



# PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

2023

## 1. INTRODUCCIÓN

El numeral 2 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *"Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación"*.

El Ministerio de Trabajo, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 244 publicado en el Registro Oficial Nro. 355, de 22 de diciembre del 2020, expidió el *"Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo"*, documento que es de aplicación obligatoria para todas las instituciones y entidades del sector público descritas en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador; respecto a servidoras/es públicos, empleadoras/es y trabajadoras/es sujetos al régimen del Código del Trabajo.

El artículo 4 del Acuerdo ut supra dispone la adopción de medidas de prevención a fin de que todas las instituciones y entidades del sector público y empleadoras/es del sector privado deberán adaptar su normativa interna conforme a los preceptos establecidos en el Acuerdo Ministerial citado; en el *"Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo"*.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos para la prevención y atención de conflictos interpersonales en los espacios de trabajo de los/as servidores/as y trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, con enfoque de derechos y de género, los casos que estén generando conflictos interpersonales, en los espacios laborales.
- Fomentar una cultura de prevención de conflictos interpersonales.
- Implementar mecanismos ágiles y rápidos para la atención a las solicitudes o quejas que se presentaren, así como su adecuado seguimiento; respetando los derechos de las partes involucradas.
- Crear acciones para garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos en las quejas y seguimiento de los casos.
- Generar mecanismos de protección frente a represalias en contra de las personas que hayan presentado una queja, dentro de los problemas interpersonales.

#### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo es de aplicación obligatoria para todas las personas servidoras y trabajadoras que conforman la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

#### 5. MARCO NORMATIVO

- Constitución de la República del Ecuador;
- Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer;
- Convención Interamericana sobre Derechos Humanos - Pacto de San José;
- Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares;
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad;
- Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), "Igualdad de Remuneración en la Mano de Obra";
- Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), "Discriminación en material de empleo y ocupación";
- Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo, "Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares";
- Convenio 190 y Recomendación 206 de la Organización Internacional del Trabajo, "Convenio sobre la violencia y el acoso";
- Código del Trabajo;
- Ley Orgánica del Servicio Público;
- Ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres;
- Decreto Ejecutivo 60, "Plan plurinacional para eliminar la discriminación racial";
- Decreto Ejecutivo 620, "Erradicación de la violencia contra la niñez, adolescencia y mujeres";
- Acuerdo Ministerial 398, "Prohibido terminación de relación laboral a personas con VIH-SIDA";
- Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0169 Norma técnica sumarios administrativos para servidores públicos;
- Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, Ministerio del Trabajo.

#### 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acoso Laboral:** Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre servidoras/es o trabajadoras/es, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Glosario de términos de Protocolo de Prevención y Atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo)

**Conflicto de interés:** En términos generales, los conflictos de interés son situaciones en las cuales la equidad y la imparcialidad requerida para la decisión pública se han perdido.

**Conciliación:** Es un medio alternativo a la jurisdicción para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven, por sí mismas y mediante el acuerdo, un conflicto con la intervención o colaboración de un tercero.

La conciliación sirve para que las partes puedan encontrar una solución efectiva para sus controversias por medio de un acuerdo que cumpla con sus expectativas, sea honrado por las mismas y ayude a restaurar la relación. Además, es una alternativa a varios mecanismos, entre ellos, la vía judicial pues brinda una solución más pronta, efectiva y autogestionada por las partes. En este proceso el profesional que colabora en la conciliación está facultado para proponer la solución del conflicto.

**Conflicto interpersonal:** Se produce cuando las personas tienen intereses encontrados, cuando se frustran determinadas expectativas o cuando hay diferencias importantes en los valores, objetivos, metas o prioridades entre distintos individuos. De este modo, este tipo de conflictos tiene lugar en los procesos de interacción con otras personas.

**Conflicto intrapersonal:** Se define como la crisis interna que se produce en la mente de un individuo causada generalmente por frustraciones, y que desemboca en depresiones, inseguridades, abandono de metas e imposibilidad para socializar correctamente.

**Conflicto laboral:** Cualquier tipo de disputa que se desarrolla dentro de una empresa u organización. Puede tratarse de una desavenencia entre los/as trabajadores/as o con sus jerárquicos superiores.

Este tipo de conflicto, entonces, sucede dentro de una relación laboral y puede ser ocasionado por distintos factores como falta de comunicación, incompatibilidad de caracteres, presión, estrés, entre otros.

