



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0003-2025/DP-PAD

Lima, 18 de junio de 2025

### VISTO:

El Memorando N° 0091-2025-DP/DA emitido por la Primera Adjuntía, el Memorando N° 0031-2025-DP/SCSGO emitido por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, los Memorandos N° 0103-2025-DP/OGPP y N° 0219-2025-DP/OGPP emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y el Memorando N° 0150-2025-DP/OGAJ y el Informe N° 0344-2025-DP/OGAJ emitidos por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se constituye la Defensoría del Pueblo como Organismo Constitucionalmente Autónomo y se le asignan sus funciones mediante la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias; y, mediante la Resolución Defensorial N° 006-2025/DP, se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, de conformidad con el artículo 162° de la Constitución Política del Perú y el artículo 1° de la Ley Orgánica, a la Defensoría del Pueblo le corresponde la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como de la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

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, el artículo 9° del “Protocolo de Actuaciones Defensoriales”, aprobado por Resolución Administrativa N° 074-2024-DP/PAD, dispone que la intervención en conflictos sociales se hará conforme al Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 006-2015/DP-PAD, se aprobó el documento denominado: “Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales”, el cual precisa en el subtítulo 1 Intervención defensorial frente a conflictos sociales que, frente a ellos, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar a fin de abrir camino a procesos de diálogo que ayuden a solucionar el conflicto, asimismo, la intervención defensorial se orienta, además, a legitimar los procedimientos democráticos basados en la legalidad y el diálogo, a fin de contribuir a proteger



derechos fundamentales, fortalecer la gobernabilidad democrática, contribuir al desarrollo y afianzar una cultura de diálogo y paz;

Que, asimismo, a través de Resolución de Secretaría General N° 0236-2024-DP/SG se aprobó, entre otras, la creación de la Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos, dependiente de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, la cual tiene a su cargo y bajo responsabilidad, 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, facilitar procesos de diálogo y mediación en los diferentes espacios de diálogo y etapas del conflicto social, facilitar la formalización de los acuerdos alcanzados en los procesos de diálogo y mediación, garantizando su claridad, precisión y viabilidad y 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, entre otras;

Que, el artículo 110° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 006-2025/DP, dispone 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 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, según los literales a), c) y f) del artículo 111° del referido Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, corresponde a la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, respectivamente, diseñar, proponer, coordinar, implementar y monitorear la política institucional en materia de conflictos sociales, dirigir las acciones de prevención y alertas, mediación en los espacios de diálogo que requieran la intervención de la Defensoría del Pueblo, en coordinación con los equipos que se encuentren a su cargo y los órganos desconcentrados, y elaborar y proponer al Titular, en coordinación con la Primera Adjuntía, los proyectos de lineamientos de actuación defensorial, entre otros documentos de gestión, en el ámbito de su competencia;

Que, en ese sentido, mediante Memorando N° 0031-2025-DP/SPCSGO, de fecha de suscripción 27 de febrero de 2025, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, precisa y solicita a la Primera Adjuntía, lo siguiente: *“(...) remito para su consideración el proyecto de “Lineamientos de Intervención para la Mediación Defensorial en la Gestión de Conflictos Sociales”, elaborado por la [Adjuntía] a mi cargo, a fin que, luego de la revisión correspondiente sea aprobado por su despacho y se emita el dispositivo legal correspondiente, la cual constituye una herramienta para la implementación del mecanismo de mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos orientada a propiciar escenarios de diálogo para la resolución de conflictos sociales.”;*



Que, mediante Memorando N° 0091-2025-DP/DA, de fecha de suscripción 27 de febrero de 2025, la Primera Adjuntía informa y solicita a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, lo siguiente: “(...) [la Adjuntía] para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad ha remitido el documento denominado “Lineamientos de Intervención para la Mediación Defensorial en la Gestión de Conflictos Sociales”, para su aprobación. En ese sentido, conforme lo establece el Reglamento de Organización y Funciones se solicita a la oficina a su cargo, se sirva revisar el documento y se emita la opinión correspondiente para su posterior aprobación mediante resolución administrativa.”;

Que, a través del Memorando N° 0103-2025-DP/OGPP, de fecha de suscripción 11 de marzo de 2025 y en atención a lo señalado en el Memorando N° 0219-2025-DP/OGPP, de fecha de suscripción 23 de mayo de 2025, ambos emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en mérito al requerimiento efectuado por la Oficina General de Asesoría Jurídica mediante Memorando N° 0150-2025-DP/OGAJ de fecha de suscripción 21 de mayo de 2025; la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto precisa lo siguiente: “(...) remitirle el proyecto de “Lineamientos de Intervención para la Mediación en la Gestión de Conflictos Sociales”, elaborado por la [Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad], (...). este despacho a través de la Oficina de Modernización ha revisado el proyecto de lineamiento en el marco de su competencia, verificándose que el contenido se encuentra alineado a la “Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial”, aprobado con Resolución Administrativa n° 069-2011/DP-PAD; por lo que, se recomienda la aprobación del documento y continuar con el procedimiento correspondiente.// (...) la Oficina de Modernización verificó el alineamiento con el nuevo Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Defensorial N° 006-2025/DP. (...);”;

Que, mediante Informe N° 0344-2025-DP/OGAJ, de fecha de suscripción 17 de junio de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que: “(...) corresponde aprobar el documento denominado: “Lineamientos de Intervención para la Mediación en la Gestión de Conflictos Sociales”, de conformidad con lo solicitado por la Primera Adjuntía y en mérito a lo señalado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a fin de contar con un instrumento de cumplimiento obligatorio cuyas pautas metodológicas buscan fortalecer las capacidades de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo en labores de mediación defensorial en los conflictos sociales con el objeto de generar acciones oportunas y/o lograr la resolución de conflictos sociales.”;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 069-2011/DP-PAD se aprobó el documento denominado: “Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial”, que establece las pautas necesarias para guiar de forma concreta la actuación a seguir respecto a un tema específico dentro del marco de las funciones de la Defensoría del Pueblo, guía que será empleada por la Adjuntía o Programa competente según el tema abordado;

