



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0005-2025/DP-PAD

Lima, 19 de junio de 2025

### VISTO:

El Memorando N° 0042-2025-DP/PAD y el Memorando N° 0087-2025-DP/DA emitidos por la Primera Adjuntía, el Memorando N° 0028-2025-DP/SPCSGO y el Memorando N° 0014-2025-DP/ACSGO emitidos por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, los Memorandos N° 099-2025-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° 0349-2025-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;



Que, asimismo, el literal a) del subtítulo 3 del “Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales”, desarrolla el principio de prevención, entendido como la capacidad de adelantarse y tomar medidas que eviten o disminuyan el riesgo de manifestación de conflictos;

Que, a través de Resolución de Secretaría General N° 0236-2024-DP/SG se aprobó, entre otras, la creación de la Unidad Funcional de Prevención y Alertas, dependiente de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, la cual tiene a su cargo y bajo responsabilidad, entre otras, identificar patrones y tendencias a posibles conflictos sociales; 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; así como 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;

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° 0028-2025-DP/SPCSGO, de fecha de suscripción 26 de febrero de 2025, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, precisa y solicita a la Primera Adjuntía, lo siguiente: *“(...) le remito para su consideración el proyecto de [“Lineamientos de Intervención para la Gestión de Alertas 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 constituya una herramienta para la gestión y sistematización de alertas defensoriales y acciones preventivas ante casos de posibles conflictos sociales.”*. Asimismo, con Memorando N° 0014-2025-DP/ACSGO de fecha de suscripción 11 de junio de 2025, la referida Adjuntía precisa que: *“(...) Se han realizado modificaciones conceptuales en base a la experiencia en la gestión y emisión de alertas tempranas adquirida por la*



*Adjuntía durante los últimos meses. Remito entonces la actualización del documento, elaborado por la Adjuntía a mi cargo a fin de que, luego de la revisión pertinente, sea aprobado por su despacho y se emita con dispositivo legal correspondiente. (...).”;*

Que, a través de Memorando N° 0087-2025-DP/DA, de fecha de suscripción 26 de febrero de 2025, la Primera Adjuntía informa y solicita a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, lo siguiente: “(...) *informarle que la Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad ha remitido el documento denominado [“Lineamientos de Intervención para la Gestión de Alertas 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. Agradeceré se sirva realizar las acciones que correspondan para atender lo solicitado.”* Asimismo, a través de Memorando N° 0042-2025-DP/PAD de fecha de suscripción 16 de junio de 2025, la Primera Adjuntía solicita a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto: “(...) *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° 099-2025-DP/OGPP de fecha de suscripción 10 de marzo de 2025 y 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, este último en mérito al requerimiento efectuado por la Oficina General de Asesoría Jurídica con Memorando N° 0150-2025-DP/OGAJ de fecha de suscripción 21 de mayo de 2025, y según lo señalado en el Proveído recaído en el Memorando N° 0042-2025-DP/PAD, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto precisa lo siguiente: “(...) *remitirle el proyecto de [“Lineamientos de intervención para la gestión de alertas 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 su aprobación y continuar con el procedimiento correspondiente.”* Asimismo, señaló lo siguiente: “(...) *la Oficina de Modernización verificó el alineamiento de los citados documentos con el nuevo Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Defensorial N° 006-2025/DP. En tal sentido, se adjunta los documentos revisados con el fin de continuar con el procedimiento de aprobación correspondiente.”;*

Que, mediante Informe N° 0349-2025-DP/OGAJ, de fecha de suscripción 18 de junio de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que: “(...) *corresponde aprobar el documento denominado: “Lineamientos de intervención para la gestión de alertas de conflictos sociales” elaborado por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, 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 que desarrolle las pautas para informar y alertar oportunamente a las entidades del Estado, las empresas*



y la sociedad sobre situaciones con el fin de prevenir conflictos sociales que puedan derivar afectaciones al ejercicio de derechos constitucionales y fundamentales de los ciudadanos y la gobernabilidad del país.”;

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 gestión de alertas 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 gestión de alertas de conflictos sociales”, que en doce (12) páginas consta de ocho (8) subtítulos incluidos dos (2) 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**

# LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DE ALERTAS DE CONFLICTOS SOCIALES

Aprobada mediante Resolución Administrativa N° 0005-2025/DP-PAD

	Unidad de organización	Nombre y cargo	Firma y sello
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

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Documento <sup>1/</sup>	Responsable <sup>2/</sup>
01	19 /06 /2025	Resolución Administrativa N° 0005-2025-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.

