

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras
Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

1. Introducción / Descripción del Proyecto

Un brote masivo de la enfermedad de coronavirus (COVID-19) causado por el novel coronavirus 2019 (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. Hasta marzo 22, 2020, el brote ha resultado en un estimado de 267,013 casos y 11,201 muertes en 185 países.

El Proyecto de Respuesta a Emergencias COVID-19 tiene como objetivo responder y mitigar el impacto del COVID-19 en Honduras, 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 de emergencia COVID-19 (US\$19 millón).

Subcomponente 1.1: Detección de casos, Confirmación, Rastreo de Contacto, Registro y Reporte. Este subcomponente apoyará la vigilancia epidemiológica y la capacidad de diagnóstico de Honduras y se enfocará en (i) fortalecer los sistemas de vigilancia de enfermedades, laboratorios de salud públicos, y la capacidad epidemiológica para la detección temprana y la confirmación de casos a nivel nacional y local a través de la provisión de capacitación técnica, entrenamiento, bienes y equipo médico; (ii) apoyo operativo para equipos de respuesta rápida para investigar casos, hacer rastreo de contacto e implementar intervenciones comunitarias para la contención de contagios locales rápidos; (iii) sistemas de información que provean datos que ayuden a guiar la toma de decisiones; (iv) actualización, diseminación, operacionalización y entrenamiento sobre la normativa nacional, protocolos y lineamientos en el manejo de casos, cuidado de pacientes, y prevención de infecciones y control; y (v) otras medidas que apoyen la detección y contención del COVID-19 y otros potenciales patógenos infecciosos.

Subcomponente 1.2: Fortalecer aspectos críticos en la provisión de salud para sobrellevar el aumento de la demanda de servicios a consecuencia del COVID-19. Este subcomponente financiará el fortalecimiento de los sistemas de salud públicos, a través del equipamiento de servicios médicos, incluyendo UCIs, para proveer cuidado médico óptimo a pacientes en riesgo, así como minimizar riesgos de contagio para pacientes y personal de salud. El subcomponente financiará, entre otros: (i) suministros médicos, medicinas y equipamientos para instalaciones de salud pública y equipos específicos para unidades de cuidados intensivos, promoviendo el uso de tecnologías inteligentes donde sea posible, así como el entrenamiento asociado para trabajadores de la salud y asegurar el cuidado adecuado; (ii) equipo de protección, bioseguridad y materiales de higiene para personal de salud en instalaciones de salud públicas, incluyendo laboratorios, unidades de aislamiento y oficinas de salud sanitaria.

Componente 2: Gestión de Implementación y Monitoreo y Evaluación (US\$1 millón).

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras

Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

Este componente financiaría el personal necesario y los costos operativos para la Unidad de Implementación del Proyecto (UIP) ubicada en Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-H) para realizar gestión financiera, licitaciones y funciones de salvaguardas, y realizar las auditorías del Proyecto. Este componente también financiará actividades para fortalecer la capacidad de las unidades centrales y subnacionales de la Secretaría de Salud (SESAL) para la coordinación, gestión de implementación y supervisión del Proyecto (incluyendo el reporte de actividades y resultados del Proyecto) para poder cumplir las responsabilidades técnicas y de liderazgo de SESAL. Entre otras actividades, esto incluye el apoyo para la provisión adecuada y a tiempo de todos los insumos técnicos necesarios y la guía de la UIP para asegurar la licitación adecuada de equipos médicos y suministros, y actividades de control de calidad para la entrega de productos.

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, 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 hondureñas 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.