Que, el numeral 4 de la citada guía, señala que los Lineamientos de Intervención Defensorial deberán ser aprobados por la Primera Adjuntía mediante Resolución Administrativa;



Que, estando a lo expuesto, corresponde aprobar el documento denominado: “Lineamientos de Intervención para la Mediación en la Gestión de Conflictos Sociales”, propuesto por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la 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 14° y los literales d), e), l) y o) del artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 006-2025/DP;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- APROBAR** los “Lineamientos de Intervención para la Mediación en la Gestión de Conflictos Sociales”, que en veintitrés (23) páginas consta de siete (7) subtítulos incluidos tres (3) Anexos, y forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

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

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 /06 /2025</b>

# LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LA MEDIACIÓN EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

Aprobada mediante Resolución Administrativa N° 0003-2025/DP-PAD

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

Lima – 2025

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Documento <sup>1/</sup>	Responsable <sup>2/</sup>
01	18/06/2025	Resolución Administrativa N° 0003-2025-DP/PAD	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Notas:

1/ Señalar el documento normativo que aprueba el documento.

2/ Señalar la unidad de organización que formula la nueva versión del documento.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

## ÍNDICE

I.	ANTECEDENTES.....	4
II.	OBJETIVOS.....	5
III.	BASE NORMATIVA.....	5
IV.	COMPETENCIA DEFENSORIAL.....	6
V.	PAUTAS DEFENSORIALES.....	6
5.1	CONCEPTOS BÁSICOS .....	6
5.2	PAUTAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.....	9
5.3	PAUTAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN.....	14
5.4	CONTENIDO DE LA FICHA DE MEDIACIÓN .....	16
VI.	VINCULACIÓN CON LOS SISTEMAS DE ÓRGANOS DE LÍNEA .....	19
VII.	ANEXOS .....	19

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

## **LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEFENSORIAL PARA LA MEDIACIÓN DEFENSORIAL EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES**

### **I. ANTECEDENTES**

La Defensoría del Pueblo, históricamente tuvo una relación estrecha en la protección de los derechos humanos y la resolución de conflictos sociales, considerada, la cual ha sido considerada como un puente entre los ciudadanos y las instituciones del Estado, también ha sido el mediador en situaciones de conflictos sociales y cuyo papel ha sido fundamental para garantizar que los derechos fundamentales de los ciudadanos sean respetados, cuyas controversias se resuelvan de manera pacífica y equitativa.

Los orígenes del Defensor del Pueblo, tiene sus raíces en las instituciones jurídicas creadas en Escandinavia, especialmente en Suecia, donde se instituyó en 1809 el Ombudsman sueco, el cual fue diseñado para supervisar la actuación de los poderes públicos y defender los derechos de los ciudadanos ante el abuso de poder, mal trato o injusticias cometidas por la administración pública. Este modelo influyó en la creación de defensores del pueblo en otros países, particularmente durante los procesos de democratización que se dieron en el siglo XX. En América Latina, la creación de la Defensoría del Pueblo comenzó en los años 80, con la transición hacia sistemas democráticos y el fortalecimiento de los derechos humanos y la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a posibles abusos del poder estatal.

En la resolución de conflictos sociales y la mediación, a lo largo de su historia, la Defensoría del Pueblo ha jugado un papel clave en la resolución de conflictos sociales, especialmente aquellos que involucran disputas entre la población y el Estado o entre diversos sectores sociales. La mediación se ha convertido en una herramienta fundamental para la resolución pacífica de los conflictos, mecanismo inmediato que ha permitido reducir costos económicos, sociales y tiempo en lograr acuerdos entre las partes.

La resolución de conflictos sociales requiere de la participación de diversos actores y grupos sociales, las empresas y el Estado (partes), cada uno con distintos niveles de influencia y poder. Siendo el diálogo el principal mecanismo para resolver conflictos sociales, la mediación resulta ser un mecanismo eficaz por el cual un tercero coadyuva con las partes para alcanzar acuerdos sobre la base del consenso, la legalidad y la buena fe. Este proceso de mediación en un conflicto social se caracteriza por ser compleja tratándose de múltiples partes interesadas, donde suelen intervenir diversos grupos que exponen públicamente sus demandas y utilizan la protesta social y los medios de comunicación para generar opinión favorable en la sociedad.

Dado que los conflictos sociales suelen involucrar una variedad de intereses y derechos de diferentes actores, siguiendo las recomendaciones de las Naciones Unidas sobre el enfoque basado en derechos (ONU, 2006: 19), la Defensoría del Pueblo puede desempeñar un papel clave en su transformación positiva. Esto se logra mediante acciones como: i) fomentar evaluaciones de impacto social, análisis de riesgos, y revisiones de políticas y proyectos de desarrollo; ii) fortalecer el acceso a la justicia y los mecanismos de reparación en caso de vulneración de derechos; iii) apoyar a organizaciones y grupos de

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

la sociedad civil en la mediación de conflictos y resolución de disputas vinculadas al desarrollo social; y iv) identificar el riesgo de escalada hacia la violencia, priorizando el principio del "interés superior del niño" en conflictos que les afecten.

En este contexto, se presenta los “Lineamientos de Intervención para la Mediación Defensorial en la Gestión de Conflictos Sociales” como documento de obligatorio cumplimiento a cargo de la Unidad Funcional de Mediación y Gestión de Conflictos de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, cuyas pautas metodológicas buscan fortalecer las capacidades de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo en labores de mediación, que puede ser utilizado por cualquier servidor o funcionario público del Estado. Para ello, se recoge la experiencia previa en gestión y resolución de conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo, introduciendo cambios, acorde a la visión actual de la institución que permita profesionalizar la mediación en el sector público, sobre todo para prevenir conflictos sociales, evitando el riesgo de violencia y vulneración de derechos fundamentales. Se integran aportes de diversas fuentes bibliográficas y se adaptan instrumentos desarrollados por la Defensoría del Pueblo del Perú, institución reconocida por sus avances en este ámbito. Particularmente, se utiliza como referencia metodológica el Mecanismo de Mediación Intercultural (2015) y el Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales elaborados por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

## II. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general:

Establecer pautas para realizar el proceso de la mediación defensorial en los conflictos sociales con el objeto de generar acciones oportunas y/o lograr la resolución de conflictos sociales.

