comunal: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno al acceso a recursos naturales, propiedad y límites de linderos entre comunidades.

6.8.2. Conflicto Electoral: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a la no aceptación de resultados electorales, el rechazo a las autoridades electas y otros problemas derivados de los procesos electorales.

6.8.3. Conflicto Laboral: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a la posible afectación de los derechos de los trabajadores.

6.8.4. Conflicto Socioambiental: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno al control, uso y/o acceso al ambiente y los recursos naturales.

6.8.5. Conflictos por Demarcación Territorial: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno al establecimiento de límites entre circunscripciones territoriales.

6.8.6. Conflictos por Asuntos de Gobierno Local: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a la gestión pública de los municipios provinciales y distritales.

6.8.7. Conflictos por Asuntos de Gobierno Regional: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a la gestión pública de los gobiernos regionales.

6.8.8. Conflictos por Asuntos de Gobierno Nacional: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a la gestión pública del gobierno central.

6.8.9. Conflictos por Asuntos de Administración de Justicia: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a problemas con la administración de justicia y de operados vinculados a ella que tienen funciones y competencias dentro del proceso judicial o de investigación fiscal y/o policial.

6.8.10. Conflictos en Universidades: Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno a la gestión universitaria y asuntos vinculados.

6.8.11. Conflictos por Otros Asuntos: Aquellos conflictos que no se pueden clasificar dentro de las tipologías anteriores.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

La intervención defensorial en la materia, se aplican de modo coordinado entre la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, sus unidades funcionales, y éstas a su vez con las Oficinas y Módulos Defensoriales. Cabe señalar, que, siendo pertinente de acuerdo a las temáticas específicas, se convocarán a las demás Unidades Temáticas de la Defensoría del Pueblo para su participación conjunta.

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

La actuación institucional en materia de conflictividad social, cuenta con las siguientes líneas de acción:

7.1. De la gestión de alertas y acciones preventivas

El sistema de alertas constituye el pilar preventivo de la Defensoría del Pueblo.

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

La alerta defensorial es un instrumento que tiene por finalidad advertir de manera oportuna situaciones de riesgo social que puedan afectar el ejercicio de derechos fundamentales y la gobernabilidad del país, y consta de dos tipos de alertas:

- **Alerta preventiva.** Síntesis de información sobre eventos, problemáticas o situaciones con riesgo de generar acciones colectivas de protesta. Su propósito es anticipar escenarios que puedan afectar derechos fundamentales y la gobernabilidad.
- **Alerta concurrente**. Síntesis de información sobre las acciones colectivas de protesta que se encuentran en desarrollo o vigentes al momento de su emisión.

7.1.1. Sobre las alertas preventivas

El proceso de identificación y registro, corresponde a los comisionados de las OD, MOD o de la ACSGO, quienes deben realizar un monitoreo constante de la realidad local y regional. Una vez detectada una situación de riesgo (anuncios de protestas, pronunciamientos y situaciones que pueden derivar en protestas), se procede según lo siguiente:

- **Validación de información:** Se verifica la veracidad de los hechos mediante contacto directo con los actores involucrados o contraste de fuentes secundarias confiables, garantizando que la información sea veraz, objetiva y oportuna.
- **Elaboración de la Ficha de Alerta Defensorial:** Se registra la información del riesgo identificado en el instrumento digital disponible, describiendo los hechos, la fecha programada del evento, el lugar exacto y los actores que lo promueven.
- **Clasificación de las alertas preventivas:** Las alertas son clasificadas en función al tipo de evento, circunstancia o situación registrada, las cuales son:
  - Anuncios de acción colectiva de protesta, la misma que cuenta con fecha de convocatoria, y puede incluir también la medida de protesta.
  - Pronunciamientos, memoriales u otros documentos que dan a conocer demandas sociales, toda vez que las organizaciones hacen público su pliego de reclamos a través de documentos formales o publicación en medios.
  - Situaciones que pueden derivar en acciones colectiva de protesta, la cual refiere a problemas públicos que podrían generar protestas si no son atendidos. También se pueden considerar incumplimiento de acuerdos que pueden reactivar las protestas.
- **Calificación del riesgo social:** La determinación del nivel de riesgo es un proceso técnico que utiliza variables de probabilidad de ocurrencia del evento e impacto previsto sobre la afectación a los

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

derechos fundamentales.
El análisis de nivel de riesgo solo aplica al anuncio de acción colectiva de protesta. En el caso de los otros dos tipos de alerta, se colocará en nivel de riesgo bajo.

A. Probabilidad de ocurrencia (P)

Valor	Descripción
1(Baja)	La acción colectiva presenta baja probabilidad de ejecutarse, valorando dos variables: • La fecha de convocatoria es lejana, mayor a 1 mes, y pueden activarse mecanismos de diálogo para atender las demandas de los actores sociales. • La capacidad de convocatoria de los actores es baja.
2(Media)	La acción colectiva presenta una probabilidad intermedia de ejecutarse, valorando dos variables: • La fecha de convocatoria es dentro de aproximadamente dos semanas, y pueden concretarse mecanismos de diálogo para atender las demandas de los actores sociales. • La capacidad de convocatoria de los actores es intermedia.
3(Alta)	La acción colectiva presenta una alta probabilidad de ejecutarse, valorando dos variables: • La fecha de convocatoria es próxima a 1 semana. • La capacidad de convocatoria de los actores es alta.

