

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 0236-2024-DP/SG

Lima, 03 de setiembre de 2024

VISTO:

El Memorando N° 0069-2024-DP/APCSG y la comunicación electrónica emitidos por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, el Memorando N° 431-2024-DP/PAD emitido por la Primera Adjuntía, el Informe N° 055-2024-DP/OPP emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 637-2024-DP/OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se constituyó la Defensoría del Pueblo como un Organismo Constitucionalmente Autónomo y se asignaron sus funciones mediante la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; y, mediante Resolución Defensorial N° 004-2024/DP, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones, modificado con Resolución Defensorial N° 008-2024/DP;

Que, a través de la Ley N° 32028, se modificó el numeral 8 del artículo 9° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo para promover su fortalecimiento institucional, que dispone que: *“El Defensor del Pueblo está facultado, en el ejercicio de sus funciones, para: (...) Realizar labores de prevención y monitoreo de los conflictos sociales y la mediación para la promoción del diálogo y la solución pacífica de estos.”;*

Que, la Décima Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprobó los “Lineamientos de Organización del Estado” y sus modificatorias, establece que *“Excepcionalmente, además de las unidades funcionales que integran la estructura funcional de un programa o proyecto especial, un órgano o unidad orgánica de una entidad pública puede conformar una unidad funcional en su interior, siempre que el volumen de operaciones o recursos que gestione para cumplir con sus funciones de línea o administración interna, así lo justifique, de modo tal de diferenciar las líneas jerárquicas, y alcances de responsabilidad. Dicha unidad funcional no constituye una unidad de organización sino un equipo de trabajo al interior del órgano o unidad orgánica dentro del cual se constituye. Este equipo de trabajo, dada su excepcionalidad, se formaliza mediante resolución de la máxima autoridad administrativa, previa opinión favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces. Dicha resolución se publica en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad, en el ítem “Planeamiento y Organización”, bajo responsabilidad del funcionario a cargo de dicho portal. Las unidades funcionales no aparecen en el organigrama ni su conformación supone la creación de cargos ni asignación de nuevos recursos. Las líneas jerárquicas, responsabilidades y coordinador a cargo de la unidad funcional se establecen en la resolución que la formaliza. La responsabilidad por las funciones asignadas al órgano o unidad orgánica, incluidas las encomendadas a la unidad funcional, recae en el jefe o el que haga sus veces, de dicho órgano o unidad orgánica, sin perjuicio de la responsabilidad del coordinador de la unidad funcional.”;*

Que, el artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones establece que la Secretaría General es un órgano de la Alta Dirección dependiente de la Primera Adjuntía; se constituye en la máxima autoridad administrativa y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de administración interna. Asimismo, se encarga de brindar el apoyo técnico administrativo a la Alta Dirección y demás órganos de la entidad en el desarrollo de las actividades de su competencia;





Defensoría del Pueblo

Que, por su parte, el artículo 110° del mismo Reglamento señala que la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad es un órgano de línea que depende de la Primera Adjuntía y tiene como función principal contribuir a la solución pacífica de los conflictos sociales a través de la investigación de las problemáticas de fondo que subyacen en los conflictos, mediante el monitoreo, análisis y gestión de conflictos sociales y el seguimiento de actas, así como diseñar mecanismos confiables de atención de la conflictividad;