### 2.2 Objetivos específicos:

- Regular el procedimiento adecuado y oportuno de la mediación para que se presenten las propuestas de solución a situaciones, sucesos o circunstancias que generan un conflicto social.
- Establecer espacios de diálogo para realizar consensos e iniciar acciones de gestión en búsqueda de acuerdos entre las partes y evitar un escalamiento de un conflicto social.
- Determinar los criterios para el registro de información en los instrumentos (ficha, acta) para llevar a cabo el proceso de mediación.

## III. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú, artículos 161° y 162°.
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

- Ley N° 32028, Ley que modifica la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo para Promover su Fortalecimiento Institucional.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo 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 de la Defensoría del Pueblo.
- 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.
- Resolución de Secretaría General N° 0110-2025/DP-SG, que aprueba el “Cuadro de Equivalencias y Siglas de las unidades de organización de la Defensoría del Pueblo”.
- 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.
- Resolución Administrativa N° 028-2024-DP/PAD, que aprueba el Protocolo de Intervención Defensorial para la Gestión del Cumplimiento de Acuerdos en Conflictos Sociales.
- Resolución Administrativa N° 006-2015/DP-PAD, que aprobó los documentos denominados “Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales” y “Lineamientos de Actuación Defensorial en casos de Conflicto Social”.

#### **IV. COMPETENCIA DEFENSORIAL**

El presente documento es de obligatorio cumplimiento en el amplio alcance de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad (ACSGO), sus unidades funcionales, y las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales. También, para las demás unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo, en lo que corresponda.

#### **V. PAUTAS DEFENSORIALES**

##### **5.1 Conceptos Básicos**

**5.1.1 Mediación Defensorial:** La Mediación es un proceso voluntario en el que las partes involucradas en un conflicto social pretenden la intervención o ayuda de un tercero o mediador(a), para resolver sus diferencias y encontrar soluciones al problema planteado. En nuestro caso, la Mediación Defensorial de Conflictos Sociales es mecanismo alternativo de resolución de conflictos orientada a propiciar escenarios de diálogo para la resolución de conflictos sociales entre el Estado, la sociedad y las empresas, con el fin de evitar vulneraciones de los derechos fundamentales de la persona, la comunidad y así contribuir a la gobernabilidad y cultura de paz.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	Versión:	Fecha de aprobación:
		N° 01	18 / 06/2025

Pese a la ausencia de una normativa general que regule de manera exclusiva la mediación en el Perú, su práctica está contemplada en múltiples disposiciones legales. Esto evidencia su importancia como un medio pacífico, inclusivo y culturalmente adaptado para la resolución de conflictos en diversos ámbitos de la sociedad peruana.

### 5.1.2 Principios

Además de los principios señalados en el art. 3° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Resolución Administrativa N.° 074-2024-DP/PAD del 26 de agosto del 2024), se debe tener presente los principios que el mediador defensorial debe aplicar. Entre los más importantes para la mediación se encuentran la imparcialidad, la confidencialidad, la voluntariedad y la interculturalidad.

Es importante reflexionar sobre estos principios, actualizarlos o reinterpretarlos, además de explorar otros valores que puedan ser la base esencial del proceso de mediación, los cuales podrían influir en la actitud y enfoque del mediador.

- **La imparcialidad:** Este principio sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas y dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo.
- **La confidencialidad:** Este principio establece restricciones claras sobre la transmisión de información dentro del proceso de mediación, lo que favorece un ambiente de diálogo más confiable entre los participantes. Además, protege al mediador de la obligación de actuar como testigo en un posible juicio relacionado con el asunto resuelto en la mediación.
- **La voluntariedad:** El principio de voluntariedad en la mediación es el derecho de las personas involucradas en un conflicto a decidir si participan o no en el proceso, y a renunciar a él en cualquier momento. Este principio es fundamental para la mediación, ya que establece que los acuerdos deben surgir de la libre y consciente voluntad de las partes.
- **Interculturalidad:** La intervención defensorial toma en cuenta los contextos culturales, étnicos y lingüísticos en los que se desarrolla la mediación defensorial, tanto como para la aplicación del procedimiento como para el análisis de la problemática.

### 5.1.3 Intervención de la Defensoría del Pueblo por las modalidades de Oficio y de Parte:

La intervención de la Defensoría del Pueblo se dará por ambas modalidades, determinando en forma previa que efectivamente se trata de un conflicto social y no de disputas interpersonales (entre dos personas /partes), por

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

temas de derecho privado, que pueden ser objeto de otros mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: la conciliación, la conciliación en equidad, la amigable composición, el arbitraje, los jueces de paz, etc., las cuales actualmente son realizadas por los centros de conciliación y las cámaras de comercio.

**5.1.3.1 Mediación Defensorial de oficio:** Esta intervención, es cuando la Defensoría del Pueblo haya tomado conocimiento de una situación conflictiva, a través de cualquier medio, fuente de información o alerta, a fin de iniciar los actos previos al proceso de mediación, exhortando a las partes, a fin de establecer un espacio de diálogo para la resolución de las controversias y el conflicto social.

**5.1.3.2 Mediación Defensorial de parte:** Es cuando la Defensoría de Pueblo interviene ante la solicitud de un actor o actores (documento formal, correo, llamada telefónica), motivo por el cual inicia el previamente verifica la voluntad de las partes para aceptar la mediación de la Defensoría del Pueblo. Si las partes están de acuerdo y la mediación es viable, se procede a la formalización mediante el formato de Ficha de Mediación Defensorial, (descrita más adelante). Dicho documento se conserva, al igual que actas y otros, en archivo físico y/o digital, hasta la resolución del conflicto social.