B. Impacto Previsto (I)

Valor	Descripción
1 (Bajo)	La acción colectiva se prevé ser pacífica y no afectaría significativamente el orden público y la afectación a derechos, y se da por medio de vigilias, plantones, marchas y otros similares.
2 (Medio)	La acción colectiva incluiría medidas de fuerza que generarían afectación parcial de servicios públicos, el orden público, actividades económicas, entre otros, tales como paro, cierre de locales, huelgas de hambre, otros similares.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

Valor	Descripción
3 (Alto)	Se presentarían acciones de confrontación violenta que comprometen gravemente el orden público, la infraestructura crítica o la continuidad de servicios esenciales, daños materiales significativos o afectación a la integridad de las personas, tales como bloqueos de vías, control territorial, toma de rehenes o muertes, entre otros.

C. Cálculo del Nivel de Riesgo (R): El nivel de riesgo resulta de la operación matemática, cuyo resultado se interpreta conforme a la siguiente escala matricial:

Impacto \ Probabilidad	Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)
Bajo (1)	1 (Bajo)	2 (Bajo)	3 (Intermedio)
Medio (2)	2 (Bajo)	4 (Intermedio)	6 (Alto)
Alto (3)	3 (Intermedio)	6 (Alto)	9 (Alto)

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

- **Emisión, Notificación y Seguimiento:** La UFPA analiza la pertinencia de las fichas enviadas por las oficinas desconcentradas o Unidades Temáticas. Las alertas de riesgo alto son notificadas de inmediato a la ACSGO y, de ser necesario, al Despacho Defensorial para gestiones de alto nivel.

  La Defensoría del Pueblo remite estas alertas a las entidades estatales competentes para que implementen acciones preventivas inmediata. Toda alerta permanece vigente en el sistema mientras subsistan las circunstancias que motivaron su registro. Su cierre procede cuando dichas circunstancias cesan o la demanda vinculada ha sido atendida satisfactoriamente.

7.1.2. Sobre la alerta concurrente

- **Registro de alerta concurrente**: Los comisionados de las oficinas desconcentradas o de la ACSGO reportan en una ficha establecida las acciones colectivas de protesta que se encuentran en desarrollo o vigentes en la competencia territorial que le corresponde.

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

- **Nivel de criticidad de la acción colectiva de protesta:** Es determinado según el análisis del impacto de la medida de protesta que se encuentra en curso, identificando el nivel del escalamiento de la protesta, si es pacífico o violento. Asimismo, se analiza la duración del evento de protesta, si corresponde a solo un día específico o mayor cantidad de días.

A. Impacto del evento de protesta (I)

Valor	Descripción
1 (Bajo)	• Protestas pacíficas: vigilias, plantones, marchas, otros similares. • La cantidad de participantes es baja, de 0 a 100 personas.
2 (Medio)	• Medidas de fuerza con amenaza de violencia: paro, cierre de locales, huelgas de hambre, otros similares. • La cantidad de participantes es intermedia, de 100 a 500 personas.
3 (Alto)	• Confrontación violenta: bloqueos de vías, control territorial, daños a propiedad, toma de rehenes o muertes. • La cantidad de participantes es alta, de 500 a más.

La clasificación del impacto se determina cuando se verifica el cumplimiento de al menos uno de los criterios establecidos para cada nivel. En caso de que un mismo evento reúna criterios correspondientes a distintos niveles, prevalecerá el nivel de mayor gravedad, el cual será el que se registre.

Cabe señalar que la “cantidad de participantes” constituye un criterio referencial y deberá valorarse considerando el tamaño poblacional del ámbito territorial y el lugar específico donde se desarrolla la protesta. Cuando exista una diferencia significativa entre el número absoluto de participantes y la magnitud del territorio, prevalecerá la valoración basada en la proporción de participantes respecto de la población del ámbito territorial.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

B. Duración del evento de protesta (D)

Valor	Descripción
1 (Baja)	El evento de protesta se produjo por unas horas o un solo día.
2 (Media)	El evento de protesta se está produciendo durante 2 a 7 días.
3 (Alta)	El evento de protesta se mantiene y es mayor a 7 días.

C. Cálculo del Nivel de Criticidad (R): El análisis del nivel resulta de la operación matemática, cuyo resultado se interpreta conforme a la siguiente escala matricial:

Impacto \ Duración	Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)
Bajo (1)	1 (Bajo)	2 (Bajo)	3 (Intermedio)
Medio (2)	2 (Bajo)	4 (Intermedio)	6 (Alto)
Alto (3)	3 (Intermedio)	6 (Alto)	9 (Alto)

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

- **De la emisión de la alerta concurrente:** Se considera alerta concurrente aquella emitida el mismo día en que ocurre la acción colectiva de protesta o mientras esta se mantiene vigente. Dicha alerta es comunicada mediante el documento de alertas defensoriales y socializada a nivel interinstitucional para la adopción de las acciones correspondientes.