## ÍNDICE

I.	ANTECEDENTES .....	4
II.	OBJETIVOS .....	5
III.	BASE NORMATIVA .....	5
IV.	COMPETENCIA DEFENSORIAL.....	5
V.	PRINCIPIOS .....	6
VI.	PAUTAS DEFENSORIALES.....	6
	6.1. Conceptos Básicos .....	6
	6.2. Pautas generales para la emisión y remisión de alertas defensoriales .....	7
	6.3. Pautas para el registro de información.....	8
	6.4. Pautas defensoriales para remisión de alertas a entidades competentes de atención .....	11
VII.	VINCULACIÓN CON LOS SISTEMAS DE ÓRGANOS DE LÍNEA.....	11
VIII.	ANEXOS.....	12

## **LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DE ALERTAS DE CONFLICTOS SOCIALES**

### **I. ANTECEDENTES**

La intervención defensorial se orienta a legitimar los procedimientos democráticos, basados en la legalidad y el diálogo, teniendo como finalidad contribuir a proteger derechos fundamentales, fortalecer la gobernabilidad democrática, promover el desarrollo y afianzar una cultura de diálogo y paz.

La Defensoría del Pueblo, desde abril del año 2004 ha emitido Reportes mensuales de Conflictos Sociales, mediante los cuales ha venido alertando al Estado, las empresas y la sociedad los casos y situaciones que merecen una actuación prioritaria de sus competencias y responsabilidades, los cuales han permitido la intervención y participación de los actores involucrados y la promoción del diálogo como herramienta fundamental para solucionar los conflictos sociales. Dichas alertas tempranas han buscado en todo momento mitigar situaciones que vulneren derechos fundamentales o que los conflictos sociales escalen a niveles críticos.

El mandato constitucional que faculta la intervención de la Defensoría del Pueblo está establecido en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política; los artículos 1°, 9°, 16°, 26°, 28° y 29° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; la segunda disposición complementaria final de la Ley N° 32028, Ley que modifica la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo para Promover su Fortalecimiento Institucional; el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 006-2025/DP; el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado por Resolución Administrativa N° 074-2024-DP/PAD y la Resolución de Secretaría General N° 0236-2024-DP/SG, que aprobó la creación de las unidades funcionales de Prevención y Alertas, Mediación y Gestión de Conflictos y Gestión de Cumplimiento de Acuerdos, dependientes de la Subadjudantía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Por tal razón, las alertas tempranas han constituido un mecanismo de advertencia ante las entidades públicas sobre situaciones, sucesos o circunstancias que impliquen riesgos sobre el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la gobernabilidad del país. Desde un enfoque de prevención de conflictos sociales, es fundamental contar con alertas tempranas como una herramienta para el desarrollo de estrategias de atención a las demandas sociales de la ciudadanía.

Ante la necesidad de contar con la gestión de Alertas Defensoriales y la realización de Acciones Preventivas, las cuales se desarrollan en el presente documento, y cuyo cumplimiento estará a cargo de la Unidad Funcional de Prevención y Alertas de la Adjudantía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, la cual coordinará con las oficinas y módulos defensoriales desde la emisión de alertas defensoriales, su sistematización y la realización de acciones preventivas, a fin de que las entidades involucradas tomen las acciones correspondientes para que los hechos advertidos no escalen a situaciones de conflictividad social.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Informar y alertar oportunamente a las entidades del Estado, las empresas y la sociedad sobre situaciones con el fin de prevenir conflictos sociales que puedan derivar afectaciones al ejercicio de derechos constitucionales y fundamentales de los ciudadanos y la gobernabilidad del país.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Recolectar y validar información a partir de la observación directa u otros canales, y sistematizarlos por variables predeterminadas.
- Analizar la información recolectada y determinar el riesgo al ejercicio de derechos constitucionales y fundamentales, y sus impactos en el marco de un conflicto social.
- Promover en el Estado una intervención preventiva en conflictos sociales, en el marco de las competencias defensoriales.

## **III. BASE NORMATIVA**

- Constitución Política del Perú, artículos 161° y 162°.
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias.
- 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 Administrativa N° 028-2024-DP/PAD, que aprueba el Protocolo de Intervención Defensorial para la Gestión del Cumplimiento de Acuerdos en Conflictos Sociales.

