

Lima, 5 de agosto de 2020

Oficio N° 242-2020/DP

Señora  
**Pilar Elena Mazzetti Soler**  
Ministra de Salud  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y alcanzarle el documento Serie Informes Especiales N° 026-2020-DP “Prevención y Gestión de Conflictos Sociales en el contexto de la pandemia por el COVID-19”.

La conflictividad social no se ha detenido durante el estado de emergencia. Se ha expresado de maneras distintas y sobre asuntos relacionados a la pandemia por el COVID-19. En su momento remitimos a la Presidencia del Consejo de Ministros un oficio dando cuenta de las demandas y tensiones sociales surgidas principalmente en el servicio de salud, la actividad minera, los establecimientos penitenciarios y los traslados humanitarios y desplazamientos de personas.

Pero, además, está pendiente de atención los casos de conflicto social que quedaron en suspenso con el inicio de la emergencia sanitaria y el aislamiento social. Se trata de 188 conflictos sociales y 91 espacios de diálogo constituidos por la voluntad de las partes que empiezan a reactivarse y que deben merecer de parte del Estado un tratamiento oportuno.

Estamos evidentemente en una etapa de reanudación progresiva de las actividades de la sociedad y el Estado, y de levantamiento de las restricciones a la libertad de reunión y tránsito. Estas nuevas circunstancias abrirán las puertas a expresiones públicas de protesta, al tratamiento de puntos de agenda que quedaron pendientes, y al cumplimiento de acuerdos ya suscritos entre el Estado, las empresas y sectores de la sociedad.

La Defensoría del Pueblo no ha dejado de monitorear, alertar e intervenir en los casos que se han presentado en estos meses de pandemia. Pero encuentra que es indispensable que el gobierno nacional, los gobiernos regionales y las municipalidades, comprendan los nuevos elementos que influyen en la conflictividad social, diseñen o rediseñen sus mecanismos de intervención, asuman los derechos humanos como los principios orientadores de sus estrategias, y renueven sus relaciones con la sociedad en términos confiables y esperanzadores.

El documento que le remito va en esa dirección, busca hacer un aporte a la visión del momento actual y a la forma de prevenir y gestionar conflictos sociales considerando los impactos de la pandemia en todos los actores. Valoramos el enfoque territorial para acortar brechas sociales que el gobierno nacional desea implementar, y los esfuerzos por mantener el diálogo en el corredor minero, pero creemos que hay una expectativa creciente sobre las posibilidades del diálogo frente a la conflictividad acumulada, y en este esfuerzo se ubica la contribución de la Defensoría del Pueblo, conscientes de los márgenes para el cambio que esta oportunidad nos provee.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, a la luz de los resultados de esta investigación y en el marco de sus atribuciones legales y constitucionales, formula al Ministerio de Salud, las siguientes recomendaciones:

**Al Ministerio de Salud y a su Oficina General de Gestión Descentralizada**

- Recomendar que se tomen provisiones para garantizar la conectividad a internet y el acceso a equipos tecnológicos para todos los participantes de los procesos de diálogo a distancia, especialmente de las comunidades; así como el soporte técnico durante las reuniones.
- Recomendar que se brinde capacitaciones a los actores sociales y a otros participantes del diálogo que tengan dificultades en el uso de plataformas digitales en los procesos de diálogo a distancia.
- Recordar que se debe respetar el derecho de los pueblos indígenas a expresarse en su lengua materna, por lo que se deberá prever la presencia de intérpretes oportunamente contratados para este efecto, y así garantizar un diálogo intercultural productivo.
- Recomendar que se promueva y fortalezca la participación de las mujeres representantes del Estado, las empresas y la sociedad en los procesos de diálogo, con la finalidad de tener una mirada integral del conflicto, conocer sus aportes a la solución de los problemas y darle una mayor legitimidad a los acuerdos.