**Daño:** Es el perjuicio causado a una persona como consecuencia de un evento determinado. En este caso el daño implica la lesión, menoscabo, mengua, agravio, de un derecho de la víctima (Art. 4, numeral 2 LOIPEV).<sup>2</sup>

**Discriminación en el espacio laboral.** - Cualquier trato desigual, exclusión hacia una o más personas, basados en la identidad de género, orientación sexual, sexo, género, edad, discapacidad, portar VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, por encontrarse en período de gestación, lactancia o cualquier otra característica personal, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, durante la existencia de la relación laboral y en cualquier ámbito del empleo.

---

<sup>2</sup> Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres

Se entenderá también discriminación de una persona cuando se prefiera a una persona sobre otra como por ejemplo la contratación de un hombre en lugar de una mujer por la única razón de su género.

**Factores de riesgo psicosocial:** Son factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales que puedan tener algún efecto nocivo sobre el bienestar, salud física, psicológica y social; así como las funciones y necesidades del personal.<sup>3</sup>

**Inteligencia emocional:** Es habilidad de entender, usar y administrar nuestras propias emociones en formas que reduzcan el estrés, ayuden a comunicar efectivamente, empatizar con otras personas, superar desafíos y aminorar conflictos.

**Intermediación:** Es el proceso en el cual una o más partes implicadas buscan alcanzar un acuerdo con la ayuda de un profesional que actuará de forma imparcial, ayudando a generar alternativas de solución, pero sin brindar una recomendación a los involucrados. Será tarea de las partes que negocian optar por la solución que mejor se adecúa a sus circunstancias y necesidades.

**Problema:** Es aquello acerca de lo que las personas involucradas en el conflicto difieren.

**Persona agresora.** - Quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia (Art. 4, numeral 5 LOIPEV)<sup>4</sup>.

**Revictimización.** - Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes (Art. 4, numeral 10 LOIPEV).<sup>5</sup>

**Violencia contra la mujer en el ámbito laboral:** Se entenderá como violencia contra la mujer en el ámbito laboral, todas aquellas acciones que obstaculicen el acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física, respecto a un posible estado de gestación, una desigualdad injustificada en la remuneración o condicionar la contratación o permanencia en el trabajo a cambio de actos de naturaleza sexual, conforme lo determina Ley Orgánica para Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Este tipo de violencia es ejecutada por personas que tienen una relación laboral con la víctima, independientemente de la correlación jerárquica.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Glosario de términos de Protocolo de Prevención y Atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo

<sup>4</sup> Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres

<sup>5</sup> Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres

<sup>6</sup> Glosario de términos de Protocolo de Prevención y Atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo

## **7. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

El protocolo se aplicará en cualquier caso de conflicto interpersonal entre los/as trabajadores/as y servidoras/es o con sus jerárquicos superiores, en cualquier centro de trabajo de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional, que sea puesto en conocimiento de las autoridades y/o a la Dirección de Administración de Talento Humano de manera formal o informal.

De igual manera, se aplicará considerando las “Fases de actuación en el Sector Público”, determinados en el numeral 7.2 del *"Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo"*, documento anexo al Acuerdo Ministerial Nro. 244 publicado en el Registro Oficial Nro. 355 de 22 de diciembre del 2020, en los siguientes momentos:

### **7.1. Resolución de conflictos interpersonales previo a la Fase 1 (Solicitud de Intervención).**

El Protocolo de Resolución de Conflictos Interpersonales se activa cuando llegase a conocimiento de una autoridad y/o a la Dirección de Administración de Talento Humano un caso de conflicto interpersonal que potencialmente podría ser formalizado a través de una denuncia (Solicitud de intervención).

### **7.2. Resolución de conflictos interpersonales en la Fase 3 (Resolución, numeral 7.2.1. Solución de conflictos laborales, literal b. Activar los protocolos de resolución de conflictos interpersonales en caso de haberlos).**

El Protocolo de Resolución de Conflictos Interpersonales se activa cuando la Dirección de Administración de Talento Humano dedujera en el Informe de Valoración Inicial que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, que no se enmarcan en los preceptos de discriminación, acoso laboral o toda forma de violencia de género en los espacios de trabajo.