Que, en esa línea, a través del Memorando N° 0069-2024-DP/APCSG, suscrito digitalmente el 02 de agosto de 2024, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad propone y sustenta la creación de las siguientes unidades funcionales: (i) de Prevención y Alertas; (ii) de Mediación y Gestión de Conflictos; y, (iii) de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos, dependientes de la referida Adjuntía, señalando lo siguiente: *“La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad (APCSG), en el marco de sus funciones establecidas está a su cargo las acciones en materia de prevención, gestión, transformación de conflictos sociales y cumplimiento de acuerdos. Cuya intervención la realiza en coordinación permanente con las oficinas y módulos defensoriales a nivel nacional, asimismo, podrá requerir la intervención de las demás adjuntías y programas, cuando, por la naturaleza de los acuerdos, sea necesaria la participación especializada de dichas oficinas o adjuntías. La APCSG brinda asistencia técnica para el desarrollo de acciones de prevención, monitoreo, gestión y seguimiento de conflictos sociales, así como el seguimiento del cumplimiento de acuerdos de los diferentes espacios de diálogo, los cuales se despliegan a lo largo del territorio nacional, en aplicación de los lineamientos y protocolos vigentes aprobados por dispositivo. La APCSG tiene dos objetivos fundamentales: 1) “recopilar, procesar e informar de manera amplia, objetiva y transparente todo lo que concierne a la situación y evolución de la conflictividad social en el país” (Defensoría del Pueblo, 2012: 18) y 2) “alertar, de manera oportuna, a los actores del conflicto y al país sobre el estado de los conflictos sociales, a fin de que adopten las medidas que consideren más pertinentes” (Defensoría del Pueblo, 2012: 18). La Defensoría del Pueblo, además de monitorear la conflictividad social desde el 2004 y de intervenir directamente en ella, ha investigado y realizado publicaciones del registro de conflictos socioambientales, siendo los más relevantes en los indicadores, precisamente por materia de actividades extractivas en el Perú (2007); El caso de Bagua y Utcubamba (2009); Violencia en los Conflictos Sociales (2012); Intervención Humanitaria en Situaciones de Violencia en Conflictos Sociales (2013); Conflictos Sociales y Recursos Hídricos (2015); y, El Valor del Diálogo (2017). En todas estas investigaciones se ha procesado información cuantitativa y se ha hecho análisis cualitativo sobre hechos sociales, marcos normativos, actuación de entidades estatales, y afectaciones a derechos fundamentales. De modo que la Defensoría del Pueblo ha dispuesto de datos que podrán ser útiles para la construcción de indicadores de medición de costos. Sin embargo, a fin de obtener índices viables sobre las actividades de la APCSG, es necesario contar con áreas específicas y estratégicas en la toma de decisiones, para poder generar información y resultados en base a un conjunto de indicadores y proyecciones específicas. En ese sentido, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, viene enfrentando desafíos en la gestión de los conflictos sociales a nivel nacional como se detalla algunos principales: - Incremento de la Conflictividad Social: La APCSG en los últimos años ha registrado un aumento significativo en la frecuencia y complejidad de los conflictos sociales en Perú, según los últimos reportes mensuales de abril, mayo y junio, los conflictos sociales han venido incrementando de 208¹ casos a 212² casos, asimismo la resolución de casos es desproporcional al incremento mensual de casos, es decir que de dos (2) casos resueltos, siete (7) casos son nuevos aproximadamente. Dicho incremento es considerable, lo que representa un desafío cada vez más estructural, el cual nos brinde contar las estrategias y decisiones que fortalezcan la institucionalidad y una gestión efectiva y oportuna de los mismos. - Diversidad y Complejidad de los Actores Involucrados: Los conflictos sociales en el Perú involucran a una complejidad de casos por tipología, por fases, por estado situacional, los cuales también deben comprender a los diferentes actores como, comunidades locales, empresas, y el propio Estado. Esta diversidad requiere de una gestión de conflictos sociales adecuada, implemente acciones especializadas para su abordaje, tales como en las siguientes materias: (i) Prevención y Alertas; (ii) Mediación y Gestión; y (iii) Gestión de Cumplimiento de Acuerdos. - Marco Normativo y Político: La APCSG opera dentro de un marco normativo que*