Le informo, concurrentemente, que hemos hecho sendas recomendaciones a la Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Energía y Minas y otros ministerios, gobiernos regionales, Jurado Nacional de Elecciones, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Ministerio del Interior, Policía Nacional del Perú, Municipalidades, y organizaciones sociales, comunidades y población en general:

**A la Presidencia del Consejo de Ministros, a su Viceministerio de Gobernanza Territorial y su Secretaría de Gestión Social y Diálogo**

- Recomendar la aprobación de una estrategia de gestión de conflictos sociales y restablecimiento del diálogo en el contexto de la pandemia por el COVID-19, que tenga en cuenta las condiciones actuales de convivencia y que implique por lo menos los siguientes aspectos: (i) renovación del compromiso de dialogar con todas partes involucradas; (ii) mapeo de la viabilidad tecnológica del diálogo; (iii) protocolo de reuniones presenciales en los casos que sea indispensable convocarlas; y (iv) fortalecimiento de la confianza mediante oportunas rendiciones de cuentas sobre el cumplimiento de acuerdos.

- Recomendar que se tomen previsiones para garantizar la conectividad a internet y el acceso a equipos tecnológicos para todos los participantes de los procesos de diálogo a distancia, especialmente de las comunidades; así como el soporte técnico durante las reuniones.
- Recomendar que se brinde capacitaciones a los actores sociales y a otros participantes del diálogo que tengan dificultades en el uso de plataformas digitales en los procesos de diálogo a distancia.
- Recordar que se debe respetar el derecho de los pueblos indígenas a expresarse en su lengua materna, por lo que se deberá prever la presencia de intérpretes oportunamente contratados para este efecto, y así garantizar un diálogo intercultural productivo.
- Recomendar que se promueva y fortalezca la participación de las mujeres representantes del Estado, las empresas y la sociedad en los procesos de diálogo, con la finalidad de tener una mirada integral del conflicto, conocer sus aportes a la solución de los problemas, y darle una mayor legitimidad a los acuerdos.
- Recomendar que se brinde información más detallada sobre el seguimiento de compromisos en los reportes Willaqniki, específicamente sobre el tipo de compromisos que tienen mayor demora, las razones de ello, los responsables de su cumplimiento y en qué regiones se ubican.
- Recomendar que se promueva la conformación de comités regionales de prevención y gestión de conflictos sociales, en aquellos lugares donde no se hayan implementado, y que se evalúe la contribución de aquellos que se encuentran en funcionamiento para su reforzamiento.

**A los ministerios, gobiernos regionales y sus respectivas oficinas de prevención y gestión de conflictos o las que hagan sus veces**

- Recomendar que se tomen previsiones para garantizar la conectividad a internet y el acceso a equipos tecnológicos para todos los participantes de los procesos de diálogo a distancia, especialmente de las comunidades; así como el soporte técnico durante las reuniones.
- Recomendar que se brinde capacitaciones a los actores sociales y a otros participantes del diálogo que tengan dificultades en el uso de plataformas digitales en los procesos de diálogo a distancia.
- Recordar que se debe respetar el derecho de los pueblos indígenas a expresarse en su lengua materna, por lo que se deberá prever la presencia de intérpretes oportunamente contratados para este efecto, y así garantizar un diálogo intercultural productivo.
- Recomendar que se promueva y fortalezca la participación de las mujeres representantes del Estado, las empresas y la sociedad en los procesos de diálogo, con la finalidad de tener una mirada integral del conflicto, conocer sus aportes a la solución de los problemas y darle una mayor legitimidad a los acuerdos.

**Al Ministerio de Energía y Minas y a su Oficina General de Gestión Social**

- Recordar que los artículos 57° y 61° del Decreto Supremo N° 040-2014-EM, que aprobó el Reglamento de Protección y Gestión Ambiental para las Actividades de Explotación, Beneficio, Labor General, Transporte y Almacenamiento Minero; y el artículo 4° de la Resolución Ministerial N° 192-2008-MEM-DM, que aprobó el Formato de Declaración Jurada Anual de Actividades de

Desarrollo Sostenible, establecen que corresponde a la Oficina General de Gestión Social la obligación de realizar el seguimiento a los compromisos de las empresas mineras.

