

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

1. Introducción / Descripción del Proyecto

Un brote masivo de la enfermedad de coronavirus (COVID-19) causado por el novel coronavirus (SARS-CoV-2) se ha propagado rápidamente alrededor del mundo desde diciembre del 2019, a partir del diagnóstico inicial de casos en Wuhan, provincia de Hubei, China. Desde inicios de marzo 2020, el número de casos fuera de China se ha incrementado por un factor de trece y el número de países afectados se ha triplicado. En marzo 11, 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una pandemia global en tanto el coronavirus se propaga rápidamente a lo largo del mundo.

El Proyecto de Respuesta a Emergencias COVID-19 tiene como objetivo responder y mitigar el impacto del COVID-19 en El Salvador, y fortalecer al sistema nacional de emergencias y salud pública. Las actividades financiadas por el proyecto están alineadas con los esfuerzos del Gobierno para: (i) apoyar la identificación, el aislamiento y la provisión del cuidado de pacientes con COVID-19 y minimizar la propagación del contagio, y la mortalidad; (ii) fortalecer la capacidad de corto y largo plazo del sistema de salud público para brindar cuidado intensivo.

Componente 1: Respuesta a prevención, detección y tratamiento a la emergencia COVID-19

Subcomponente 1.1: Apoyo a la provisión de Medicamentos, Suministros Médicos y Equipamiento: Este componente financiará la licitación de suministros médicos y equipamientos necesarios para las actividades indicadas en el Plan Maestro COVID-19. Este componente también financiará la compra de medicamentos y vacunas. Se enfocará en una selección de hospitales nacionales, equipos de primera respuesta a la emergencia, proveyendo con la compra e instalación de equipamientos médicos tales como: ventiladores, equipos de monitoreo de signos vitales, manómetros de presión en cilindros de oxígeno, medidores de flujo, entre otros. El subcomponente fortalecerá e incrementará el número de camas de UCI y las hará totalmente operativas. Donde sea relevante, el proyecto promoverá la compra de equipos que hagan uso eficiente de la energía, y suministros para ser utilizados en respuesta al COVID-19.

Subcomponente 1.2: Preparación, Fortalecimiento de Capacidades, Comunicación y Entrenamiento: Este componente financiará actividades relacionadas a la preparación, el fortalecimiento de capacidades y entrenamiento, guiadas para apoyar el plan gubernamental para el COVID-19. Esto incluye: (i) cursos de entrenamiento; (ii) estrategia de comunicación incluyendo campañas educativas de prevención de salud, materiales de guía para ciudadanos y trabajadores de la salud; (iii) financiamiento a los costos operativos que hagan posible el monitoreo y la supervisión del Proyecto; (iv) apoyo para examinar personas que ingresen al país en los puntos de entrada designados (aeropuertos, puestos fronterizos, etc.); (v) fortalecer centros de llamadas para atención ciudadana; y (vi) fortalecer la vigilancia comunitaria y por evento del COVID-19. Los materiales de educación y concientización desarrollados bajo el proyecto incluirán contenido culturalmente sensible para las poblaciones más vulnerables, muchos de los cuales son también vulnerables al cambio climático (incluyendo migrantes y adultos mayores), para aumentar su entendimiento sobre los riesgos e impactos de la pandemia COVID-19, y aumentar la concientización sobre las implicaciones generales de eventos climáticos.

Componente 2: Gestión del Proyecto y Monitoreo

Este componente financiará las actividades requeridas y los recursos humanos y administrativos para gestionar el Proyecto. Las actividades principales incluyen: (i) gestión de licitación y financiera de las

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

actividades del Proyecto, salvaguardas ambientales y sociales, monitoreo y evaluación del desempeño del Proyecto, y reportes; (ii) contratación y entrenamiento de la unidad de gestión del Proyecto y consultores técnicos; y (iii) financiamiento de costos operativos. Estas actividades serán desarrolladas en acuerdo con los lineamientos y procedimientos del Banco Mundial.