Defensoría del Pueblo

puede ser restrictivo o no estar completamente alineado con las necesidades actuales de gestión de conflictos de los espacios de diálogo que se tienen. Asimismo, la falta de políticas integrales y efectivas que aborden las causas estructurales de los conflictos sociales es un obstáculo importante, y para ello se requiere tender lazos de confianza con las diferentes entidades del estado en sus tres niveles de gobierno, a fin de conllevar a una política de prevención, diálogo y cumplimiento de acuerdos, y los que hagan posible la gobernabilidad desde las funciones y facultades de la Defensoría del Pueblo en la materia. - Necesidad de Estrategias de Prevención, Mediación, Gestión y Seguimiento: A pesar de su enfoque en la prevención, gestión y monitoreo, la APCSG necesita desarrollar estrategias más proactivas que no solo respondan a los conflictos existentes, sino que también anticipen, mitiguen las tensiones antes de que se conviertan en crisis, así como la gestión del cumplimiento de acuerdos de los diferentes espacios de diálogo, los cuales son cruciales para el abordaje de posibles conflictos y el cumplimiento de compromisos y/o acuerdos por parte de los actores comprometidos. Por lo expuesto, se considera necesario la creación de tres (3) [unidades] funcionales para la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, para los cuales, proponen los siguientes: (i) Prevención y Alertas; (ii) Mediación y Gestión [de Conflictos]; y (iii) Gestión de Cumplimiento de Acuerdos. **i) La Unidad Funcional de Prevención y Alertas (...)** La creación de la Unidad Funcional de Prevención y Alertas (...) dentro de la APCSG se presenta como una necesidad estratégica para fortalecer la capacidad de la Defensoría del Pueblo Estado en la prevención de los conflictos sociales, toda vez que su enfoque preventivo en la gestión de conflictos, busca identificar y abordar las causas estructurales de los conflictos antes de que estallen, y por ello es fundamental para construir una sociedad más pacífica y justa. Asimismo, la [Unidad Funcional de Prevención y Alertas] implementará mecanismos de alertas, estableciendo mecanismos para comunicar a las autoridades y actores relevantes sobre los posibles riesgos de conflicto, permitiendo una acción preventiva coordinada desde la Defensoría del Pueblo, promoviendo una cultura de paz y diálogo, con la ejecución acciones conjuntas para la prevención en el estricto enfoque de paz y diálogo, fomentando la resolución pacífica de posibles conflictos con enfoque intercultural. Por otro lado, la [Unidad Funcional de Prevención y Alertas] tendrá la capacidad especializada en materia de prevención, monitoreo y emisión de alertas, previo análisis de manera constante de toda información sobre posibles conflictos sociales, utilizando herramientas y técnicas especializadas para identificar información, patrones y tendencias que podrían indicar la aparición de nuevos conflictos. Esto permitiría una detección temprana de riesgos y una respuesta oportuna como acción defensorial en materia de prevención de conflictos. Asimismo, desarrollará estrategias de prevención, buscando estrecha colaboración de los actores involucrados, sean comunidades, autoridades y el sector privado, las cuales podrán diseñar de acuerdo a las características específicas de cada caso, acciones o estrategias para su abordaje. Finalmente, la [Unidad Funcional de Prevención y Alertas] se sustenta porque las acciones de seguimiento y evaluación sistemática de las acciones preventivas implementadas, identificando las mejores prácticas y aprendiendo de las experiencias podrá llevar a la mejora continua de la APCSG, pudiendo lograr la reducción de la incidencia de conflictos sociales violentos, la disminución de los costos sociales y económicos asociados a los conflictos, el fortalecimiento de la gobernabilidad y la democracia y la promoción de la cohesión social y el desarrollo sostenible. **ii) Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos (...)** La creación de la Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos (...), obedece al fortalecimiento de la institucionalidad para la gestión de conflictos sociales y la mediación, es decir su creación permitirá consolidar una institucionalidad especializada y específica, concentrando en un solo espacio la expertise y los recursos necesarios para abordar de manera integral los desafíos que presenta la resolución y mediación pacífica de los conflictos en el Perú, considerando las fases que corresponden. Asimismo, el enfoque estratégico y coordinado de la [Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos], facilitará la gestión de conflictos y la mediación, articulando las acciones de las diferentes áreas de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad (APCSG), así como con otras entidades relevantes del Estado, la sociedad civil y el sector privado, orientadas a facilitar la comprensión del problema e instalar mecanismos de diálogo³ orientados a lograr acuerdos que solucionen los problemas de los actores del conflicto, conforme al marco legal vigente. La [Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos], podrá tener la capacidad de diseñar, implementar y evaluar estrategias, investigaciones y acciones en materia de diálogo, mediación y otras formas de resolución pacífica de conflictos, adaptándose a las necesidades y características específicas para un abordaje pertinente en la