- Exhortar a que se realice una evaluación del nivel de cumplimiento de los compromisos de las empresas mineras, cuyos resultados sean publicados de forma periódica en el portal web del Ministerio de Energía y Minas.

#### **Al Jurado Nacional de Elecciones y a la Oficina Nacional de Procesos Electorales**

- Recomendar la elaboración y aprobación de un plan que contemple medidas que prevengan los efectos de la pandemia durante el proceso electoral. El plan deberá centrarse en la salud y seguridad de los participantes en las campañas electorales, los ciudadanos y ciudadanas que concurran al acto de votación, los miembros de mesa, personeros, personal del sistema electoral y de las instituciones que participen y/o colaboren durante el proceso electoral.

#### **Al Ministerio del Interior y a la Policía Nacional del Perú**

- Recomendar la aprobación de un protocolo para la Policía Nacional que tenga incidencia en el procedimiento de restablecimiento del orden interno en el contexto de la pandemia. Dicho protocolo deberá tener en cuenta por lo menos lo siguiente: (i) prevención de los contagios en aglomeraciones; (ii) garantía de la salud de los policías que se desplazan, o de los posibles detenidos en comisarías; y (iii) coordinación oportuna con entidades competentes para tomar conocimiento de los hechos del conflicto y su gestión.
- Recomendar la inclusión en la Directiva para el Otorgamiento de Garantías Inherentes al Orden Público N° 0009-2015-ONAGI-DGAP de medidas que garanticen la seguridad y la salud en el desarrollo de movilizaciones y concentraciones públicas en el contexto de la pandemia.
- Recomendar la reactivación de la Comisión Sectorial creada por Resolución Ministerial N° 1154-2017-IN, encargada de elaborar los protocolos dispuestos en el Decreto Legislativo 1186, que regula el uso de la fuerza en el ejercicio de la función policial y el Decreto Supremo N° 012-2016-IN, que aprobó su Reglamento, a fin de retomar y culminar la discusión, elaboración y aprobación de los protocolos pendientes. Ellos son: Manual de Procedimientos Operativos Policiales, Manual de Operaciones de Mantenimiento y Restablecimiento del Orden Público, y Manual de Planeamiento Operativo.

#### **A los gobiernos regionales y municipales**

- Recomendar la creación o reactivación de oficinas de prevención de conflictos sociales con la finalidad de monitorear, prevenir y gestionar los casos que se presenten en sus jurisdicciones, sean o no de su competencia legal, contribuyendo a darle continuidad a los procesos de diálogo.
- Sugerir que pongan a disposición su infraestructura y logística para garantizar la participación de los actores sociales en las reuniones a distancia, a fin de viabilizar los procesos de diálogo y cumplir con las medidas de distanciamiento y protocolos de salubridad.

**A las organizaciones sociales, comunidades y población en general**

- Exhortar a que el ejercicio del derecho a la protesta social se realice de forma pacífica y sin afectar los derechos de los demás ciudadanos y ciudadanas. Asimismo, se deberá respetar el distanciamiento social y las demás disposiciones sanitarias y legales establecidas en vista de la pandemia por el COVID-19.
- Invocar a que la apertura al diálogo sea amplia, constructiva, flexible y persistente, asumiendo posiciones concordantes con las enormes dificultades del momento actual.

Por lo expuesto, conforme a lo establecido en los artículos 16° y 26° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo<sup>1</sup>, mucho agradeceré nos informe —en lo que respecta a la institución que usted dirige— sobre las medidas adoptadas en atención a las recomendaciones formuladas.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

**Walter Gutiérrez Camacho**  
Defensor del Pueblo

---

<sup>1</sup> Ley N° 26520

Artículo 16.- Las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos proporcionarán las informaciones solicitadas por el Defensor del Pueblo (...). Para tal objeto podrá apersonarse, incluso sin previo aviso, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su juicio, sea útil.

Artículo 26.- El Defensor del Pueblo, con ocasión de sus investigaciones, puede formular a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días.