El Proyecto se está preparando bajo el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según el Estándar Ambiental y Social 10 (Participación de los Interesados y Divulgación de la Información), las agencias implementadoras deben proporcionar a las partes interesadas información oportuna, relevante, comprensible y accesible, y consultar con las partes relevantes de manera culturalmente apropiada, libre de manipulación, interferencia y coerción, discriminación e intimidación. Considerando las circunstancias sociales producto del riesgo de transmisión del COVID-19, la preparación y revisión de este Plan están sujetas a circunstancias excepcionales. Para este efecto, el Banco Mundial ha preparado una Nota Técnica con lineamientos generales para guiar el proceso de consulta necesario para este Proyecto.¹

El objetivo general de este Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) es definir un programa de participación con las partes interesadas en el proyecto, incluyendo la divulgación y consulta de información pública a lo largo de la duración del proyecto. El PPPI indica las formas en que las autoridades de El Salvador se comunicarán con partes interesadas, e incluye un mecanismo mediante el cual la población pueda expresar sus temores, retroalimentación, o quejas sobre el proyecto y las actividades que incluye. El conocimiento por parte de la población es esencial para el éxito del proyecto, y así asegurar la colaboración estrecha entre el personal del proyecto y las comunidades, así como minimizar y mitigar los riesgos ambientales y sociales relacionados a las actividades del proyecto. En el contexto de las enfermedades infecciosas es necesario implementar actividades amplias, culturalmente apropiadas, y con conocimiento adaptado, para así sensibilizar adecuadamente a las comunidades de los riesgos relacionados a las enfermedades infecciosas.

2. Identificación y análisis de las partes interesadas

Las partes interesadas del Proyecto son aquellas “personas que tienen un interés en el Proyecto, o que pueden verse afectadas por el Proyecto, o que pueden estar interesadas en el Proyecto.” Las partes interesadas pueden agruparse en: (i) primarias, que son “individuos, grupos o comunidades locales que puedan verse afectadas por el Proyecto, de forma positiva o negativa, directa o indirectamente”... particularmente “aquellos que se vean directamente afectados, incluyendo los más perjudicados o vulnerables” y; (ii) secundarias, que son “actores generales que pudieran tener influencia en los resultados del Proyecto por su conocimiento sobre las comunidades afectas o por su influencia política.

De esta forma, las partes interesadas están definidas como los individuos, grupos u otras entidades que:

- (i) Son impactadas, o con alta probabilidad de ser impactadas, directa o indirectamente, positiva o negativamente, por el Proyecto (en adelante “partes afectadas”); y
- (ii) Pudieran tener interés en el Proyecto (“partes interesadas”). Esto incluye individuos o grupos cuyos intereses puedan verse afectados por el Proyecto y que tienen el potencial de influenciar

¹ La Nota Técnica, “*Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings, March 20, 2020*” está disponible en el siguiente enlace: <https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/wbunits/opcs/Knowledge%20Base/Public%20Consultations%20in%20WB%20Operations.pdf>

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

los resultados del Proyecto de alguna forma.

2.1. Metodología

Para lograr una participación efectiva y contextualizada, las partes interesadas de este Proyecto pueden dividirse en las siguientes categorías principales:

- **Partes afectadas** – personas, grupos u otras entidades dentro del Área de Influencia del Proyecto (AIP) que están directamente influenciadas por el Proyecto y/o que han sido identificadas como las más susceptibles a verse impactadas por el Proyecto. Estas deberán participar de cerca para identificar impactos y sus implicaciones, así como en la toma de decisiones sobre medidas de gestión y mitigación.
- **Otras partes interesadas** – individuos/grupos/entidades que no necesariamente reciban impactos directos del Proyecto, pero cuyos intereses puedan verse afectados por el proyecto, o que puedan afectar el Proyecto y su proceso de implementación de alguna forma.
- **Grupos vulnerables** – personas que puedan verse impactadas de forma desproporcionada, o ser aún más perjudicadas por el Proyecto en comparación a otros grupos dada su vulnerabilidad, y que pudieran requerir esfuerzos especiales para su participación, asegurando una representación equitativa en las consultas o el proceso de decisión asociado al proyecto.