### **7.3. Resolución de conflictos interpersonales en la Fase 3 (Resolución, numeral 7.2.2 Activar Proceso de Intervención, literal d. Informe final)**

El Protocolo de Resolución de Conflictos Interpersonales se activa cuando el Comité Asesor declara inexistente el acto denunciado y el archivo del expediente en el Informe Final remitido a la Dirección de Administración de Talento Humano, como una medida que mejore la situación de conflicto interpersonal existente.

## **8. CRITERIOS GENERALES PARA LA ACTUACIÓN EN LA INTERMEDIACIÓN/CONCILIACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.**

En el proceso de intermediación/conciliación se aplicarán las siguientes garantías:

- a) **Respeto y protección a las personas.** Se procederá con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas. Las actuaciones o diligencias se realizarán con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable.
- b) **Confidencialidad.** Las personas que intervengan en el procedimiento tendrán obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las reclamaciones presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.
- c) **Imparcialidad.** El procedimiento garantizará una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas. Quienes intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos.
- d) **Diligencia y celeridad.** La intermediación/conciliación deberá ser realizada con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras injustificadas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.
- e) **La resolución no puede posponerse ni eternizarse.** Una vez que se ha iniciado un proceso de intermediación/conciliación para la resolución de conflictos laborales, este no puede prolongarse indefinidamente porque causaría frustración y desconfianza entre las partes.

## 9. FASES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

### 9.1. DESIGNACIÓN DEL SERVIDOR ENCARGADO DEL PROCESO DE INTERMEDIACIÓN/CONCILIACIÓN.

El/la Director/a de Administración de Talento Humano, en un término máximo de 48 horas desde conocido el conflicto interpersonal, designará a un/a servidor con formación profesional preferentemente en ciencias sociales y del comportamiento y/o derecho, y que por el ámbito de sus funciones o por su perfil pueda contribuir idóneamente en el proceso de intermediación/conciliación. Previo a la designación se deberá analizar si existe un conflicto de intereses en la persona a ser designada.

El/la servidor/a designado deberá excusarse de realizar la intermediación en caso de existir un conflicto de intereses con las personas que tengan relación con el conflicto interpersonal. La excusa se presentará de manera formal en el término de 24 horas de la designación ante el/la Director/a de Administración de Talento Humano, quien deberá realizar una nueva designación.

De considerarlo pertinente, y/o a solicitud de cualquiera de las partes interesadas, el/la Director/a de Administración de Talento Humano podrá solicitar apoyo de profesionales idóneos a otras instituciones del Estado para realizar el proceso de intermediación.

En ningún caso la designación excederá el término de 3 días desde conocido el conflicto interpersonal por la Dirección de Administración de Talento Humano en cualquiera de los casos de aplicación citados en el numeral 7.

## **9.2. CONVOCATORIA A REUNIÓN DE INTERMEDIACIÓN/ CONCILIACIÓN.**

Una vez realizada la designación, el/la Director/a de Administración de Talento Humano convocará de manera inmediata a una reunión en la cual se generará un espacio de diálogo entre las partes en conflicto.

Las partes involucradas en el conflicto interpersonal deberán confirmar su asistencia voluntaria a la reunión, y; en caso de no aceptar el proceso de diálogo, deberán dejar sentado por escrito los motivos. En estos casos, será responsabilidad de la Dirección de Administración de Talento Humano informar a las partes las acciones complementarias que pudieran asistirles en la vía administrativa y judicial.

## **9.3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN DE INTERMEDIACIÓN/CONCILIACIÓN.**

Durante el desarrollo de la reunión, se pueden presentar dos escenarios: la intermediación y la conciliación.

### **a. Proceso de intermediación.**

En la reunión de intermediación, el/la intermediador/a, facilitará el diálogo entre las partes enfrentadas a fin de que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfaga recíprocamente sus expectativas, sin aportar ni sugerir soluciones al conflicto. Las partes construyen sus soluciones recíprocamente; el entendimiento al que arriben podrá materializarse en un acuerdo constante en un Acta de Compromiso. Por lo tanto, dicho acuerdo será el resultado de un convencimiento mutuo.