  En el reporte diario, las oficinas desconcentradas deberán priorizar la emisión de alertas concurrentes el mismo día de ocurridos los hechos, especialmente cuando, de acuerdo con la evaluación realizada, el nivel de criticidad sea intermedio o alto.

  Las acciones colectivas de protesta que no sean registradas oportunamente mediante una alerta concurrente deberán incorporarse en el reporte mensual de conflictos sociales y en la base

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

de datos institucional correspondiente. Es fundamental que todas las acciones colectivas de protesta ocurridas durante el mes sean reportadas, ya que constituyen información relevante para el análisis, seguimiento y caracterización de las protestas.

- **De las acciones preventivas:** La Defensoría del Pueblo mantiene un rol activo en la prevención de conflictos sociales, y como resultado del seguimiento de las alertas tempranas y de protestas, los comisionados de las oficinas defensoriales deben desplegar las siguientes acciones preventivas:
  - Coordinación interinstitucional para que las demandas formuladas a los actores demandados sean atendidos a través de los canales institucionales correspondientes.
  - Coordinación interinstitucional con la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público para evitar escenarios de violencia.
  - Advertir en los medios de comunicación disponibles sobre posibles situaciones de escalamiento de conflictos, en coordinación con la ACSGO.

7.1.3. De los lineamientos técnicos específicos

Para garantizar la especialización técnica y la operatividad de las acciones preventivas y emisión de alertas, la UFPA es responsable de elaborar y mantener actualizados los lineamientos en materia de alertas y acciones preventivas. Dichos lineamientos operativos constituyen el instrumento técnico de nivel operativo que detalla herramientas, formatos y pautas específicas para la detección y reporte de riesgos.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

7.2. De la mediación defensorial en conflictos sociales

La mediación defensorial es un mecanismo alternativo, voluntario e inclusivo de resolución de conflictos, diseñado para propiciar escenarios de diálogo de buena fe entre el Estado, la sociedad y las empresas. Según el grado de involucramiento y la estrategia institucional adoptada, la mediación defensorial se desarrolla bajo dos modalidades estratégicas:

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

7.2.1. Tipos de mediación

a) **Mediación Activa:** Se configura cuando la Defensoría del Pueblo interviene de oficio o a solicitud de partes, asumiendo la facilitación directa y la conducción metodológica del proceso de diálogo. En esta modalidad, la institución diseña la metodología de trabajo, establece las reglas, ayuda a las partes a transitar de las posiciones rígidas a los intereses reales, y propone fórmulas consensuadas o alternativas de solución dentro del marco constitucional para destrabar controversias complejas.

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

b) **Mediación Pasiva:** Se configura cuando la Defensoría del Pueblo se incorpora a un espacio de diálogo previamente instalado o conducido por otra entidad del Estado o actor legitimado. En esta modalidad, la intervención defensorial se orienta a actuar como observador calificado, moderador o garante neutral de los derechos fundamentales, velando para que el proceso se desarrolle en condiciones de equidad, transparencia y respeto mutuo, sin asumir la conducción de la agenda ni del diseño metodológico de la mesa.

7.2.2. Modalidades de Inicio

- **De Oficio:** Cuando la Defensoría toma conocimiento de una situación conflictiva y exhorta a las partes a dialogar para evitar escalamientos violentos o vulneración de derechos.
- **De Parte:** Cuando uno o más actores involucrados solicitan formalmente la intervención neutral de la institución para facilitar el entendimiento.

7.2.3. Pautas metodológicas para la mediación: La mediación defensorial se estructura en fases que garantizan la imparcialidad y la eficacia del proceso:

A. Aplicación en la mediación activa

Cuando la Defensoría del Pueblo asume la conducción directa y la facilitación del espacio de diálogo, la mediación se estructurará formalmente a través de las siguientes seis (6) fases metodológicas:

1° Acciones preparatorias:
El mediador debe realizar un examen exhaustivo del conflicto, revisando antecedentes y realizando las acciones que busquen las condiciones para llevarse a cabo el espacio de diálogo con las partes; así como, reuniones separadas con cada parte, invitación a las partes, solicitud de las partes, etc. Este paso es crucial para entender las percepciones individuales, identificar fortalezas y debilidades, y verificar la voluntad real de negociación bajo el principio de confidencialidad.

2° Apertura e instalación:
Se presentan los representantes defensoriales con mandato decisorio. Se ofrece una charla introductoria sobre las reglas de juego, los principios de voluntariedad e interculturalidad, y se establece un ambiente de confianza mutua.

3° Exposición del conflicto y narrativa de las partes: Se da lectura a la agenda. Los participantes exponen sus perspectivas y emociones. El mediador utiliza la escucha activa para validar relatos y realizar preguntas aclaratorias, asegurando que todos tengan un tiempo equitativo para expresarse.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

4° Identificación de intereses y contextualización: El mediador ayuda a los actores a ponerse en el lugar del otro (empatía). Se establecen prioridades de discusión y se transita de las quejas generales a problemas específicos compartidos que ambas partes deseen resolver.