2.2. Partes afectadas

Las partes afectadas incluyen la población en general. El nuevo coronavirus afecta con igual frecuencia a hombres, mujeres y niños. Sin embargo, las consecuencias son muy diferentes. La edad, el sexo y las enfermedades anteriores juegan un papel decisivo. Específicamente, en este caso, las partes afectadas principales son las siguientes:

- Pacientes infectados con el COVID-19 que usen instalaciones impactadas por el Proyecto.
- Familiares de pacientes infectados con el COVID-19.
- Personas que viven a lo largo del territorio de El Salvador y que usan su sistema de salud.
- Personal del Ministerio de Salud de El Salvador.
- Habitantes de El Salvador, en general
- Proveedores de equipos y suministros médicos relevantes al Proyecto

2.3. Otras partes interesadas

Entre las partes interesadas se pueden encontrar otras partes, adicionales a las partes afectadas, donde se incluyen otros actores gubernamentales e instituciones relevantes. Se han identificado:

- Ministerios: Ministerio de Hacienda (MINHA), Dirección Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, Ministerio de Gobernación.
- Autoridades municipales de todo el territorio nacional.
- Instituciones multilaterales: OPS, OMS

2.4. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Es particularmente importante determinar si los impactos del Proyecto pudiesen afectar de forma desproporcionada a grupos o individuos vulnerables/menos favorecidos, que por lo general carecen de espacios para expresar sus preocupaciones o entendimiento de los impactos de un proyecto. La creación de conciencia y la participación de partes interesadas con grupos o individuos respecto a enfermedades infecciosas y tratamientos médicos deberán ser adaptados para considerar las sensibilidades, preocupaciones y sensibilidades culturales, y asegurar que las actividades y beneficios del Proyecto han sido entendidos.

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

Las vulnerabilidades de estos grupos o individuos pueden ser a causa del origen, género, edad, condición de salud, deficiencia económica e inseguridad financiera, posición de desventaja en la comunidad (minorías o grupos marginales), dependencia en otros individuos o recursos natural, etc.

La participación y comunicación con grupos o individuos vulnerables/menos favorecidos requiere la aplicación de medidas específicas y asistencia enfocadas a la facilitación de la participación o acceso a la información en los asuntos relevantes para el proyecto, para que su conocimiento y opinión sobre el proceso sea conmensurable al de las demás partes interesadas.

En el contexto de este proyecto, se han identificado los siguientes grupos vulnerables/menos favorecidos:

- Adultos mayores
- Personas con discapacidad
- Personas viviendo en condiciones de pobreza
- Mujeres con vulnerabilidad económica y social
- Pueblos Indígenas

3. Programa de Participación de las Partes Interesadas

3.1. Participación de las Partes Interesadas durante la Preparación del Proyecto.

Dado que este Proyecto está siendo desarrollado bajo un contexto general de emergencia, sus actividades están enmarcadas por las medidas que el Gobierno de El Salvador ha tomado en respuesta al virus. Previo a la elaboración de este proyecto, el Gobierno ha implementado una estrategia de comunicación y emergencia para enfrentar el brote de COVID-19. El Salvador ha sido uno de los países con medidas y acciones de prevención más significativas, las cuáles están incluidas en el ‘Plan nacional de preparación y respuesta ante el Novel Coronavirus (2019 – nCov) El Salvador 2020’, publicado en enero del 2020 a través del sitio web del MINSAL². Este documento ha servido de guía para informar la campaña de prevención que se ha desarrollado, la cuál ha transmitido a la población la necesidad imperativa de reducir al máximo la posibilidad de contagio dada la fragilidad del sistema de salud de El Salvador, y que ante un brote masivo, no habría la capacidad suficiente para enfrentar la severa crisis de saturación en la capacidad de atención del servicio de salud.

La comunicación y consulta de temas relacionados al COVID-19 se ha implementado a través de distintos canales y medios. Los usuarios y el público en general pueden encontrar información sobre el coronavirus, sus síntomas, y posibles acciones a tomar en caso de infección a través de la línea exclusiva 132 de asistencia y el sitio en línea <https://covid19.gob.sv/> donde se han concentrado múltiples fuentes de información, informes oficiales y materiales para descargar. Las cadenas nacionales de radio y televisión son constantes, usualmente lideradas por el presidente de la República quien actualiza a la población sobre la más reciente información oficial. Todos los medios de comunicación registrados están obligados a transmitir estas cadenas.