### **b. Proceso de conciliación.**

Si durante el proceso de intermediación, las partes no logran un acuerdo, el intermediador actuará como conciliador, iniciando el proceso de conciliación, un mecanismo de resolución de conflictos, a través del cual, las partes someten la controversia motivo del conflicto ante el conciliador, quien conducirá y colaborará en la resolución de la controversia. El acuerdo al que eventualmente arriben las partes será de cumplimiento obligatorio, dejando constancia del mismo en un Acta de Compromiso.

Con estas consideraciones, en la reunión el intermediador/conciliador podrá aplicar las siguientes etapas:

### **9.3.1. Etapa 1. Introducción**

Es necesario explicar con claridad a las partes en qué consiste la intermediación y la

conciliación, así como las reglas básicas de respeto y empatía que deberá existir durante el diálogo. De igual manera se solicitará una cooperación de buena voluntad, la no ocultación de información que pueda ser esencial y; y que la información que se presente sea veraz.

En esta etapa se les informa también sobre las normas del procedimiento que deben ser entendidas y aceptadas por las partes para poder iniciar el proceso. Una parte de estas normas viene impuesta por el propio proceso determinadas en el numeral 8.6; y otras que pueden pactarse en ese momento (contenido y alcance de la confidencialidad, número de sesiones de intermediación de ser necesarias, etc.).

Se considera también necesario dejar muy claro que no existen soluciones inmediatas y que el resultado depende básicamente de su voluntad y de lo que estén dispuestas a ceder y a aceptar para lograrlo.

Es interesante y conveniente, informar a los participantes sobre las alternativas que tienen (acciones complementarias que pudieran asistirles en la vía administrativa y judicial) para que si deciden quedarse en la intermediación lo hagan voluntaria y razonadamente, con pleno conocimiento del resto de vías a las que podrían acudir para solucionar su conflicto.

Un aspecto por tratar también en este momento (muy diverso entre modelos, ámbitos e intermediadores) es si durante el proceso de intermediación se pueden celebrar reuniones en privado con cada una de las partes (llamadas caucus). Este es el momento de pactar con las partes la posibilidad o no de llevarlas a cabo o de informar sobre el hecho de que se llevarán a cabo, para que las partes den su consentimiento en su caso.

Finalmente, se explicará que, en caso de no obtener un acuerdo construido entre las partes recíprocamente resultado de un convencimiento mutuo, se podrá dar paso al proceso de conciliación, en el que el intermediador actuará como conciliador, iniciando el proceso de conciliación y colaborando en la resolución de la controversia, aportando y/o sugiriendo soluciones prácticas.

### **9.3.2. Etapa 2. Intercambio de información y de opiniones sobre los asuntos que generan el conflicto.**

El objetivo principal de esta fase es aclarar cuáles son las razones del enfrentamiento y la posición que cada una de las partes tiene al respecto.

En esta etapa el intermediador deberá identificar el conflicto con claridad a través de una escucha activa (escuchar la versión de cada una de las partes para saber exactamente donde se originó el problema y la posible causa o efecto del conflicto), en acuerdo con las partes.

### **9.3.3. Etapa 3. Encontrar puntos de coincidencia**

En esta fase se trata de encontrar los puntos de coincidencia que puede haber entre las partes, identificándolos si los hay o construyéndolos si no los hay. La discusión de opciones posibles son los pasos previos que permiten definir los puntos de acuerdo necesarios para solucionar un conflicto.

#### **9.3.4. Etapa 4. Negociación.**

Las partes involucradas en el conflicto interpersonal negociaran los acuerdos que faciliten la resolución del conflicto los cuales deben ser propuestos por los involucrados. Solo en caso de ausencia de acuerdos entre las partes en la intermediación, se procederá con el proceso de conciliación.

#### **9.3.5. Etapa 5. Redacción y firma de Acta de mutuo acuerdo.**

En esta fase debe redactarse lo resuelto por las partes de forma clara en un Acta de mutuo acuerdo respectivo, la cual debe ser minuciosamente revisada por las partes involucradas previo a su firma, conforme el modelo anexo al presente protocolo.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, corresponde a la Dirección de Administración de Talento Humano, previa comunicación formal del intermediador/conciliador, informar a las partes las acciones complementarias que pudieran asistirles en la vía administrativa y judicial.

Es menester indicar que el contenido de cada una de las fases puede variar en función del modelo y de la persona intermediadora, es decir, el proceso de intermediación no es rígido sino flexible y permite avanzar y retroceder en el mismo cuantas veces sea necesario, siempre y cuando concluya conforme lo determinado en este numeral.