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 - Honduras

Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

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 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 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 Honduras y que usan su sistema de salud.
- Personal de la Secretaría de Salud de Honduras.
- Habitantes de Honduras, 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:

- Secretarías: Secretaría de Salud (SESAL), Secretaría de Finanzas (SEFIN), Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-H), Secretaría de Seguridad.
- Autoridades de las municipalidades en los dieciocho departamentos del país, particularmente aquellas donde están ubicados las diecisiete (17) Oficinas Sanitarias Internacionales (OSI) y los trece (13) Hospitales priorizados para atender la enfermedad, según lo consigna el ‘Plan para la contención y respuesta a casos de coronavirus (covid-19) en Honduras’ publicado por la SESAL en febrero del 2020.
- Instituciones multilaterales: OPS, OMS

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras

Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

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.

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
- Minorías étnicas (Pueblos Autóctonos de Honduras: Pueblos Indígenas y Afro-hondureños)

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 enmarcado por un programa de emergencia, el Gobierno de Honduras se ha limitado a transmitir información y establecer comunicaciones mediáticas para informar sobre el virus. Aún así, el Gobierno de Honduras ha implementado una estrategia de comunicación de emergencia para enfrentar el brote de COVID-19, la cual está sintetizada en el [‘Plan para la contención y respuesta a casos de coronavirus \(covid-19\) en Honduras’](#), publicado por la SESAL en febrero del 2020. Este documento incluye el esquema que rige para la Comunicación del Riesgo y un Anexo con distintas estrategias de comunicación visual (diagramas, lineamientos y recomendaciones). Adicionalmente, se han tomado medidas de carácter nacional, como la suspensión de las clases en los centros educativos, un toque de queda absoluto sobre el territorio, suspensiones parciales de actividades comerciales y el cese obligado de operaciones de empresas privadas e instituciones nacionales.

Todas estas medidas tienen un carácter preventivo, considerando que el estado de Honduras es consciente que, al momento, no tiene la capacidad suficiente para enfrentar la severa crisis de saturación en la capacidad de atención del servicio de salud.

Anterior al desarrollo de este Proyecto, las autoridades de Honduras han iniciado una serie de esfuerzos para informar a la población sobre los avances del virus a nivel nacional e internacional. 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

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras
Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

posibles acciones a tomar en caso de infección a través de la línea 911 de asistencia y el sitio en línea <https://covid19honduras.org/>, donde se han concentrado múltiples fuentes de información, informes oficiales y materiales para descargar.

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. La página del SESAL (<http://www.salud.gob.hn/>) tiene actualizaciones constantes con información de los contagios a nivel nacional, y el gobierno ha realizado varias cadenas nacionales de televisión donde ha 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 los principales grupos interesados para este Proyecto. Aunque el Proyecto no incluye una estrategia de comunicación masiva, sus objetivos y resultados se incorporarán dentro de la estrategia general de comunicación que ha establecido el Gobierno y el SESAL.

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 Honduras 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 (SESAL)	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 Honduras, en general	Opinión publica	Medios de comunicación, televisión, radio, redes	Lenguaje simple, ilustraciones gráficas, traducciones.

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras
Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

Grupo interesado	Características principales	Medio de notificación preferido	Necesidades específicas
		sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	
Proveedores de equipos y suministros médicos.	Empresas que proporcionan equipos, suministros.	Comunicaciones oficiales	-
Secretaría de Salud (SESAL)	Institución principal que maneja la crisis de salud	Comunicaciones oficiales	-
Secretaría de Finanzas (SEFIN)	Institución que administra los fondos para atender la emergencia.	Comunicaciones oficiales	-
Secretaría de Seguridad	Institución que coordina las políticas y regulaciones públicas.	Comunicaciones oficiales	-
Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-H)	Gestor nacional de proyectos estratégicos de desarrollo	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,	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras
Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

Grupo interesado	Características principales	Medio de notificación preferido	Necesidades específicas
		televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	lectura, ilustraciones, lenguaje en señas
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 autóctonos)	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 incluirá entrenamiento, fortalecimiento de capacidades en la gestión de salud (dentro del marco del proyecto), y apoyo operativo. Por esto, el PPPI incluirá al personal médico e institucional que pueda verse afectado por el Proyecto y desarrollará una estrategia de consulta específica para atender las necesidades de estos grupos.