#### **5.1.4 Fases del conflicto social en la que se celebra la mediación:**

Considerando que la mediación es un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, en el que se interviene de oficio o de parte, detallamos a continuación la recomendación para intervenir en cada una de las fases:

- **Fase temprana:** En la etapa inicial, las partes involucradas exponen de manera pública las diferencias en objetivos, acciones, posturas, intereses, valores o necesidades. En esta fase y de acuerdo al criterio de las Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales que han identificado la situación, la mediación será planteada preferentemente **de oficio** con la finalidad de prevenir el escalamiento del conflicto social.
- **Escalamiento:** La fase de precrisis se caracteriza por la aparición de eventos que intensifican la intensidad de la protesta social, con el objetivo de influir en las instituciones o autoridades responsables de atender las demandas, así como en la opinión pública. Teniendo en cuenta que en esta fase se incluyen bloqueos, ocupaciones de oficinas, huelgas de hambre y otras medidas directas, la mediación será la opción inmediata a brindar para el desescalamiento del conflicto. En esta fase

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

la mediación se gestionará de **oficio y/o de parte** con el objeto de evitar que el conflicto social se desarrolle en sus siguientes fases.

- **Fase de crisis:** La fase de crisis se distingue por la presencia de enfrentamientos entre actores primarios, donde los reclamos se expresan públicamente mediante acciones directas contra las fuerzas del orden, representantes del Estado o particulares. En esta fase se visibiliza que las amenazas se materializaron en acciones concretas, ya que el dialogo se ha quebrado, por tanto, la mediación se celebrará de oficio y/o de parte. En esta fase se visibiliza que las amenazas se materializaron en acciones concretas, por tanto, la mediación se celebrará **de oficio y/o de parte**, contribuyendo a restablecer el diálogo con acercamientos y garantizando la seguridad de los actores involucrados.
- **Fase de desescalamiento:** La fase de desescalamiento ocurre tras el periodo de crisis en el conflicto social, cuando la violencia disminuye debido a que no puede mantenerse de forma indefinida. En este punto, surge la posibilidad de establecer condiciones para el diálogo. En esta etapa, la intervención de actores externos resulta fundamental para facilitar el acercamiento entre las partes y prevenir un posible retorno a la violencia. Por lo tanto, la celebración de la mediación en esta fase será **de oficio y/o de parte**.
- **Fase de Diálogo:** Durante la fase de diálogo, las partes involucradas, ya sea directamente o con la mediación de una persona o institución, participan en un proceso comunicativo donde comparten información, presentan argumentos, generan alternativas y construyen acuerdos. Este proceso se desarrolla en un entorno ordenado, equitativo y regido por normas. El objetivo es que las partes lleguen a consensos colaborativos y dentro del marco legal, manifestando su aceptación de las soluciones alcanzadas. Aunque la violencia permanece contenida, existe la posibilidad de que reaparezca dependiendo del desarrollo de las negociaciones. Se sugiere que en esta fase el proceso de la mediación sea **de oficio y/o de parte**.

Consecuentemente, se identifica que la mediación defensorial puede ser ejecutada en cualquiera de las fases de un conflicto social.

## 5.2 Pautas para el procedimiento de Mediación

**5.2.1 Acciones Previas:** Para la apertura del proceso de mediación defensorial, se tomará en cuenta lo siguiente:

- **Emisión de una alerta:**

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

Las alertas son las acciones por las que se evidencia la configuración de un conflicto social. Consecuentemente las alertas serán un indicio para determinar la existencia de una situación en la que interviene el proceso de mediación.

▪ **Seguimiento de casos:**

Los casos prevalentes en la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, son situaciones identificadas en los reportes mensuales de los conflictos sociales, los cuales requieren un seguimiento, análisis y evaluación para determinar la necesidad de la Mediación Defensorial, por lo tanto, son antecedentes que se tomarán en cuenta para la evaluación de la celebración de un proceso de mediación.

▪ **Fuentes de Información:**

La Defensoría del Pueblo puede tener conocimiento de un posible caso de mediación, a través de las siguientes vías de información:

- Petición verbal o escrita de una de las partes.
- Solicitud de líderes, organizaciones o movimientos sociales.
- Solicitudes de los gobiernos nacional, regional o local.
- Comunicación de las Oficinas y Módulos Defensoriales, informes de riesgo, notas de seguimiento y alertas de la Defensoría del Pueblo.
- Por hechos de notoriedad pública (notas de prensa).
- Solicitud de terceros afectados no involucrados directos en el conflicto social.
- Otras organizaciones de la sociedad civil (academia, gremios, iglesia, etc.)

▪ **Identificación de actores:**

En el proceso de la mediación defensorial es importante identificar actores primarios (aquellos que participan directamente en el conflicto), actores secundarios (pueden ser grupos que apoyan a alguna de las partes), y terceros (Utilizar el cuadro adjunto para la identificación de los mismos). Reconocer si dentro de los actores tenemos sujetos de derecho con especial protección. Ello con el objeto de contextualizar el espacio que se tendrá durante el proceso de mediación.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	Versión:	Fecha de aprobación:
		N° 01	18 / 06/2025

Primarios	Secundarios	Terceros
Se refiere a los afectados o intervinientes directos en el conflicto social: indígenas, campesinos, estudiantes, empresarios, comerciantes, etc.	Se refiere a otros actores sociales involucrados que tienen un interés en la generación o solución del conflicto, pero no son los directamente afectados. Otros afectados indirectos, con capacidad de incidencia en el desarrollo del conflicto.	Se identifica como terceros a Individuos o instituciones que pueden contribuir en el manejo del conflicto, porque tienen el mandato para hacerlo, las capacidades o el reconocimiento de las partes para aportar en una resolución satisfactoria para éstas.

- **Contextualización del Conflicto Social:**

Analizar situaciones y contextos de los actores, posicionándolos en el escenario social, cultural, económico y político de la comunidad, distrito, provincia, región o país, donde se desarrolla el conflicto social, para determinar su proyección e impacto social y económico, lo que generaría la necesidad de una *Mediación Defensorial de oficio*.