## **IV. COMPETENCIA DEFENSORIAL**

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

## V. PRINCIPIOS

Además de los principios señalados en el artículo 3° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado por Resolución Administrativa N° 074-2024-DP/PAD vigente, se debe tener presente:

- a) **Prevención:** capacidad de adelantarse y tomar medidas que eviten o disminuyan el riesgo de manifestación de conflictos.
- b) **Transparencia:** las partes en conflicto y la opinión pública deben conocer el papel de la Defensoría del Pueblo y los límites de su intervención.
- c) **Legalidad:** toda intervención defensorial en conflictos debe hacerse en el marco de la Constitución y las leyes.
- d) **Interculturalidad:** la intervención defensorial toma en cuenta los contextos culturales, étnicos y lingüísticos en los que se desarrolla la labor, tanto para la aplicación de sus procedimientos como para la comprensión de los problemas.
- e) **Creatividad:** los problemas complejos exigen soluciones imaginativas que deberán ser estimuladas o propuestas.
- f) **Igualdad de Género:** la intervención defensorial toma en cuenta la obligación del Estado de promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, de manera que las primeras tengan las mismas condiciones y posibilidades para ejercer sus derechos, en el contexto de un conflicto social.
- g) **Rendición de cuentas:** la intervención defensorial privilegiará que las entidades públicas y los funcionarios que la integran rindan cuentas de sus actos ante la ciudadanía, de forma permanente y periódica, particularmente, de la gestión de conflictos sociales y del cumplimiento de los acuerdos suscritos en actas.

## VI. PAUTAS DEFENSORIALES

### 6.1. Conceptos Básicos

- a. **Conflicto social:** proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia.
- b. **Alerta:** síntesis de información sobre un evento, problemática y/o situación que presenta riesgos de generar o escalar un conflicto social, y que es identificada para anticipar situaciones de riesgo de afectación a derechos y la gobernabilidad.
- c. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas o insumos para proporcionar una salida o resultado previsto.
- d. **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- e. **Riesgo social:** eventos o acontecimientos cuya realización constituye una potencial amenaza para los derechos fundamentales y la gobernabilidad democrática. Su nivel se calcula a partir de su impacto potencial y su probabilidad de ocurrencia.

## **6.2. Pautas generales para la emisión y remisión de alertas defensoriales**

Las disposiciones establecidas son de aplicación obligatoria por las Oficinas y Módulos Defensoriales, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y, de acuerdo con sus competencias, otras unidades orgánicas mencionadas en el presente documento. Al respecto, se detallan las pautas a considerar:

### **6.2.1. Identificación de eventos que representan riesgo social**

La Oficina Defensorial, Módulo Defensorial o comisionados de la Adjuntía identifica alguna situación o problemática que puede producir conflictos sociales e implique riesgos sobre el ejercicio de los derechos constitucionales y fundamentales de los ciudadanos o la gobernabilidad del país, a partir de información provista por fuentes primarias y secundarias.

Tras la identificación, la Oficina Defensorial, Módulo Defensorial o comisionados de la Adjuntía verificará y validará la información recabada sobre el evento con otras fuentes y se recabará evidencias de situaciones anteriores para analizar la probabilidad e impacto de realizarse el evento, en caso corresponda.

### **6.2.2. Elaboración de Ficha de Alerta Defensorial**

Con la información validada, se elabora la Ficha de Alerta Defensorial a través del formulario digital vinculado al Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo, en la misma fecha que se toma conocimiento del evento que representa riesgo social.

### **6.2.3. Revisión de Ficha de Alerta Defensorial**

La coordinación de la Unidad Funcional de Prevención y Alertas Tempranas analiza la información de la Ficha de Alerta Defensorial, y evalúa la pertinencia de emitirla en el Reporte de Alertas Defensoriales, calificando el nivel de riesgo en base a la información provista en la Ficha de Alerta Defensorial.

### **6.2.4. Emisión de Ficha de Alerta Defensorial**

La coordinación de la Unidad de Prevención y Alertas emite la Alerta Defensorial, luego de evaluar su pertinencia. Esta se notifica a través de los medios que disponga la Defensoría del Pueblo, a la Adjuntía y a las oficinas y módulos defensoriales para implementar las acciones preventivas que correspondan.

La Adjuntía evaluará las acciones preventivas, priorizando los casos de riesgo alto y recomendando intervención inmediata por parte de las instituciones estatales competentes. La remisión de la Alerta Defensorial, debe ser en el plazo más breve, por medios digitales u otros a evaluar. Los comisionados y comisionadas de la Adjuntía informarán a la Unidad Funcional de Prevención y Alertas sobre las acciones dispuestas para la atención de la alerta.