Defensoría del Pueblo

gestión de conflictos sociales y la mediación. Por otro lado, la promoción de capacidades y formación de gestores del diálogo es clave, porque permitirá fortalecer la formación de comisionados en materia de gestión y mediación de los conflictos sociales, pudiendo capacitar a las autoridades, las organizaciones de la sociedad civil y las comunidades locales para abordar los conflictos de manera pacífica y constructiva. Finalmente, la [Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos] realizará acciones en materia de gestión de conflictos sociales y mediación, los cuales fortalecerá la institucionalidad para la gestión de conflictos con enfoque territorial, intercultural y derechos humanos. Enfoques que serán los pilares para la toma de decisiones con carácter estratégico y coordinado en la resolución de conflictos. Así como, la reducción de la violencia y los conflictos sociales, la promoción de la gobernabilidad democrática, ahorros en costos sociales y económicos y el acceso a mecanismos alternativos de resolución de conflictos y mediación. **iii) Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos (...)** La creación de la Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos (...) en la APCSG, obedece a la necesidad de fortalecer la institucionalidad para la búsqueda del cumplimiento efectivo de los acuerdos alcanzados en los diferentes espacios y/o procesos de diálogo y mediación. De acuerdo al Protocolo de Intervención Defensorial para la Gestión del Cumplimiento de Acuerdos en Conflictos Sociales, aprobado por Resolución Administrativa N.º 028-2024-DP/PAD de la Defensoría del Pueblo, establece un conjunto de principios y lineamientos para la intervención defensorial en el seguimiento y cumplimiento de acuerdos en conflictos sociales, tales que la [Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos], contribuirá al fortalecimiento de las capacidades institucionales para el seguimiento y cumplimiento de acuerdos, a fin de lograr la efectiva resolución de conflictos sociales. Asimismo, promoverá la coordinación interinstitucional para el seguimiento y cumplimiento de acuerdos, a fin de garantizar la participación activa de todos los actores involucrados en los diferentes espacios de diálogo, pudiendo brindar asistencia técnica a las partes involucradas, sobre los acuerdos suscritos para poder facilitar su implementación eficaz. Monitorear y evaluar el cumplimiento de los acuerdos, estas acciones deberán realizar de manera sistemática, a fin de identificar los avances, obstáculos y desafíos que se presenten, obteniendo información sobre, los cuales permitirán conocer las deficiencias y eficiencias estructurales en el cumplimiento de acuerdos. La creación de la Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos en la APCSG permitiría materializar los principios y lineamientos establecidos en el Protocolo de Intervención Defensorial, contribuyendo a fortalecer el seguimiento y monitoreo de los acuerdos, de manera especializada y con la capacidad de realizar un seguimiento sistemático y riguroso del cumplimiento de los acuerdos, generando información valiosa para las partes involucradas y las autoridades. Contribuir a la construcción de una cultura de paz, enfocada en el cumplimiento de acuerdos promoviendo la cultura de paz en el Perú, al demostrando que el cumplimiento de acuerdos contribuye al cierre de brechas y la eficacia de las políticas públicas desde la resolución de conflictos y el desarrollo sostenible. Finalmente, la creación de la [Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos] en la APCSG, en consonancia con los principios y lineamientos establecidos en el Protocolo de Intervención Defensorial para la Gestión del Cumplimiento de Acuerdos en Conflictos Sociales, representa una acción estratégica para fortalecer la institucionalidad peruana en materia de resolución de conflictos, promover la cultura de paz y contribuir a la construcción de una sociedad más justa y resiliente.”; en ese sentido, a través de la comunicación electrónica de fecha 20 de agosto de 2024, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad remite las funciones de las tres (3) unidades funcionales propuestas, que se encuentran detalladas en el Anexo de la presente resolución, y se precisa que cada una estará a cargo de un/a Coordinador/a;

Que, mediante el Informe N° 055-2024-DP/OPP, de fecha 22 de agosto de 2024, en atención al proveído de Secretaría General contenido en el Memorando N° 431-2024-DP/PAD de fecha 05 de agosto de 2024, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto concluye lo siguiente: “De acuerdo a la Ley N° 32028 que modifica la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, para promover su fortalecimiento institucional, la entidad puede realizar funciones con respecto a la prevención y monitoreo de los conflictos sociales así como también a la mediación y solución de conflictos; por lo cual se sustenta la creación de estas 3 Unidades funcionales, bajo la adscripción de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, permitiendo así prevenir, monitorear, ser mediador, cumplir acuerdos, entre otras funciones en temas de los conflictos sociales. La creación de estas



Defensoría del Pueblo

3 Unidades funcionales, bajo la adscripción de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, permitirá el trabajo en equipo enfocado a los objetivos de cada unidad, para alcanzar una meta común en los temas de conflictos sociales; se podrá realizar las actividades de formas más eficientes y eficaces puesto que, no se compartirán los mismos roles y/o funciones, así se evitará el re trabajo, disminuyendo los tiempos de plazos. Esta oficina emite su opinión técnica favorable para 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 dependientes de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, cuya creación debe aprobarse por Resolución de la máxima autoridad administrativa y asimismo estará a cargo de un/a Coordinador/a, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, "Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, igualmente no se demandará la solicitud de mayores recursos por parte del pliego.";