El principal reto para la comunicación y la interacción con las partes afectadas e interesadas serán las limitaciones producto del estado de emergencia bajo el cual se encuentra el territorio hondureño. En tanto, se enfatizará en la divulgación de documentación a través de los sitios en línea designados por el Gobierno, incluyendo la página oficial de INVEST-H. Esta información deberá estar vinculada al portal nacional de información <https://covid19honduras.org/>, en línea con los otros proyectos de apoyo que ha

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras
Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

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 Honduras ha implementado algunas medidas, con una campaña de comunicación, descrita en la sección anterior. La segunda etapa corresponde al programa de implementación de los componentes del Proyecto.

Etapas del proyecto	Lista de información a revelar	Métodos propuestos	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
Primera respuesta a la crisis (anterior al Proyecto)	Campaña Honduras Quédate en Casa	Videos cuñas radiales, redes sociales, infografías	En aplicación	SESAL Unidad de Comunicación
	Difusión de información en espacios públicos.	Vallas publicitarias, líderes sociales, artistas, figuras deportivas. Información en terminales de transporte.	En aplicación	SESAL Unidad de Comunicación
	Difusión de información pública de interés nacional.	Radio, TV, redes sociales.	En aplicación	Portavoces oficiales
Implementación de las actividades del Proyecto.	Información sobre los alcances del proyecto, sus objetivos y su cronograma de cumplimiento. Apoyar la difusión de material.	Publicación en sitios oficiales en línea, y avisos en canales oficiales de redes sociales. Habilitación de espacios de consulta en línea para preguntas y respuestas.	Parte de esto ha comenzado con las primeras actividades de respuesta a la crisis, pero debe continuar con las actividades del programa.	INVEST-H y SESAL
	Información sobre las medidas e inversiones que forman parte del proyecto.	Comunicados oficiales, comunicados de prensa	Durante la implementación y monitoreo del programa	INVEST-H

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras
Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

Etapa del proyecto	Lista de información a revelar	Métodos propuestos	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
	Licitaciones de emergencia y procedimientos de licitación pública.	Comunicados oficiales, comunicaciones oficiales Documentos de licitación pública	Durante los procesos de licitación y adquisición.	INVEST-H

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

4.1. Recursos

INVEST-H, a través de sus distintas unidades, supervisará el contenido de las actividades de participación de las partes interesadas, apoyándose en la SESAL y su Unidad de Comunicación y la Unidad de Vigilancia de la Salud. Todas estas actividades irán en consonancia con los lineamientos indicados por el Gobierno de Honduras y las instituciones del estado designadas para asistir en la gestión de esta emergencia.

4.2. Funciones y responsabilidades de gestión

INVEST-H tendrá la responsabilidad general de implementación para el Proyecto, con insumos técnicos de SESAL. Ambas instituciones tendrán un memorándum de entendimiento para establecer claramente las responsabilidades y procesos requeridos para asegurar la implementación a tiempo del proyecto y cumplimiento con los requerimientos de estándares ambientales y sociales del Banco Mundial. Se anticipa que agencias de Naciones Unidas puedan ser contratadas para apoyar al Gobierno en la implementación del proyecto.

Entre las responsabilidades de INVEST-H como coordinador del Proyecto están: (i) coordinar la implementación de las actividades del Proyecto; (ii) coordinar los procesos de licitación, gestión financiera, desembolsos, y consideraciones ambientales y sociales del Proyecto, de acuerdo a lo indicado en los acuerdos legales del Proyecto; (iii) asegurarse la entrega a tiempo y actualización del manual de operaciones y planes relevantes; (iv) coordinar con actores clave; (v) monitorear el progreso de los indicadores de resultados; y (vi) asistir a reuniones clave sobre el COVID-19.