- **Revisión de información:**

Revisar intereses y posiciones bajo referentes públicos (arraigo social), asimismo prospectiva a solución de cada uno de los actores, identificar si dicha identificación servirá para poder contextualizar la situación y si es viable un proceso de mediación determinando qué instancias del Estado tienen la competencia para la gestión del conflicto y la garantía de los derechos invocados.

Asimismo, detectar acciones previas del Estado y su intervención para prevenir el conflicto y garantizar los derechos presuntamente vulnerados.

- **Reunión previa:**

Las reuniones se desarrollarán de manera separada con ambas partes, con el objeto de escuchar las percepciones de cada parte, asimismo en dicho espacio se identificarán sus fortalezas, debilidades, sus relaciones organizacionales, sus tradiciones y costumbres en acciones de lucha, sus necesidades sociales y económicas, sus propuestas de solución al conflicto social todo ello son acciones clave para el proceso de mediación, asimismo todo se desarrollará teniendo en cuenta el principio de confidencialidad.

Posteriormente, se pueden realizar de forma conjunta para poder escuchar a ambas partes, pero el mediador ya tendrá la información

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

recopilada (Antecedentes de la problemática que generó el conflicto social) la que servirá para poder contextualizar una posible propuesta de solución.

En ambos casos se escuchará la posición de cada uno, para que de ese modo el mediador pueda recopilar información, identificar la posición de las partes y evaluar el conflicto social.

### 5.2.2 Inicio o apertura:

Se presentarán los representantes de la Defensoría del Pueblo e intervinientes (Representantes de ambas partes con mandato decisorio), seguida de una charla introductoria donde se detalle en que consiste el proceso de mediación, se deberá originar un ambiente que resulte propicio y en confianza para ambas partes, asimismo se especifica cuáles son los principios de la mediación en la Defensoría del Pueblo, aplicables que respaldan el procedimiento llevado a cabo, finalmente, se agradece a las partes por tener la voluntad de participar del proceso de mediación. (Se sugieren las siguientes preguntas)

PREGUNTAS	OBJETO DE LA PREGUNTA
¿Por qué y cuál es la causa del conflicto?	Permite un espacio de reflexión sobre el origen
¿Cómo le afecta a cada una de las partes?	Invita a evaluar a cada actor la forma de afectación.
¿Cuáles son los efectos y las consecuencias del Conflicto?	Invita a evaluar a cada actor el nivel de la afectación
¿Qué pasaría si no se soluciona este conflicto?	Genera la necesidad de la solución.

### 5.2.3 Exposición del conflicto (Las partes se expresan):

El Comisionado de la Defensoría del Pueblo (Mediador) da lectura a la agenda planteada (se recomienda a los participantes a ceñirse a la agenda), consecuentemente invita a los participantes para exponer brevemente sus perspectivas sobre el conflicto social y su posible solución, compartiendo sus experiencias y emociones relacionadas. El objetivo es crear un ambiente de confianza y cooperación mutua mediante la escucha activa, la formulación de preguntas para clarificar y ampliar los aspectos explícitos e implícitos de las narrativas, y la reformulación de las historias presentadas. Además, se promueve el diálogo constructivo, se valida a las personas, sus relatos, ideas y acciones, y se resumen los puntos clave para mantener claridad (El mediador recuerda permanentemente a los participantes de manera asertiva que, se tiene una agenda a tratar). Finalmente, se asegura un uso equilibrado

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

del tiempo para que todos los involucrados puedan expresarse de manera justa. (Se sugieren las siguientes preguntas).

PREGUNTAS	OBJETO DE LA PREGUNTA
¿A quién representa y cuál es el bien común que buscan?	Genera identidad y búsqueda de logros comunes.
¿Para qué busca lo solicitado?	Permite esclarecer la posibilidad del petitorio.
¿Conoce de experiencias de solución ante la problemática?	Los invita a iniciar con propuestas de solución.
¿Qué se requiere para el objeto del petitorio?	Si la contraparte es el Gobierno, es un espacio para expresar requerimientos específicos (Presupuesto, normativa, celeridad, etc.)

#### **5.2.4 Situarnos en el contexto del conflicto:**

En esta etapa el mediador, busca apoyar a los participantes para que analicen y comprendan los diferentes aspectos del conflicto, promoviendo el entendimiento mutuo mediante el diálogo. Se fomenta la empatía, alentándolos a ponerse en la posición del otro, y se establece un orden de prioridades para abordar los temas en discusión, creando una agenda clara. Además, se enfoca la atención en problemas específicos, equilibrando las preguntas con la validación de ideas y la reformulación de los puntos clave. Se facilita la comunicación entre las partes y se reconocen los avances logrados durante el proceso.

Para pasar al siguiente acto, a partir de lo desarrollado se toma en cuenta que los participantes llegan a un punto en el que reconocen que comparten problemas que desean resolver, identifican intereses comunes y logran un entendimiento más claro tanto de la perspectiva del otro como de la situación en su conjunto.

Por ello se plantea la siguiente pregunta para poder avanzar: ¿De qué manera podemos atender tanto los intereses de A como los de B?

#### **5.2.5 Análisis y propuesta de solución:**

El mediador debe fomentar la generación de ideas que beneficien a todos, redirigir críticas y evitar evaluaciones prematuras. Si las opciones no surgen de manera espontánea o no son aceptables para ambas partes, se puede recurrir a la técnica de "torbellino de ideas". Las propuestas generadas se resumen y, de ser necesario, se registran para mayor claridad. Se formulan preguntas para profundizar en detalles, se facilita la comunicación y se reconocen avances. Además, se analizan las consecuencias de las opciones propuestas, utilizando un enfoque crítico, y se evalúan con base en criterios

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

objetivos. Finalmente, las propuestas se sintetizan e integran para avanzar hacia una solución conjunta.