Adicionalmente, el gobierno ha impulsado una campaña de comunicación en medios de televisión, radio, Twitter, Facebook y YouTube, con recomendaciones de cómo prevenir la infección y qué medidas tomar en caso de mostrar síntomas. Las páginas del MINSAL y de la Dirección Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres incluyen actualizaciones constantes con información de los contagios a nivel nacional, y el gobierno ha realizado varias cadenas nacionales de televisión donde ha

² Ver archivo en: http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/planes/Plan-nacional-de-preparacion-y-resp-eventos-provocados-virus-resp-potencial-pandemico-svl-2020_v2.pdf

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador
Plan de Participación de Partes Interesadas

informado de las medidas de prevención y las consecuencias que estas tienen sobre la población.

3.2. Necesidades de las Partes Interesadas identificadas y técnicas para su participación durante la implementación del Proyecto.

La siguiente tabla describe las actividades de información y necesidades específicas de los grupos interesados para el proyecto. Bajo el Subcomponente 1.2 se establece que el proyecto apoyará actividades de comunicación en distintos frentes, los cuales apoyarán y fortalecerán la estrategia de comunicación que el Gobierno y el MINSAL ya han desarrollado en las últimas semanas:

Grupo interesado	Características principales	Medio de notificación preferido	Necesidades específicas
Pacientes infectados de Covid-19	Personas infectadas de Covid-19	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, anuncios en sitios web nacionales	Lenguaje simple, ilustraciones gráficas, traducciones.
Familiares de pacientes infectados de Covid-19	Familiares de una persona infectada o sus cuidadores	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, anuncios en sitios web nacionales	Lenguaje simple, ilustraciones gráficas, traducciones.
Personas que viven en El Salvador y utilizan sistemas de salud pública	Usuarios o pacientes de servicios de salud pública, como centros de atención primaria, hospitales, etc.	Infografías, carteles, paneles, videos en salas de espera, etc.	Lenguaje simple, mensajes claros, señales de advertencia en los pasillos
Personal médico, personal hospitalario (MINSAL)	Personas que trabajan en los servicios de salud pública, como centros de atención primaria, hospitales, etc.	Comunicaciones formales, videos, mensajes de WhatsApp, difusión de información a través de SMS, etc.	-
Personas que viven en El Salvador, en general	Opinión publica	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Lenguaje simple, ilustraciones gráficas, traducciones.
Proveedores de equipos y suministros médicos.	Empresas que proporcionan equipos, suministros.	Comunicaciones oficiales	-

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador
Plan de Participación de Partes Interesadas

Grupo interesado	Características principales	Medio de notificación preferido	Necesidades específicas
Ministerio de Salud (MINSAL)	Institución principal que maneja la crisis de salud	Comunicaciones oficiales	-
Ministerio de Hacienda (MINHA)	Institución que administra los fondos para atender la emergencia.	Comunicaciones oficiales	-
Ministerio de Gobernación	Institución que coordina las políticas y regulaciones públicas.	Comunicaciones oficiales	-
Dirección Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres	Institución que coordina la atención a emergencias y desastres	Comunicaciones oficiales	-
Autoridades municipales a lo largo del territorio	Gobiernos locales a cargo de algunos servicios públicos, como el transporte, el uso del espacio público, etc.	Comunicaciones oficiales	-
Hospitales y clínicas privadas	Sistema privado de salud	Comunicaciones oficiales	Coordinación de actividades y necesidades.
Otras organizaciones multilaterales: OPS, OMS	Organizaciones que apoyan al país con asistencia financiera y técnica.	Comunicaciones oficiales	Coordinación de actividades técnicas a ser financiadas.
Personas mayores	Grupo de edad vulnerable y en mayor peligro	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, lenguaje en señas
Personas con discapacidad	Grupo vulnerable	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, lenguaje en señas

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador
Plan de Participación de Partes Interesadas

Grupo interesado	Características principales	Medio de notificación preferido	Necesidades específicas
Personas que viven en condiciones de pobreza;	Grupo vulnerable	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, lenguaje en señas
Mujeres en vulnerabilidad económica y social;	Personas vulnerables	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, lenguaje en señas
Minorías étnicas (Pueblos Indígenas)	Grupo vulnerable, históricamente discriminado.	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, lenguaje en señas