5° Análisis y generación de opciones (lluvia de ideas): Se fomenta la creación de propuestas que beneficien a todos ("ganar-ganar"). Si el diálogo se estanca, el mediador puede aplicar técnicas de torbellino de ideas y evaluar críticamente las consecuencias de cada opción basándose en criterios objetivos de viabilidad.

6° Cierre y suscripción del acta: Se formalizan los compromisos alcanzados en un lenguaje afirmativo y neutral. El Acta de Mediación Defensorial debe ser legible, equilibrada y contener detalles precisos sobre plazos y responsables, de corresponder.

B. Aplicación en la mediación pasiva y consideraciones específicas

En los casos de Mediación Pasiva, donde el espacio de diálogo es conducido por otra entidad del Estado u actor legitimado, las pautas metodológicas anteriores se aplicarán supletoriamente y en lo que resulte pertinente. Para esta modalidad, la intervención defensorial se regirá por las siguientes consideraciones exclusivas:

- **Verificación de condiciones de equidad:** Observar que el diseño metodológico y las reglas de la mesa dispuestas por la entidad conductora garanticen la participación equitativa y respetuosa de las partes.
- **Advertencias de vulneración de derechos:** Intervenir oportunamente para advertir a la mesa o a la entidad conductora cuando alguna de las dinámicas, propuestas o decisiones pueda vulnerar derechos fundamentales o el marco constitucional.
- **Preservación del rol garante e imparcial:** Abstenerse de asumir la moderación de la agenda o la propuesta directa de fórmulas de solución, concentrando la actuación en dar fe de la transparencia del proceso y brindar soporte para que las partes alcancen consensos informados.
- **Registro e informe de observación:** Elaborar la Ficha/Informe correspondiente, sistematizando el desarrollo de las reuniones, la postura de las partes y los acuerdos alcanzados, de corresponder.

7.2.4. Atributos de la calidad de la información en el registro: El registro de la mediación debe cumplir con estándares de calidad para asegurar su utilidad estadística y de gestión:

- **Precisión y veracidad:** Los datos deben ser exactos y reflejar fielmente lo ocurrido en las sesiones.
- **Integridad y completitud:** La información debe estar completa para

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

evitar interpretaciones erróneas en futuras intervenciones.

- **Accesibilidad y facilidad de uso:** Los registros deben ser legibles y estar disponibles oportunamente para los comisionados autorizados.
- **Orientación al usuario:** El formato debe ajustarse a las necesidades de análisis de la ACSGO y de las oficinas desconcentradas.

7.2.5. De los lineamientos técnicos específicos de mediación: Para asegurar la eficacia y estandarización de las intervenciones, la temática de mediación y gestión de conflictos se regirá por lineamientos técnicos específicos, los cuales deberán ser elaborados y actualizados periódicamente por la UFMGC. Estos lineamientos operativos definen las herramientas, formatos y pautas de actuación que deben seguir los comisionados en territorio, asegurando que las acciones de facilitación, mediación activa y mediación pasiva se ejecuten de manera coherente con la estrategia institucional y los estándares de derechos humanos.

7.3. De la gestión de cumplimiento de acuerdos

Esta fase se activa una vez suscritos los compromisos por las partes. El incumplimiento de acuerdos es una de las causas de desconfianza institucional y de reanudación de los conflictos sociales en el Perú.

7.3.1. Marco estratégico para la supervisión: La Defensoría del Pueblo reconoce que los acuerdos suscritos en su presencia constituyen compromisos que el Estado debe cumplir en el marco de su obligación de respetar y garantizar los derechos fundamentales. En ese sentido, la supervisión implica verificar que la administración pública adopte y ejecute los actos administrativos y presupuestales necesarios para dar cumplimiento a dichos compromisos.

7.3.2. Planificación de la intervención para el cumplimiento: Cada acuerdo o grupo de acuerdos debe contar con una estrategia de seguimiento detallada en un plan operativo que incluya:

- **Agrupación y priorización:** Se clasifican los acuerdos por entidad responsable, sector o nivel de gobierno.
- **Mapeo de actores clave:** Se identifica a las unidades de organización específicas del Estado (ej. áreas de logística, presupuesto) y a los funcionarios responsables de la ejecución.
- **Identificación de hitos y riesgos:** Consiste en el diagnóstico técnico de las etapas operativas decisivas (hitos) y la evaluación de los factores de amenaza (riesgos) que puedan condicionar la materialización efectiva de cada acuerdo:
  - **Identificación de Hitos:** Comprende la determinación de los momentos clave del proceso de ejecución, tales como los actos de inicio, los hitos normativos, presupuestales o contractuales,

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

definiendo la trazabilidad del acta de acuerdos en la administración pública. En aquellos acuerdos que no señalen un plazo de ejecución, la ausencia de este no impedirá la identificación de los hitos procedimentales; en estos casos, el primer hito de la gestión defensorial consistirá en emitir el requerimiento a la entidad responsable para que formalice e informe un cronograma oficial de implementación.