### 5.2.6 Acuerdos:

El acuerdo es un compromiso escrito, elaborado por las partes involucradas, que puede presentarse en las siguientes formas: procedimental, parcial, final o definitivo. Debe ser expresado en un lenguaje afirmativo y neutral, adecuado al estilo de los participantes. Las características que debe cumplir son: ser realista, específico, concreto, equilibrado, inclusivo y legible.

### 5.2.7 Seguimiento y cumplimiento de acuerdos:

Es importante señalar que no siempre los participantes logran llegar a un acuerdo. Sin embargo, lo esencial es que, en cualquier caso, la experiencia haya sido positiva, ya que permitirá a las partes considerar este proceso como una opción válida para resolver la misma situación en el futuro, ya sea a través de la reactivación de la mediación para intentar nuevamente o para ajustar lo acordado según los cambios que hayan surgido con el tiempo.

De existir acuerdos se remitirá la información a la Unidad Funcional de Gestión de Cumplimiento de Acuerdos.

## 5.3 Pautas para el registro de información

### 5.3.1 Atributos para una información de calidad

Los principales atributos necesarios para garantizar una alta calidad de la información se resumen en ocho características, debe ser:

- **Precisa:** Los datos deben cumplir con el nivel de exactitud requerido según su propósito. La falta de precisión es un problema frecuente en sistemas de inteligencia empresarial, afectando desde el diseño hasta el mantenimiento y la operación.
- **Completa:** La información debe estar completa para evitar errores en la toma de decisiones. Dado que lo que es completo para un usuario puede ser incompleto para otro, es esencial acordar los requisitos de cada destinatario para garantizar que todos cuenten con los datos necesarios.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

- **Compatible:** La información debe poder integrarse y combinarse con otros sistemas o conjuntos de datos, lo que requiere una arquitectura flexible y adecuada que permita adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios.
- **Orientada al usuario:** Debe presentarse en un formato, estilo y nivel de detalle que se ajusten a las expectativas y requerimientos de los usuarios.
- **Relevante:** La información debe llegar a las personas adecuadas. Aunque un dato pueda parecer irrelevante para una persona, puede ser de alta calidad si se destina a alguien que sí puede aprovecharlo.
- **Accesible:** Debe estar disponible cuando se necesite, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y la puntualidad, que son elementos esenciales para mantener la calidad de la información.
- **Oportuna:** La información debe ser actual y estar disponible en el momento adecuado para ser útil. Esto implica que su ciclo de vida se sincronice con la rapidez de los cambios y la actualización de nuevos datos.
- **Fácil de usar:** Debe ser comprensible y presentarse en un formato que sea claro para los receptores, adaptándose a sus capacidades y necesidades.

### 5.3.2 Uso de abreviaturas, siglas y acrónimos

A fin de hacer más eficiente el registro de información, se deben emplear las siguientes abreviaturas:

Abreviatura	Descripción
DP	Defensoría del Pueblo
OD	Oficina Defensorial
MOD	Módulo Defensorial
ACSGO	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
CC	Comunidad campesina
CP	Centro Poblado
CN	Comunidad Nativa
AH	Asentamiento Humano
PI	Pueblo indígena
Gore	Gobierno(s) Regional(es)
GL	Gobiernos Locales
MP	Municipalidad provincial
MD	Municipalidad distrital
EM	Empresa minera

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

Asimismo, se debe usar preferentemente las siglas y los acrónimos para referirse a entidades públicas, tales como: PCM, MEF, MTC, MVCS, MRE, MINAM, MINEM, MININTER, MINCUL, MINJUSDH, MINSA, MINEDU, MINDER, MINCETUR, PRODUCE, MIMPV, EsSalud, ProInversión, ProCompite, OEFA, ANA, Senace, entre otros.

## 5.4 Contenido de la ficha de mediación

### 5.4.1 Primera parte

Para realizar un análisis adecuado, es fundamental detallar los siguientes aspectos clave relacionados con el conflicto (De tratarse de una alerta o caso de la DP, invocar el código respectivo):

- **Nombre del caso:** La conflictividad materia de mediación debe tener una denominación, la cual podrá ser propuesta por la instancia que viene realizando el monitoreo y seguimiento del caso o considerar la misma denominación tratándose de un caso registrado en el Reporte de Conflictos Sociales.
- **Ubicación:** Es necesario especificar de manera precisa el lugar donde se originó el suceso, incluyendo la provincia, el distrito y la localidad correspondiente. Incluso si la localización cambió durante el desarrollo del evento, esta información inicial resulta esencial para el contexto.
- **Actores:** Es crucial identificar a los participantes involucrados, categorizándolos como actores primarios, secundarios o terciarios. Estos pueden pertenecer a entidades públicas, privadas o ser individuos particulares, dependiendo de las características del conflicto.
- **Tipo:** Se debe definir claramente la naturaleza del conflicto y el ámbito en el cual se manifiesta. Esto facilita una comprensión integral de las dinámicas que lo caracterizan.
- **Estado y fase:** Es indispensable determinar la etapa en la que se encuentra el conflicto, ya que esta clasificación permitirá identificar las acciones más adecuadas a implementar en función de las circunstancias y del momento del proceso en el que se sitúe.

Esta información proporciona una base sólida para abordar el conflicto de manera estructurada y eficaz, permitiendo diseñar estrategias específicas y contextualizadas.

### 5.4.2 Segunda parte

- **Descripción del Caso**

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

Este apartado debe incluir un análisis detallado del contexto y los antecedentes relacionados con el conflicto. Es fundamental exponer los hechos más significativos que permitan entender su origen y evolución. Además, se deben describir los acontecimientos relevantes, las acciones de protesta realizadas o las que han sido anunciadas, las cuales han generado la necesidad de elaborar el presente reporte.

▪ **Demandas:**

En este segmento, se enumeran las demandas específicas planteadas por las partes involucradas formalmente a la Defensoría del Pueblo. Estas pueden estar respaldadas por actas o documentos oficiales, plataformas de lucha, comunicados en medios de comunicación, u otras fuentes formales que permitan comprender las expectativas y objetivos que persiguen los actores.