3.3. Estrategia propuesta para la divulgación de información y procesos de consulta

La comunicación sobre el proyecto es prioridad en este plan asegurando la difusión de la información clínica de forma oportuna, precisa y completa destinada a la eficaz atención de los pacientes; implementar las medidas de control que se determinen y minimizar el riesgo de exposición. Considerando que el proyecto se enfoca en la adquisición de productos, equipos y suministros médicos, la divulgación de la información se enfocará en la transparencia del proceso y en la supervisión adecuada del cumplimiento de los estándares sociales y ambientales incluidos en el Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto. Adicionalmente el proyecto fortalecerá las estrategias de comunicación establecidas por el Gobierno; en este caso, se enfatizará en promover canales de información efectivos para comunidades vulnerables y diseñar una estrategia culturalmente adaptada para Pueblos Indígenas

El principal reto para la comunicación y la interacción con las partes afectadas e interesadas serán las limitaciones producto del estado de excepción bajo el cual se encuentra el territorio de El Salvador. En tanto, se enfatizará en la divulgación de documentación a través de los sitios en línea designados por el Gobierno, incluyendo la página oficial del MINSAL. Esta información deberá estar vinculada al portal nacional de información <https://covid19.gob.sv/> en línea con los otros proyectos de apoyo que ha publicado el Gobierno.

Dado que esta es una situación de emergencia, existen dos etapas para el manejo de la crisis: la primera, y actual, es la respuesta inicial de crisis, donde los esfuerzos se enfocan en impedir el avance de contagio del virus y prevenir nuevas infecciones. El Gobierno de El Salvador ha implementado algunas medidas, con una campaña de comunicación, descrita en la sección anterior. La segunda etapa corresponde al

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador
Plan de Participación de Partes Interesadas

programa de implementación de los componentes del Proyecto.

El MINSAL proporcionará al público información actualizada, coherente y precisa sobre el estado de la enfermedad alrededor del mundo y de la situación en El Salvador para divulgar el conocimiento necesario para la toma de decisión en cuanto a los cuidados adecuados para evitar la adquisición de la enfermedad. Esta comunicación a la población en general se realizará también en forma diaria durante toda la duración de la crisis.

La información sobre la implementación de actividades y consensos será de utilidad para crear confianza pública en la capacidad de los servicios de salud para gestionar la respuesta ante la aparición de casos. Entre las acciones a desarrollar se destacan las siguientes:

- Establecer una campaña de comunicación constante.
- Evaluar la necesidad de intervenciones en medios masivos
- Contactar actores estratégicos para asegurar la difusión de información correcta (red de periodistas científicos, sociedades científicas)
- Difusión de información periódica (boletines, alertas, recomendaciones)
- Actualización de página Web
- Monitoreo de redes sociales
- Material de comunicación para puntos de entrada
- Apoyar el fortalecimiento de líneas telefónicas y centros de llamadas para atender consultas de emergencia relativas al COVID-19 así como riesgos derivados de la cuarentena, particularmente violencia intrafamiliar y violencia de género. Estas manifestaciones de violencia probablemente vayan a exacerbarse durante este período.

Etapa del proyecto	Lista de información a revelar	Métodos propuestos	Destinatarios	Responsabilidades
Primera respuesta a la crisis	Campaña Quédate en Casa	Videos cuñas radiales, redes sociales, infografías	Todo el publico	MINSAL, Gobierno de la República
	Difusión de información en espacios públicos.	Vallas publicitarias, Cajas de luz Pantallas en lugares públicos (bancos, supermercados) líderes sociales, influencers, artistas, figuras deportivas. Información en	Todo el publico	Gobierno de la República, MINSAL

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador
Plan de Participación de Partes Interesadas

Etapa del proyecto	Lista de información a revelar	Métodos propuestos	Destinatarios	Responsabilidades
		terminales de transporte.		
	Difusión de información pública de interés nacional.	Radio, TV, redes sociales.	Opinión pública	Portavoces oficiales
Implementación de las actividades del programa.	Información sobre los riesgos e impactos de la pandemia. Preparación y entrega de pautas para los trabajadores de la salud para el autocuidado y las prácticas de salud mental. Producir y difundir material para apoyar a los hogares en aislamiento obligatorio.	Videos radiales, sociales, infografías, televisión, redes sociales	Opinión pública	MINSAL
	Información sobre las medidas e inversiones que forman parte del proyecto.	Comunicados oficiales, comunicados de prensa	Ministerios, personal médico, personal administrativo de hospitales, prensa.	MINSAL
	Licitaciones de emergencia y procedimientos de licitación pública.	Comunicados oficiales, comunicaciones oficiales Documentos de licitación pública	Proveedores, Prensa	MINSAL

4. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

4.1. Recursos

MINSAL, a través de sus distintas unidades, supervisará el contenido de las actividades de participación de las partes interesadas, haciendo uso de todo su recurso técnico y de divulgación de la información. Todas estas actividades irán en consonancia con los lineamientos indicados por el Gobierno de El Salvador y las instituciones del estado designadas para asistir en la gestión de esta emergencia.