### **6.2.5. Elevación de Ficha de Alerta Defensorial**

El Adjunto para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad evaluará, en base al riesgo de la alerta y coordinación con los comisionados y comisionadas de la Adjuntía, elevar la Ficha de Alerta Defensorial para conocimiento de la Primera Adjuntía y el Despacho del Defensor, e informará sobre las acciones dispuestas.

### 6.2.6. Seguimiento y monitoreo de la alerta defensoriales

Toda alerta defensorial emitida es materia de seguimiento por parte de los comisionados y comisionadas de la Adjuntía y las oficinas y módulos defensoriales correspondientes; y se mantiene vigente en tanto el caso no haya concluido.

### 6.2.7. Cierre de la alerta

Se procederá al cierre de la alerta cuando la alerta remitida fue materia de atención correspondiente o los hechos alertados hayan culminado.

### 6.2.8. Archivo de la Alertas Defensoriales

Todas las Alertas Defensoriales emitidas deben archivar en un sistema informático de la Adjuntía, para fines de registro, estadísticas y para investigar la prevalencia de casos de conflictos sociales en sectores, regiones y otras variables de análisis.

## 6.3. Pautas para el registro de información

### 6.3.1. Atributos de la calidad de información

La calidad de información se basa en el cumplimiento de los siguientes atributos:

- Veraz: seguridad sobre la veracidad de la información y su(s) fuente(s).
- Objetiva: se describen los hechos con independencia de la propia manera de pensar o sentir, previamente verificados.
- Oportuna: la información sólo será útil si está disponible dentro del periodo de tiempo en el que todavía permite la toma de decisiones.

### 6.3.2. Identificación del nivel de riesgo

El nivel de riesgo se establece luego del análisis de dos factores: probabilidad de ocurrencia e impacto previsto sobre el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la gobernabilidad del país.

La probabilidad o posibilidad de ocurrencia es determinada por el comisionado, a partir de la información recabada y responde a los siguientes valores:

Probabilidad	Descripción	Valor
Baja	El riesgo puede ocurrir pocas veces	1
Media	El riesgo puede ocurrir algunas veces	2
Alta	El riesgo puede ocurrir siempre o casi siempre	3

De la misma forma, el nivel de impacto previsto del evento alertado responde a los siguientes valores:

Impacto	Descripción	Valor
<b>Bajo</b>	Acciones colectivas de protesta pacífica, u otro tipo de acciones que dan a conocer demandas sociales, o amenazas o violaciones de derechos fundamentales. Tales como: Asambleas, mítines, denuncias, cartas, vigiliias, plantones, marchas, paralización de labores, entre otras.	1
<b>Medio</b>	Acciones colectivas de protesta en las que es posible una vulneración de derechos fundamentales o violencia en las medidas adoptadas. Tales como: Cierre o toma de locales, huelgas de hambre, marchas de sacrificio, movilización continua, entre otros.	2
<b>Alto</b>	Acciones cuya característica principal es la confrontación violenta que afecten directamente los derechos fundamentales de los y las ciudadanas. Tales como: agresiones físicas, enfrentamientos entre grupos de personas, interrupción sostenida de la operación de una infraestructura estratégica o un servicio público, entre otros.	3

En ese sentido, el nivel de riesgo resulta de la operación matemática:

$$rr = p * ii$$

Donde:

*rr*: Nivel de riesgo.

*pp*: Probabilidad de ocurrencia.

*ii*: Nivel de impacto previsto sobre el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la gobernabilidad del país.

El resultado de la operación se describe a partir del siguiente cuadro:

		Probabilidad		
		Bajo 1	Intermedio 2	Alta 3
I m p a c t o	Bajo 1	1 (Bajo)	2 (Bajo)	3 (Intermedio)
	Intermedio 2	2 (Bajo)	4 (Intermedio)	6 (Alta)
	Alto 3	3 (Intermedio)	6 (Alto)	9 (Alto)

### 6.3.3. Clasificación de alerta:

Las alertas defensoriales son clasificadas en función al tipo de evento, circunstancia o situación que registra.