▪ **Estado Situacional del Conflicto**

Aquí se expone de manera narrativa el estado actual del conflicto. Es esencial describir las posiciones, posturas y perspectivas de cada uno de los actores involucrados. También se debe incluir información sobre el progreso alcanzado en las negociaciones o en el proceso de diálogo, identificando los avances, las barreras persistentes y los posibles escenarios futuros. Esta sección debe proporcionar una visión integral y actualizada que sirva como base para la toma de decisiones estratégicas.

### 5.4.3 Tercera parte

El proceso de mediación puede iniciarse a solicitud expresa de una de las partes involucradas o de oficio por iniciativa de la Defensoría del Pueblo (DP).

- **De parte:** Se debe identificar al actor o entidad que formaliza la solicitud de mediación ante la DP, detallando su nombre, representación y motivaciones principales.
- **De oficio:** Especificar la dependencia de la DP que asume la intervención en el caso, destacando las razones que justifican su participación proactiva en la búsqueda de una solución al conflicto planteado.

Este apartado tiene como propósito aclarar el origen del proceso de mediación y las responsabilidades iniciales de las partes involucradas.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

#### 5.4.4 Cuarta parte

##### Proceso de Mediación:

Este espacio en la ficha será actualizado, a medida que el proceso se vaya desarrollando.

- **Fecha y hora de Inicio y culminación:** Se debe de colocar la fecha y hora de inicio del proceso de mediación y la de culminación, con el objetivo de poder conocer el tiempo de duración del conflicto en este proceso hasta la culminación, así como identificar los aspectos relevantes que detuvieron o frenaron el acuerdo resolutorio, o si este ha podido evitarse con alguna otra medida que redujera el tiempo de acuerdo entre las partes.
- **Acuerdos, Logros y Estado Actual del Proceso:** En este apartado se detallan los acuerdos alcanzados y los avances obtenidos como resultado del proceso de mediación. En caso de haberse concluido, se enumeran las resoluciones adoptadas, los compromisos establecidos entre las partes y los logros relevantes derivados del diálogo. Es preciso detallar al responsable, plazos y la forma de cumplimiento (definir si el cumplimiento de acuerdos se dará en etapas o por periodos).
- **Si el proceso continúa en desarrollo, se describe la proyección del proceso de mediación,** incluyendo los puntos pendientes, las dificultades encontradas o las acciones previstas para su resolución, siempre en el marco de un enfoque constructivo y colaborativo.

#### 5.4.5 Quinta parte

- **Expectativas y Tendencias:** En este apartado se detallan las posibles proyecciones del proceso de mediación, considerando las expectativas respecto a los resultados esperados y las tendencias identificadas en el desarrollo de las conversaciones. Se prevén escenarios potenciales hacia los cuales podría evolucionar el proceso, con base en los avances logrados hasta el momento y la disposición de las partes involucradas.
- **Comisionado Responsable:** OD/MOD, se registra al área responsable de haber llevado a cabo la ficha y quien se está encargando de llevar a cabo el proceso de mediación.

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

- **Fecha del Informe:** Se indica la fecha en la que se elabora el informe para poder tener una línea de tiempo sobre las etapas en las que se está resolviendo la problemática y si esto puede mejorarse en el futuro.

## VI. VINCULACIÓN CON LOS SISTEMAS DE ÓRGANOS DE LÍNEA

La información que se recabe de las fichas de mediación celebradas y remitidas serán sistematizadas en el “Repositorio de Fichas de Mediación”, base de datos de uso exclusivo de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad con fines de registro, estadísticas de productividad y para investigar la prevalencia de casos de conflictos sociales en sectores, regiones, según la tipología de los mismos, y para determinar metodologías y estilos de mediación para la resolución de conflictos sociales.

## VII. ANEXOS

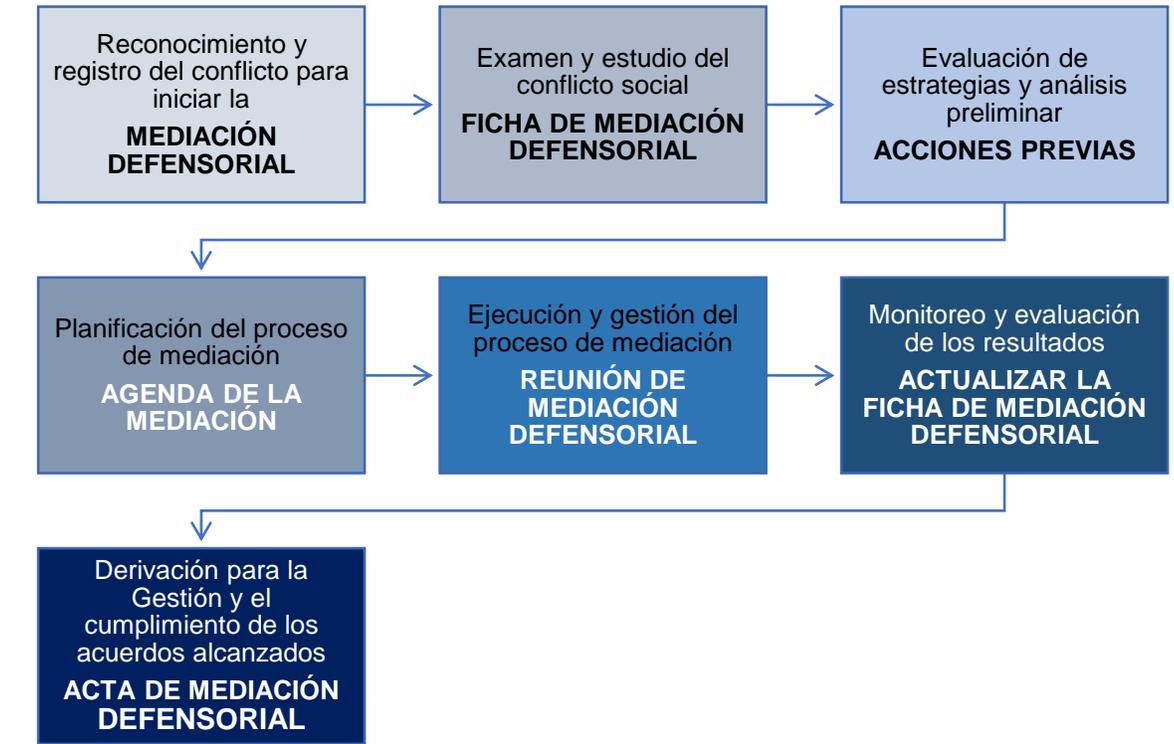
7.1 Anexo N° 01: Flujograma para la Mediación Defensorial