4.2. Funciones y responsabilidades de gestión

MINSAL tendrá la responsabilidad general de implementación para el Proyecto a través de sus directorios nacionales y unidades técnicas. El Proyecto seguirá arreglos de implementación similares a proyectos anteriores con el Banco Mundial: *Growing up Health Together: Comprehensive Early Childhood Development in El Salvador Project* (P169677) y *Strengthening Public Health Care System* (P117157). Los arreglos de tener una Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP) al centro de la gestión del proyecto han probado ser robustos para la ejecución del presupuesto, mientras los directorios técnicos y las unidades de la institución se apropian de las actividades. Las responsabilidades principales del UCP serán: (i) coordinar solicitudes y necesidades de las actividades financiadas por el proyecto; (ii) monitorear los indicadores de resultados del proyecto; (iii) coordinar con el Directorio General de Supervisión Epidemiológica, y la División General de Gestión Financiera dentro del MINSAL, y el Directorio de Recursos Humanos; (iv) supervisar la implementación del Marco Ambiental y Social; y (v) preparar reportes de progreso técnicos y financieros. La UCP estará liderada por el Ministro de Salud, y está compuesta por personal técnico, incluyendo un especialista social y un especialista ambiental, en coordinación con distintos directorios técnicos y administrativos del MINSAL. Sus roles y responsabilidades serán detallados en el Manual de Operaciones (MO).

5. Mecanismo de atención de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias

El plan también incluye disposiciones y mecanismos de comunicación bidireccionales con los beneficiarios, las poblaciones en riesgo y las comunidades vulnerables. MINSAL, como ente ejecutor del proyecto cuenta con experiencia en la gestión de proyectos y en el desarrollo de Mecanismos de atención a quejas. A nivel general, el Mecanismo de Atención será de doble vía y permitirá a los beneficiarios del Proyecto a buscar información y presentar quejas o denuncias relacionadas con el Proyecto. Como tal, el sistema sirve como una forma de monitoreo adicional del proyecto, permitiendo identificar y corregir problemas en su ejecución antes que estos se vuelvan más serios y, a la vez, una forma de comprobar qué tan efectiva es la comunicación del proyecto, y qué ajustes cabe hacer a los mensajes, lenguaje. Este sistema deberá de esta forma contribuir a la transparencia y rendición de cuentas del Proyecto

Dadas las dificultades de diálogo directo producto del riesgo a la epidemia, el Mecanismo de Atención deberá regirse por el principio de doble vía, donde se ofrecen a todos los beneficiarios del proyecto distintas opciones accesibles y convenientes para buscar información sobre el proyecto, y presentar quejas y denuncias de forma eficiente y oportuna.

El MINSAL cuenta con un Mecanismo de Quejas y Reclamos diseñado para el Proyecto Crecer Juntos donde se establecen los canales de comunicación, los tiempos de respuesta y las alternativas legales por fuera del Mecanismo. En la versión final de este PPPI se adjuntará como anexo una versión adaptada del Mecanismo existente, donde se enfatice la metodología de acción en el contexto actual de emergencia y estado nacional de excepción. El Mecanismo existente será adaptado para que haya canales claros de

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

atención específicos para este Proyecto. Deberá ser claro para el denunciante que existen vías dedicadas para las actividades correspondientes, y no se centralizará la recepción y el proceso de quejas o denuncias junto con otros mecanismos activos dentro del ministerio. El MINSAL comunicará, a través de sus portales de internet y en los espacios oficiales de información sobre COVID-19, cuáles son los canales de atención oficiales para este Proyecto.