Que, mediante Informe N° 637-2024-DP/OAJ, de fecha 29 de agosto de 2024, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye lo siguiente: "(...) resulta procedente que la Secretaría General emita el acto resolutorio de 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, en el marco de lo dispuesto en la Décima Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, de acuerdo con la propuesta y sustentación técnica contenida en el Memorando N° 0069-2024-DP/APCSG y la comunicación electrónica de fecha 20 de agosto de 2024 de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, la misma que cuenta con la opinión técnica favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emitida en el marco de sus competencias.";

Que, estando a los considerandos expuestos, a fin de fortalecer institucionalmente a la Entidad, acorde con el rol defensorial en materia de prevención y monitoreo de los conflictos sociales y la mediación para la promoción del diálogo y su solución pacífica, resulta necesario aprobar la creación de las unidades funcionales de Prevención y Alertas; de Mediación y Gestión de Conflictos; y, de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos, dependientes de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo;

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

De conformidad con lo dispuesto en la Décima Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y en los numerales 8 y 10 del artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por Ley N° 32028; y, en uso de la atribución conferida en el artículo 16° y los literales n) y w) del artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 004-2024/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR 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.

Artículo Segundo.- Las Unidades Funcionales creadas en el Artículo Primero de la presente Resolución, son dependientes de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo y cada una se encontrará a cargo de un/una Coordinador/a.

Artículo Tercero.- DISPONER que las Unidades Funcionales creadas en el Artículo Primero de la presente Resolución, cumplirán las funciones que se encuentran detalladas en el Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución.



Defensoría del Pueblo

Artículo Cuarto.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el ítem “Planeamiento y Organización” del Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Juan Carlos Gonzales Hidalgo
Secretario General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



ANEXO

FUNCIONES DE LAS UNIDADES FUNCIONALES DE PREVENCIÓN Y ALERTAS, DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS

1. Unidad Funcional de Prevención y Alertas

La Unidad Funcional de Prevención y Alertas, tiene a su cargo y bajo responsabilidad, el cumplimiento de las siguientes funciones:

- 
- 
- 
- a) Recopilar y analizar la información de diversas fuentes; así como, identificar patrones y tendencias a posibles conflictos sociales.
 - b) Identificar y evaluar posibles riesgos de la iniciación de un conflicto social, con el objeto de proponer alertas tempranas monitoreados por la Adjuntía, dirigidos a los diversos actores involucrados; informando sobre los posibles riesgos de conflicto social y las medidas que podrían tomarse para prevenirlos.
 - c) Proponer, diseñar e implementar estrategias de prevención de conflictos sociales, considerando los enfoques de derechos humanos, territorialidad, interculturalidad y género.
 - d) Elaborar informes u otros documentos de trabajo sobre el seguimiento y evaluación sistemática de las acciones preventivas implementadas, identificando las mejores prácticas y aprendiendo de las experiencias para mejorar continuamente su trabajo, así como sus resultados.
 - e) Difundir información a través de distintos canales informativos, sobre los posibles riesgos de conflicto social y las medidas de prevención que pueden adoptarse, según los instrumentos de la Adjuntía.
 - f) Proponer y realizar actividades de capacitación y difusión sobre materia de análisis, prevención, y alertas en materia de conflictos sociales en coordinación con Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.
 - g) Apoyar a la Adjuntía en las coordinaciones con organizaciones de la sociedad civil y las autoridades gubernamentales para diseño e implementación de estrategias de prevención personalizadas que se adapten a las características específicas de cada contexto.
 - h) Coordinar y brindar asesoramiento técnico a las oficinas y módulos defensoriales para una adecuada gestión de acciones preventivas y emisión de alertas; considerando la información pertinente y objetiva.
 - i) Proponer, revisar y evaluar las propuestas de lineamientos, protocolos, directivas, entre otros documentos de gestión, en materia de Prevención y Alertas, en coordinación con la Adjuntía.
 - j) Representar a la Adjuntía en comités, comisiones, reuniones de trabajo y otros espacios de diálogo a nivel nacional ante entidades públicas, organizaciones sociales y empresas sobre temas de su competencia.
 - k) Otras funciones que le sean conferidas por el/la Adjunto/a para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

2. Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos

La Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos, tiene a su cargo y bajo responsabilidad, el cumplimiento de las siguientes funciones.