- **Identificación de Riesgos:** Consiste en prever los obstáculos, entrampamientos o interferencias que puedan retrasar, diferir o frustrar el cumplimiento del acuerdo o grupo de acuerdos. El análisis de riesgo evaluará aspectos tales como: la falta de previsión o disponibilidad presupuestal, los vacíos o barreras normativas, la rotación de funcionarios responsables, la inacción o desidia administrativa, y los cambios en la coyuntura sociopolítica o ambiental que reaviven el conflicto. Ante los riesgos identificados, se diseñarán alertas tempranas y acciones de recomendación o supervisión defensorial.

- **Análisis de sensibilidad social:** Se evalúa la capacidad de influencia de los actores afectados y la receptividad de la entidad pública para implementar las propuestas defensoriales.

7.3.3. Niveles de actuación defensorial para el cumplimiento: Se despliegan tres tipos de actividades según la complejidad y la resistencia observada en la administración:

Tipo de Actividad	Herramientas y Metodología
Bajo Perfil	Es la modalidad preferente. Incluye remisión de oficios recordatorios, reuniones técnicas presenciales o virtuales, visitas de campo para verificar avances físicos y coordinaciones telefónicas constantes.
Alto Perfil	Uso excepcional para generar presión política u opinión pública. Incluye conferencias de prensa, notas de prensa institucionales, comunicados y presentaciones públicas de reportes de cumplimiento.
Acciones Legales	Mecanismos de última instancia. Incluye intervención en procesos jurisdiccionales (*Amicus Curiae*), interposición de procesos constitucionales, informes extraordinarios al Congreso y denuncias administrativas o penales por omisión de funciones.

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

7.3.4. Categorías para la evaluación del estado de cumplimiento: Para evaluar el estado de cumplimiento de los acuerdos y contar con criterios estandarizados para su seguimiento, se utilizan las siguientes categorías:

- **Cumplido:** El contenido material del acuerdo se implementó totalmente.
- **Cumplido Parcialmente:** Se ejecutó una parte del acuerdo aceptada por los actores ante limitaciones insuperables.
- **En Proceso:** El responsable reporta acciones concretas de ejecución y el cronograma sigue vigente.
- **Pendiente con Avance:** Se han iniciado gestiones preliminares, pero aún no hay resultados sustantivos.
- **Incumplido:** No se reportan acciones ni voluntad de cumplimiento, a pesar de los requerimientos.
- **Desestimado:** El acuerdo fue dejado sin efecto por las partes debido a inviabilidad técnica o legal sobrevenida.
- **Sin Información:** No se ha podido identificar de forma cierta la situación del acuerdo tras reiteradas solicitudes.

7.3.5. Actualización de lineamientos técnicos de gestión de cumplimiento La UFGCA tiene la responsabilidad de elaborar y mantener actualizados los lineamientos técnicos, metodologías de seguimiento y pautas operativas específicas para el cumplimiento de compromisos. Dicha actualización deberá realizarse periódicamente para adaptarlos a nuevas realidades del contexto sociopolítico, mejoras tecnológicas del OCS o cambios en la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo, garantizando siempre la eficiencia en la supervisión estatal y la protección de los derechos de la ciudadanía.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

7.4. De la intervención defensorial en protestas sociales

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

La Defensoría del Pueblo interviene en los escenarios de protesta social para garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los manifestantes, de la ciudadanía en general y de los efectivos del orden, actuando bajo principios de imparcialidad y enfoque de derechos humanos, para los cuales se establece el marco normativo, técnico y procedimental estandarizado que guíe la actuación de los comisionados de las oficinas desconcentradas y de la ACSGO durante las movilizaciones y huelgas.

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Su finalidad primordial es salvaguardar el ejercicio legítimo del derecho a la protesta pacífica y prevenir la afectación de los derechos fundamentales de los manifestantes, de terceros no involucrados y de los miembros de las fuerzas del orden. Para ello, regula las acciones de supervisión in situ en el desarrollo de la protesta; la supervisión del respeto a los derechos de las personas privadas de

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

libertad en dependencias policiales o militares, de corresponder; la supervisión de la atención idónea de las personas heridas y de información de personas fallecidas, de ser el caso, en los establecimientos de salud; y la debida coordinación institucional para el acceso a fuentes de información para el monitoreo (cámaras de video vigilancia y otros), conforme a sus lineamientos.

7.4.1. Acciones preparatorias para intervención

- **Elaboración de plan de despliegue:** De la evaluación del riesgo social de los anuncios de acciones colectivas de protesta, la oficina desconcentrada en coordinación con la ACSGO establece el plan de intervención defensorial, en el que establece el rol de comisionados, turnos y lugares en los que estarán desplazados.
- **Comunicación con los actores sociales:** Comunicarse con los organizadores de la medida de protesta para informar que la Defensoría del Pueblo estará presente en la supervisión de la protesta.
- **Coordinación interinstitucional:** La coordinación se realiza con la Policía Nacional del Perú (PNP), Ministerio Público y otros, para poner en su conocimiento la realización de la marcha y promover la adopción de acciones orientadas a la prevención de enfrentamientos y garantizar el uso adecuado de la fuerza.