Los principios que guiarán el registro de quejas o dudas correspondientes al proyecto serán:

Captación de quejas y denuncias

MINSAL tiene definidos distintos medios para específicos para la atención, que deberán ajustarse para enfrentar las actividades de este Proyecto:

- **Telefónicas:** La línea Teléfono Amigo: 2591-7474 está dedicada a recibir, registrar y documentar llamadas relativas a quejas e información general. El número 132 ha sido habilitado específicamente para atender dudas y consultas respecto al COVID-19.
- **Medios electrónicos:** La dirección oficial atencion@salud.gob.sv está dedicada para atención. Para efectos de este Proyecto, se deberá fortalecer el equipo técnico a cargo de este proceso.
- **Otros medios:** MINSAL evaluará otras alternativas para la captación conforme avance el Proyecto. Estos incluirán buzones y sitios de recepción personal de quejas, que estarían disponibles una vez que las medidas de distanciamiento social vayan liberándose. MINSAL también evaluará cuáles canales son los más eficientes para comunidades indígenas que se encuentran en zonas alejadas y que tendrían dificultad para hacer su queja de forma presencial o por vía electrónica.

Procedimientos de registro, respuesta y monitoreo

Cualquiera que sea el medio o instancia de captación, MINSAL tiene un procedimiento para el registro, seguimiento y respuesta:

- El sistema asegura la posibilidad de plantear quejas anónimas donde se garantice el respeto a la privacidad del denunciante y donde se proceda a la respuesta bajo el mismo procedimiento.
- El Mecanismo de MINSAL indica que el personal encargado ingresará toda la información recolectada al Sistema, garantizando que esta esté completa para que pueda ser respondida en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles. Este plazo de respuesta deberá ajustarse según sea el volumen de insumos.
- En caso de insatisfacción del ciudadano ante la respuesta recibida, se podrá apelar el proceso o la respuesta recibida. Aquellas personas afectadas por el Proyecto que consideren insuficiente la respuesta a su apelación tendrán la posibilidad de acudir a instancias legales nacionales, una vez agotadas las propuestas de resolución.
- La Unidad por el Derecho a la Salud, a cargo del Mecanismo, preparará informes ejecutivos semestrales de seguimiento del Mecanismo con base a la información registrada en plataforma informática e información recopilada en los monitoreos y supervisiones según el periodo evaluado.
- Luego de la presentación de cada informe, el MINSAL, el/la especialista social para el Proyecto y el Banco Mundial, analizarán la necesidad de ajustar el mecanismo o realizar cambios en el esquema de implementación y monitoreo para asegurar la efectividad de su uso.

6. Seguimiento y presentación de informes

6.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

Proyecto de Respuesta al COVID-19 – El Salvador

Plan de Participación de Partes Interesadas

Una estrategia permanente de comunicación ya ha sido establecida por parte de las autoridades, donde se han desarrollado distintas estrategias de prevención y conducta, liderada por personeros del MINSAL y el mismo Presidente de la República. Adicional a estas campañas permanentes de comunicación e información, las partes interesadas recibirán actualizaciones permanentes de las actividades que se estén realizando a partir de las actividades de este proyecto.

6.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El MINSAL está realizando comunicados constantes, en ocasiones más de una vez al día, a través del cual transmite información a la población en general sobre el avance del contagio a nivel nacional e internacional. Todas las actividades y resultados que se produzcan de este proyecto deberán ser documentadas y consolidadas en reportes, que serán divulgados oportunamente a los ciudadanos y autoridades respectivas, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El PPPI será revisado y actualizado según sea necesario durante la implementación del Proyecto para asegurar que la información presentada sea consistente y la más reciente, y que los métodos identificados para la participación sean apropiados. Se realizarán resúmenes mensuales y reportes internos sobre quejas, preguntas e incidentes relevantes, así como el estatus de implementación de las acciones que ha tomado la UIP para responder o prevenir las mismas. El resumen mensual proveerá un mecanismo para evaluar tanto la cantidad y la naturaleza de las quejas, así como las medidas del Proyecto para darles respuesta y seguimiento. La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo para el Proyecto podrá divulgarse a las partes interesadas de la siguiente forma:

- Publicación de reportes anuales sobre la interacción del Proyecto con las partes interesadas.
- Indicadores claves de desempeño (KPIs por sus siglas en inglés) que sirvan para monitorear el Proyecto, incluyendo: número de consultas realizadas, porcentaje de resolución a quejas presentadas, tiempos promedio de respuesta y otros. Estos indicadores serán propuestos por INVEST-H en la versión final de este PPPI.