### **9.4.SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS.**

En los casos en los que se llegue a un acuerdo entre las partes, con el fin de verificar el grado de cumplimiento del acuerdo, corresponde a la Dirección de Administración de Talento Humano realizar el seguimiento respectivo a todos los puntos descritos en el Acta de mutuo acuerdo.

### **9.5. ACCIONES COMPLEMENTARIAS.**

En los casos en los que el intermediador/conciliador identifique que el conflicto interpersonal se relaciona con potenciales factores de riesgo psicosociales en las unidades administrativas, informará formalmente a la Dirección de Administración de Talento Humano, quien, guardando la debida confidencialidad, realizará las gestiones necesarias para que se ejecuten al menos las siguientes acciones:

1. El/la titular del área deberá realizar reuniones mensuales con el equipo para determinar el estado actual de las actividades de cada uno/a y definir acciones de mejora para el logro de los objetivos, así como determinar la percepción del clima laboral en su Unidad, determinada por el equipo. En caso de encontrarse novedades en el tema de relaciones interpersonales deberá comunicar a la Dirección de Administración de Talento Humano y Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio.

2. Retroalimentación mensual de fortalezas y debilidades del personal de la Unidad Administrativa intervenida.
3. La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio en cumplimiento a la atribución establecida en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, que señala: *“Desarrollar, planificar y supervisar la implementación de planes y/o programas de acción para la gestión del cambio institucional, clima laboral y cultura organizacional”*; promoverá que mínimo una vez al año cada Unidad Administrativa pueda realizar actividades de integración con su personal basadas en los valores institucionales: trabajo en equipo, respeto, enfoque de género y derecho humanos, cercanía e informalidad, convicción, comunicación estratégica, coherencia, integridad y transparencia, identidad y sentido de pertenencia.

## Anexo 1. Acta de mutuo acuerdo

Reunión No. \_\_\_\_\_

Ciudad y Fecha de la reunión: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar de la reunión: \_\_\_\_\_

### 1. IDENTIFICACION DE LAS PARTES INVOLUCRADAS:

Por una parte: Nombres y apellidos completos: con cedula de ciudadanía \_\_\_\_\_

Y por otra parte: Nombres y apellidos completos: con cedula de ciudadanía \_\_\_\_\_

### 2. INTERMEDIADOR/CONCILIADOR DESIGNADO.

Nombres y apellidos completos: con cedula de ciudadanía \_\_\_\_\_

Numero de documento de designación: (número de memorando/oficio)

### 3. RESULTADOS DE LA INTERMEDIACIÓN / CONCILIACIÓN.

3.1. ¿Se lograron acuerdos? Si \_\_\_ No\_\_\_ (En caso de haber llegado a acuerdos, pase a la pregunta 3.2., caso contrario pase a la pregunta 5)

3.2. Los acuerdos fueron por:

- Intermediación (acuerdo sugerido y aprobado entre las partes) \_\_\_\_\_
- Conciliación (acuerdo sugerido por el conciliador y aprobado entre las partes) \_\_\_\_\_

### 4. ACUERDOS DE INTERMEDIACIÓN / CONCILIACIÓN

PRIMERO. - \_\_\_\_\_

SEGUNDO. - \_\_\_\_\_

TERCERO. - \_\_\_\_\_

(Agregar puntos necesarios)

5. DETALLE LOS MOTIVOS POR EL CUAL NO SE LLEGARON A ACUERDOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

PRIMERO. - \_\_\_\_\_

SEGUNDO. - \_\_\_\_\_

TERCERO. - \_\_\_\_\_

(Agregar puntos necesarios)

6. CONFIDENCIALIDAD.

Las partes se comprometen a guardar confidencialidad de lo ocurrido dentro de la presente reunión, así como los acuerdos a los que llegaren las partes.

7. CERTIFICACIÓN.

Los abajo firmantes, declaramos haber participado en la reunión efectuada conforme el “Protocolo de Resolución de Conflictos Interpersonales de la Defensoría del Pueblo”, dejando constancia de nuestra aceptación al contenido de la presente Acta.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos completos

Firma: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos completos

Firma: \_\_\_\_\_

Intermediador/conciliador: Nombres y apellidos completos