7.4.2. Monitoreo y supervisión de la protesta

- **Presencia territorial:** Los comisionados de las Oficinas y Módulos Defensoriales realizarán un monitoreo *In situ*, tras analizar el nivel de riesgo social, es decir, realizarán presencia directa en las ubicaciones de los eventos de protesta, observando el desarrollo de la protesta sin intervenir en la dinámica de la misma, salvo para mediar o facilitar el diálogo.
- **Supervisión del uso de la fuerza:** Se verificará que el actuar de la PNP se ajuste a los estándares internacionales de derechos humanos, la normativa nacional vigente y los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad, en coordinación con la Unidad Temática correspondiente, de ser el caso.
- **Registro del acompañamiento:** Entrevistarse con los dirigentes o policías a cargo de la operación, para que se pueda dejar constancia mediante el acta de supervisión de protesta. Su aplicación dependerá del contexto de la protesta.

7.4.3. Acciones durante el escalamiento del conflicto

- **Canales de Comunicación:** Mantener comunicación directa con los líderes de la protesta y las autoridades competentes para facilitar la comunicación y reducir la tensión.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

- **Verificación de Derechos:** Los comisionados se apersonarán a las dependencias policiales para supervisar el respeto de los derechos de las personas privadas de libertad.
- **Coordinación con el Ministerio Público:** Coordinar con el Ministerio Público sobre las investigaciones correspondientes ante presuntos excesos o vulneraciones de derechos por cualquiera de las partes.
- **Intervención Humanitaria:** Es el conjunto de acciones inmediatas, urgentes e incondicionales orientadas a velar por la protección integral de la vida, la salud, la integridad física y la libertad de las personas en situaciones de conflictividad social, protestas o escenarios de violencia. Constituye una manifestación del mandato constitucional de la Defensoría del Pueblo para garantizar los derechos fundamentales y actuar de forma neutral frente a emergencias y riesgos derivados del conflicto.
- **Asistencia en Hospitales:** Supervisar en la Institución Prestadora de Salud la atención idónea de personas heridas y la ejecución de mecanismos adecuados en caso de personas fallecidas, producto de las protestas sociales.
- **Coordinación con la PNP:** Coordinar con la PNP la necesidad de establecer corredores humanitarios o zonas de seguridad.

7.4.4. Registro de información

Todo incidente relevante, observación sobre el uso de la fuerza o vulneración de derechos durante la protesta deberá ser registrado de manera inmediata en el sistema de gestión de información de la ACSGO, para el seguimiento estratégico.

7.5. De la recopilación y sistematización de la Información

La sistematización de datos permite que la Defensoría del Pueblo sea el referente nacional de información sobre paz social y gobernabilidad.

7.5.1. El Reporte Mensual de Conflictos Sociales: Documento público que estructura la información de manera fácil de comprender para la ciudadanía y las autoridades. Debe contener:

- **Estadística Situacional:** Número de conflictos registrados, fases del conflicto.
- **Tipología de Conflictos:** Clasificación temática que incluye socioambientales, asuntos de gobierno nacional, regional o local, comunales, laborales, electorales, demarcación territorial y otros.
- **Sección de Alertas Defensoriales:** Detalle de las alertas emitidas en el mes, priorizando las de riesgo y criticidad alta que ameritan intervención urgente.
- **Actuaciones Defensoriales destacadas:** Registro de mediaciones, acciones de defensa legal y misiones humanitarias realizadas en el

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

territorio.

- **Entre otros.**

7.5.2. Ficha Integrada de Conflictos Sociales: Es el instrumento estandarizado que permite a las Oficinas y Módulos Defensoriales a remitir mensualmente a la ACSGO la información sobre las actuaciones defensoriales e incidencias sobre la conflictividad social suscitadas en el marco de sus competencias territoriales.

a) Obligatoriedad de la remisión: La Ficha Integrada de Conflictos deberá remitirse de manera obligatoria y con una periodicidad mensual, dentro del plazo establecido por la ACSGO.

b) Pautas para su aplicación: Las instrucciones para el llenado de la Ficha Integrada de Conflictos, serán establecidos por la ACSGO mediante los documentos y medios que destine para dicho fin.

c) Gestión de la ficha: La Ficha Integrada de Conflictos Sociales podrá ser implementada, administrada y llenada a través de plataformas, aplicativos informáticos o herramientas digitales, según las necesidades operativas, criterios de innovación tecnológica y mejores condiciones de gestión definidas por la ACSGO para optimizar la recopilación y procesamiento de la información.

7.6. Observatorio de Conflictividad Social (OCS)

El Observatorio de Conflictividad Social (OCS), es la herramienta tecnológica oficial de la Defensoría del Pueblo para el registro, gestión, análisis y visualización de datos sobre la conflictividad social a nivel nacional. Su registro es obligatorio, continuo y en tiempo real para garantizar la calidad de la información para la toma de decisiones estratégicas.