- Anuncios de acciones de colectivas de protesta
- Pronunciamientos, memoriales u otros documentos que dan a conocer demandas sociales
- Situaciones que pueden derivar en acciones colectivas de protesta y/o conflictos sociales

### 6.3.4. Llenado de la Ficha de Alerta Defensorial

El nombre del evento alertado describe textualmente los hechos que implican riesgo(s) social(es), la fecha y el lugar en que se desarrollará dicho evento, así como el/los principal(es) actor(es) involucrado(s), tal como ejemplifica el siguiente cuadro:

Descripción	Ejemplo
Se describe el evento que implica riesgo(s) social(es).	Anuncio de huelga indefinida
Se indica la fecha en la que se ha programado el evento que implica riesgo(s) social(es)	16/10/2024
Especifica la ubicación donde se ha previsto el desarrollo del evento que implica riesgo(s) social(es). Se indica el distrito, la provincia y el departamento, según corresponda.	Lima, Arequipa, Loreto, Tumbes e Ica
Principal(es) actor(es) que promueve el evento que implica riesgo(s) social(es).	Sindicato de Trabajadores
Clasificación de la alerta	Anuncio de acciones colectivas de protesta
¿Pertenece a un conflicto social activo o latente registrado por la ACSGO?	No
Fuente de información	Comunicación directa con actores.

#### 6.4. Pautas defensoriales para remisión de alertas a entidades competentes de atención

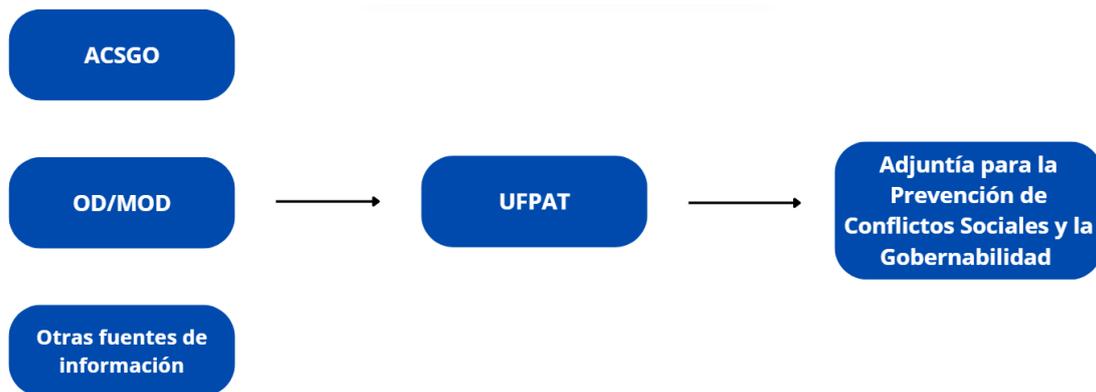
La Adjuntía, en coordinación con la Oficina Defensorial o Módulo Defensorial, remitirá la Ficha de Alerta Defensorial de riesgo algo, previa evaluación a las entidades competentes para su atención. Esta evaluación contemplará la realidad de cada contexto territorial y situación latente. El documento a emitir, de corresponder, seguirá las pautas establecidas por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales vigente.

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

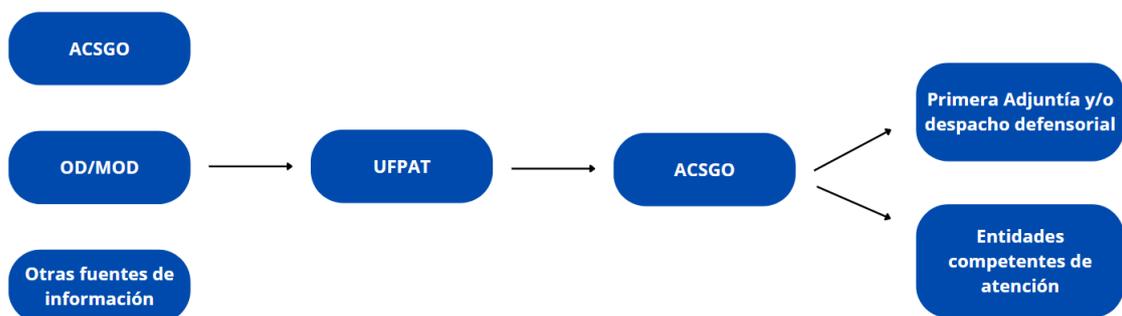
La información que se recabe de las alertas defensoriales emitidas y remitidas serán sistematizadas en el “Repositorio de Alertas Defensoriales”, base de datos que será de uso exclusivo de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, con fines de registro, estadísticas de productividad y para investigar la prevalencia de casos de conflictos sociales en sectores, regiones; según la tipología de los mismos.

## VIII. ANEXOS

### Anexo n.º 01: Flujograma para la emisión del Reporte de Alertas Defensoriales



### Anexo n.º 02: Flujograma para la emisión de la Ficha de Alerta Defensorial de riesgo alto





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 19/06/2025. 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 8743 5314 3496