7.2 Anexo N° 02: Ficha de Mediación Defensorial

7.3 Anexo N° 03: Modelo de Acta de Mediación

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		<b>N° 01</b>	<b>18 / 06/2025</b>

**Anexo N° 01: Flujoograma para la Mediación Defensorial**



	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

### Anexo N° 02: Ficha de Mediación Defensorial

#### PROCESO DE MEDIACIÓN N° XXX-202X- ACSGO/UFMGC

**CASO: XXXXXXXXXX**

**Primera parte:**

<b>Ubicación</b>	XXXX <i>Departamento/Provincia/distrito/localidad</i>
<b>Actores</b>	<b>Primarios:</b> XXXX <i>(Entidades públicas o privadas, nombres de personas)</i>
	<b>Secundarios:</b> XXXX <i>(Entidades públicas o privadas, nombres de personas)</i>
	<b>Terciarios:</b> XXXX <i>(Entidades públicas o privadas, nombres de personas)</i>
<b>Tipología</b>	XXXX <i>(Socioambiental, laboral, asuntos de gobierno nacional o local o regional, comunal, etc.)</i>
<b>Estado</b>	XXXX <i>Observación/Activo/Latente/Resuelto/ o Acción Colectiva de Protesta (caso no registrado)</i>
<b>Fase del conflicto</b>	XXXX <i>Temprana/Escalamiento/Dialogo/Desescalamiento</i>
<b>Alerta</b>	<i>De existir la emisión de una alerta sobre la problemática, asignar el código y su descripción.</i>

**Segunda parte:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL CASO</b>
XXXXXXXXXXXX <i>(Antecedentes, contexto, acontecimientos, Hechos relevantes, Acciones de protesta realizadas o anunciadas que motivaron este reporte)</i>
<b>DEMANDAS SOCIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• XXXX</li> <li>• XXXX</li> </ul>

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

*Desprendida de Acta o documento oficial, plataforma de lucha, medios de comunicación, etc.*

**ESTADO SITUACIONAL DEL CONFLICTO**

XXXX

*Narrar el estado en el cual se encuentra, descripción de las posiciones y posturas de los actores, así como el avance del dialogo etc.*

**Tercera parte:**

PETICIONARIO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	
DE PARTE	DE OFICIO
XXXX	XXXX
<i>Consignar al actor que solicita ante la DP</i>	<i>Consignar la dependencia de la DP interviniente</i>

**Cuarta parte:**

PROCESO DE MEDIACIÓN		
Fecha y hora de inicio	Fecha de Culminación	ACUERDOS / LOGROS/SITUACION
19/08/2024	19/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>XXXX</li> <li>XXXX</li> </ul> <p><i>Acuerdos arribados o logros obtenidos, y si aún se encuentra en proceso colocar la situación en la que se encuentra el proceso</i></p>

**Quinta parte:**

PROYECCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>XXX</li> </ul> <p><i>Señalar las expectativas o tendencias a los cuales podría arribar los el proceso de mediación.</i></p>	
<b>Comisionado de OD/MOD</b>	XXXX
<b>FECHA</b>	XX/XX/202X

	<b>Lineamientos de intervención para la mediación en la gestión de conflictos sociales</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
		N° 01	18 / 06/2025

### Anexo N° 03: Modelo de Acta de Mediación

#### MODELO

#### ACTA DE MEDIACION N° XX-202X-DP/ACSGO/UFGMC

**CASO N °:** Detallar el asunto de la problemática *(De existir una alerta, tomar en cuenta)*

En la ciudad de... .. *(Lugar donde se celebra el acto)*

Ante el(la) suscrito(a) mediador (a)... .. *(Nombres y Apellidos)*, de la Oficina Defensorial Descentralizada... *(Región, Provincia)* Defensoría del Pueblo. Comparecen la parte actora ... .. *(Nombre y apellidos Recurrente A)*, quien actúa en representación del Sindicato de trabajadores. y por la otra parte... .. *(Nombres y Apellidos Recurrente B)*, ... .. *(Es necesario adjuntar la lista de participantes al acta)*

Ambos se apersonan de manera voluntaria con el objeto de realizar trámite de mediación, para el cual fueron convocados en la fecha y hora antes señaladas, conforme a ley se da inicio al proceso iniciado por demanda *(Detallar el asunto)* ... ..

#### AGENDA:

...Se expone la agenda a tratar:

*Dicha agenda se ciñe a conducir un proceso claro con objetivos definidos previamente:*

*Recurrente A...*

.....

*Recurrente B...*

.....

#### ACUERDOS:

...Habiendo expuesto las demandas sociales, acuerdan:

PRIMERO: .....

SEGUNDO: .....

TERCERO: .....

*Ambas partes aceptan los términos por la presente ACTA DE MEDIACIÓN.*

Antes de finalizar el acto se recuerda a las partes:

Que los acordado y resuelto en esta acta es por voluntad de las mismas en esta Mediación.

Se da por finalizado el proceso de mediación, a las nueve y cuarenta minutos de la mañana de la fecha antes mencionada y leída que fue la presente, la aprobamos, ratificamos y firmamos.

Se extiende copia de la presente acta a cada una de las partes.

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos Recurrente A  
DNI

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos Recurrente B  
DNI



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 N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 18/06/2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. <https://sgd.defensoria.gob.pe/verificador/>

Código de verificación: 0140 7809 5509 3735