7.6.1. Deber de registro en el OCS: La responsabilidad de alimentar el OCS recae de manera articulada en las siguientes instancias:

a) Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales, son responsables del registro de información recabada en el territorio, incluyendo el estado, fase, actores, demandas y nivel de riesgo de la conflictividad social de sus respectivas jurisdicciones.

b) Los Comisionados de la ACSGO, son responsables del registro de la información cualitativa resultante de las intervenciones en la gestión de casos de conflictividad, mediación, facilitación y seguimiento de acuerdos, especialmente en casos de alto riesgo o complejidad.

c) Las unidades funcionales de la ACSGO, son responsables de la validación, sistematización y análisis de la data ingresada para la generación de reportes periódicos, según corresponda.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

7.6.2. Calidad y oportunidad de la información

La información ingresada al OCS debe cumplir con los siguientes criterios:

a) **Oportunidad:** El registro de alertas de riesgo alto debe ser inmediato. Los casos nuevos deben registrarse dentro de las 24 horas.
b) **Integridad:** Se deben completar todos los campos obligatorios del sistema para asegurar un análisis exhaustivo.
c) **Veracidad:** La información debe estar verificada y contrastada por el comisionado antes de ser ingresada como dato oficial.

7.6.3. Interoperabilidad y seguridad

El OCS operará de manera interoperable con el Sistema de Información Defensorial (SID) para vincular los conflictos sociales con las quejas individuales relacionadas. El acceso al sistema es restringido y el tratamiento de la información se realizará de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales, acceso a la información y seguridad de la información, así como con las demás disposiciones institucionales que resulten aplicables.

7.7. De la articulación interinstitucional para la prevención y gestión de conflictos sociales

La articulación interinstitucional constituye un mecanismo complementario de la gestión de la conflictividad social a nivel territorial, orientado a fortalecer la coordinación permanente entre la Defensoría del Pueblo y las instituciones involucradas en los casos de conflicto social, mediante espacios periódicos de intercambio de información y seguimiento conjunto de las actuaciones que se vienen implementando para su atención.

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

7.7.1. Del seguimiento a los casos de conflictos sociales registrados en el Reporte de Conflictos Sociales (RCS)

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Las Oficinas y Módulos Defensoriales (OD y MOD) que cuenten con casos de conflictos sociales registrados en el RCS deben observar las siguientes disposiciones para el fortalecimiento de la articulación interinstitucional:

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

- **Convocatoria y periodicidad:** Las OD y MOD deben convocar una reunión interinstitucional denominada *"Espacio de coordinación interinstitucional para la prevención y seguimiento de conflictos sociales"*, la cual se realiza como mínimo una (01) vez de manera mensual para el seguimiento de los casos registrados.
- **Participantes y finalidad:** La reunión se convoca formalmente a las instituciones involucradas en los casos de conflicto social registrados, con la finalidad de que socialicen información sobre los casos, así

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

como las actuaciones que vienen implementando para su gestión. Adicionalmente, en dicho espacio se puede socializar información sobre alertas preventivas, acciones colectivas de protesta y otras situaciones que puedan representar un riesgo social.

- **Socialización de la matriz y elaboración del acta:** La OD o MOD deben socializar, durante la reunión, la matriz de casos de conflictos sociales registrados en el RCS del mes anterior. Al finalizar la reunión, se debe levantar el acta correspondiente sobre los puntos tratados, cuya información servirá como fuente complementaria para actualizar la información de los casos de conflictos sociales. El acta debe cargarse en el repositorio institucional habilitado.
- **Programación mensual:** Dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes, las OD y MOD deben registrar en el formulario habilitado la programación de las reuniones interinstitucionales a realizar durante el mes.
- **Oficinas sin casos registrados:** Las OD y MOD que no cuenten con casos de conflictos sociales registrados en el RCS deben utilizar este espacio de coordinación interinstitucional para recoger información y monitorear alertas preventivas y acciones colectivas de protesta en su jurisdicción.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. Disposiciones Complementarias Transitorias

8.1.1. Primera.- Adecuación de casos en curso: Los conflictos sociales y procesos de seguimiento de acuerdos que se encuentren registrados en los sistemas defensoriales, a la fecha de aprobación de la presente directiva, deberán adecuarse a la nueva metodología en un plazo no mayor a noventa (90) días hábiles.

8.1.2. Segunda.- Implementación del OCS: La implementación del Observatorio de Conflictividad Social (OCS) se realizará de manera progresiva conforme a las disposiciones que emita la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

8.2. Disposiciones Complementarias Finales

8.2.1. Primera.- Vigencia de instrumentos operativos: Los formatos de herramientas para la recopilación de información para las alertas, acciones colectivas de protestas, procesos de mediación, gestión de cumplimiento de acuerdos entre otros, entran en vigencia conforme lo establezca cada unidad funcional de la ACSGO, a través de sus lineamientos correspondientes aprobados por dispositivo legal.

8.2.2. Segunda.- Uso de tecnologías y sistemas: La información generada durante todas las etapas de la gestión de conflictos sociales debe

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

registrarse obligatoriamente en el sistema de gestión de información de la ACSGO. Asimismo, cuando corresponda a quejas individuales, deberá registrarse en el Sistema de Información Defensorial (SID), asegurando la interoperabilidad de los datos institucionales.

8.2.3. Tercera.- Instrumentos técnicos complementarios: Los lineamientos, y demás instrumentos técnicos que desarrollen operativamente las disposiciones de la presente Directiva constituyen instrumentos complementarios y subordinados a esta. Toda actualización, modificación o emisión de dichos instrumentos deberá guardar estricta coherencia con las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

8.2.4. Cuarta.- Situaciones no previstas: Cualquier circunstancia no regulada o que requiera interpretación técnica en la aplicación de esta Directiva será evaluada y resuelta por la ACSGO, en coordinación con Primera Adjuntía y las oficinas de asesoramiento correspondientes.