- 
- a) Realizar el monitoreo y análisis permanente del contexto social, político, económico y ambiental, laboral entre otros; identificando factores que determinen una adecuada gestión de conflictos sociales registrados por la Adjuntía.
 - b) Planificar y diseñar estrategias para procesos de diálogo y mediación adaptados a las características específicas de cada conflicto social, considerando su tipología, complejidad y la diversidad de actores involucrados, con enfoque de interculturalidad, territorialidad y derechos humanos y género.



Defensoría del Pueblo

- c) Coordinar y brindar asesoramiento técnico a las oficinas y módulos defensoriales para una adecuada gestión de los conflictos sociales y la aplicación de adecuados mecanismos de mediación; promoviendo el diálogo, la participación ciudadana y la construcción de consensos que coadyuven a la resolución de casos, acuerdos y/o compromisos.
- d) Gestionar en coordinación con actores sociales y gubernamentales para la búsqueda de acuerdos y consensos entre las partes, las mismas que aborden las causas de los conflictos sociales.
- e) Facilitar procesos de diálogo y mediación en los diferentes espacios de diálogo y etapas del conflicto social.
- f) Facilitar la formalización de los acuerdos alcanzados en los procesos de diálogo y mediación, garantizando su claridad, precisión y viabilidad.
- g) Difundir información a través de distintos canales informativos, sobre la gestión de conflictos sociales según su tipología y las acciones de mediación y/o facilitación realizados en los diferentes procesos de dialogo, según instrumentos de la Adjuntía.
- h) Apoyar a la Adjuntía en las coordinaciones con otras entidades del Estado, gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y organismos internacionales para abordar los conflictos sociales de manera integral, promoviendo la colaboración y la sinergia entre los diferentes actores.
- i) Proponer, revisar y evaluar las propuestas de lineamientos, protocolos, directivas, entre otros documentos de gestión, en materia de Mediación y Gestión de Conflictos, en coordinación con la Adjuntía.
- j) Representar a la Adjuntía en comités, comisiones, reuniones de trabajo y otros espacios de diálogo a nivel nacional ante entidades públicas, organizaciones sociales y empresas sobre temas de su competencia.
- k) Otras funciones que le sean conferidas por el/la Adjunto/a para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

3. Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos

La Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos, tiene a su cargo y bajo responsabilidad, el cumplimiento de las siguientes funciones:

- a) Diseñar e implementar las estrategias para el seguimiento y gestión del cumplimiento de acuerdos y la elaboración de reportes correspondientes, en coordinación con las oficinas y módulos defensoriales, y de las adjuntías y programas, según corresponda.
- b) Evaluar el cumplimiento de los planes y estrategias para el seguimiento, monitoreo y la gestión del cumplimiento de acuerdos de la Adjuntía.
- c) Coordinar, monitorear, articular y participar con las entidades pertinentes para realizar el seguimiento y gestión del cumplimiento de acuerdos en los diferentes espacios de dialogo a nivel nacional.
- d) Coordinar con los tres niveles de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y organismos internacionales para abordar el cumplimiento de acuerdos suscritos en espacios de diálogo, promoviendo la colaboración y la sinergia entre los diferentes actores, previa autorización de la Adjuntía.
- e) Coordinar y brindar asesoramiento técnico a las oficinas y módulos defensoriales en el seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de acuerdos.
- f) Difundir a través de distintos canales informativos, sobre la gestión y avance de cumplimiento de acuerdos y/o compromisos de las entidades comprometidas de los espacios de dialogo, según instrumentos de la Adjuntía.
- g) Proponer, revisar y evaluar las propuestas de lineamientos, protocolos, directivas, entre otros documentos de gestión, en materia de seguimiento y gestión del cumplimiento de acuerdos.
- h) Representar a la Adjuntía en comités, comisiones, reuniones de trabajo y otros espacios de diálogo a nivel nacional ante entidades públicas, organizaciones sociales y empresas sobre temas de su competencia.



Defensoría del Pueblo

- i) Proponer a la Adjuntía las políticas públicas, que contribuyan a reducir los conflictos sociales y busquen el fortalecimiento de la gobernabilidad.
- j) Otras funciones que le sean conferidas por el/la Adjunto/a para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