IX. ANEXOS

Anexo N° 01: Ficha Integrada de Conflictos Sociales

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

Anexo N° 01: Ficha Integrada de Conflictos Sociales

FICHA DE CONFLICTOS SOCIALES

Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Oficina / MOD Defensorial:	*Ej. OD Cusco*	**Mes y año:**	*Ej. Mayo 2026*
Comisionado responsable:		**Jefe de oficina / MOD:**	
Fecha de envío:			

SECCIÓN A — FICHA DE CASO

A1. Identificación del Caso	
Código:	*Ej. 1025-0226 (correlativo)-[mes](año]*
Denominación del caso:	*Nombre breve que relaciona comunidad/lugar/empresa — lo define la ACSGO. Ej: CC Fuerabamba – Las Bambas*
Estado del conflicto:	*Activo / Latente / Resuelto*
Fase del conflicto:	*Fase temprana / Escalamiento / Crisis / Desescalamiento / Fase de Acuerdos*
Espacio de diálogo:	*Sí / No*
Tipología:	*Socioambiental / Gob. Nacional / Gob. Regional / Gob. local / Laboral / Comunal / Electoral / Demarcación territorial / Universidades/ Justicia/ Otros*
Ubicación:	*Departamento, provincia, distrito, centro poblado, comunidad, etc.*
Tipo de presencia de la DP:	*Colaboración y supervisión / Mediación-facilitación / Intervención humanitaria / acciones legales / Solo monitoreo*
Descripción del conflicto:	*Resumen breve: antecedentes, partes involucradas y situación actual.*
Demandas sociales:	*Demandas iniciales y nuevas surgidas en el proceso (pliegos, plataformas de lucha, memoriales, etc.).*

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

A2. Actores del Conflicto

Primarios:	
Secundarios:	
Terciarios:	

A3. Hechos del Mes y Propuesta de Cambio de Estado

Propuesta de cambio de estado:	*Sin cambio / Nuevo caso / Activo → Latente / Latente → Activo / Resuelto / Retirado*
Actualización del mes:	

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

A4. Actuaciones Defensoriales en este Caso

Tipo de intervención	Cantidad	Observaciones
Pedidos de acceso a la información		
Visitas de inspección		
Entrevistas / reuniones / talleres (presencial, virtual o telefónica)		
Amicus curiae		
Buenos oficios / recomendaciones defensoriales		
Participaciones en mesas de diálogo		

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

A4. Actuaciones Defensoriales en este Caso

Tipo de intervención	Cantidad	Observaciones
Atención de heridos		
Verificación de fallecidos		
Verificación de situación de detenidos		
Supervisión de función policial, fiscal o judicial		
TOTAL		

HERIDOS	*Nombre y apellidos, sexo (M/F), edad, DNI, condición (civil/PNP/FFAA), contexto, fecha y lugar, diagnóstico, establecimiento de salud, fuente de verificación.*
FALLECIDOS	*Nombre y apellidos, sexo (M/F), edad, DNI, condición (civil/PNP/FFAA), contexto, fecha y lugar de fallecimiento, causa de muerte, fuente de verificación (protocolo de necropsia).*

Buena práctica: solicitar la información formalmente con oficio o correo electrónico a la dependencia competente (hospital, fiscalía, etc.).

SECCIÓN C — EN CASO DE VIOLENCIA

C1. Hechos de Violencia Durante el Mes

¿Hubo hechos de violencia durante el mes? □ Sí □ No

Tipo de hecho de violencia	Caso / Lugar / Fecha / Descripción
Violencia contra la vida e integridad física	
Bloqueo de vías de comunicación	
Uso excesivo de la fuerza pública	
Detención arbitraria o ilegal	
Secuestros / desaparecidos	
Daños a la propiedad pública o privada	
Atentado / saqueo	
Toma o cierre de local	
Otros (especificar):	

V.B.
Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

V.B.
Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

C2. Presencia de Seguridad Privada	
¿Hubo presencia de seguridad privada?	□ *Sí* □ *No*
Detallar sí:	*Caso, nombre empresa de seguridad privada, empresa contratante, circunstancias, n.° de personal.*

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12-08-2026 11:46:02 -05:00

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Defensoría del Pueblo. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva Nº 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/08/2026. Base Legal: Decreto Legislativo Nº 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva Nº 002-2021-PCM/SGTD. https://sgd.defensoria.gob.pe/verificador/

Código de verificación: 0176 9233 6389 8881

Firmado digitalmente por GONZALES SOTO Giovanna Fiorella FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:29:12 -05:00

Firmado digitalmente por YAHUANA CORREA Margarita FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 12-08-2026 11:05:33 -05:00

Firmado digitalmente por LOZADA MELGAR Fernando Domingo Carlos FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-08-2026 11:36:47 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO PRIALE Jose Alcides FAU 20304117142 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 10-08-2026 17:40:47 -05:00