a) **Responsabilidades Fiduciarias.** Todas las responsabilidades fiduciarias para el Proyecto propuesto serán asignadas a la UIP en INVEST-H, quien ha estado a cargo del proyecto del BM en Gestión de Riesgo de Desastres. La UIP está liderada por un Coordinador designado e incluye la gestión financiera y equipo de licitación que será responsable de realizar funciones fiduciarias bajo el Proyecto, con insumos técnicos provistos por SESAL.

b) **Responsabilidades técnicas y de salvaguardas.** La planificación técnica, implementación y la supervisión del proyecto serán responsabilidad de INVEST-H. La implementación de actividades, así como la supervisión de los estándares ambientales y sociales, serán responsabilidad de

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras

Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

INVEST-H. Adicionalmente, expertos de la OPS apoyarán la gestión de salvaguardas, particularmente en temas correspondientes al manejo de desechos y equipos sanitarios. El especialista social asignado al Proyecto será el responsable de coordinar e implementar el PPPI, así como de coordinar el desarrollo del Mecanismo de Atención a Quejas. Los recursos para estas actividades se desprenderán del presupuesto incluido en el Componente 2 del proyecto. Los montos exactos para cada actividad serán detallados una vez se constituya la Unidad Ejecutora del Proyecto en INVEST-H.

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. INVEST-H, como ente ejecutor del proyecto cuenta con experiencia en la gestión de proyectos del Banco Mundial y en el desarrollo de Mecanismos de atención a quejas bajo el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial. Los proyectos de ComRural II (P168385), Seguridad del Agua en el Corredor Seco (P169901), y Fortalecimiento del Suministro de Agua Urbana (P173125), incluyen Mecanismos de Atención dedicados. Basándose en estas experiencias, el Mecanismo de Atención planteado por INVEST-H para este Proyecto, establecerá mecanismos de doble vía que permitan a los beneficiarios del Proyecto a buscar información y presentar quejas o denuncias relacionadas con el Proyecto. El sistema servirá 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. Considerando 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. .

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

Captación de quejas y denuncias

La captación de quejas y denuncias se determinará en la versión final de este PPPI e incluirá la información exacta de los canales de captación desarrollados por INVEST-H, incluyendo sitios de internet, correos electrónicos, direcciones de correo, etc.). Entre otros medios, la captación se puede llevar a cabo a través de los siguientes medios:

- **Telefónicas:** Es la recepción de la llamada telefónica mediante la cual se captura la queja o denuncia en un formato preestablecido. (que dirá de que se trata la denuncia).
- **Medios electrónicos:** Es la recepción por mensaje de texto, Internet o cualquier otro medio electrónico.
- **Otros medios:** INVEST-H evaluará otras alternativas para la captación conforme avance el Proyecto.

Procedimientos de consultas, quejas y denuncias

Cualquiera que sea el medio o instancia de captación, INVEST-H estará obligado a analizar los detalles en los cuales se contenga la narración de hechos que supongan una queja o denuncia y procederá, en su caso a registrarlos y darles el trámite que corresponda, según su naturaleza. El mecanismo de atención deberá ser inclusivo e informativo, y deberá:

Proyecto de Respuesta al COVID-19 - Honduras

Plan de Participación de Partes Interesadas – Abril 2020

- Permitir quejas anónimas donde se garantice el respeto a la privacidad del denunciante y donde se proceda a la respuesta bajo el mismo procedimiento.
- Establecer un tiempo de respuesta a la queja o a la solicitud de la información. En la versión final de este PPPI, INVEST-H establecerá un plan de tiempos de recepción, investigación y respuesta no mayor a 15 días hábiles, y con procedimientos satisfactorios para el cumplimiento adecuado del EAS10.
- Las personas afectadas por el Proyecto que consideren insuficiente la respuesta a sus quejas o reclamos tendrán la posibilidad de recurrir a un proceso de apelación, para el cuál habrá un tiempo de respuesta y resolución determinado. En caso de no ser suficiente, las personas afectadas pueden acudir a instancias legales nacionales, una vez agotadas las propuestas de resolución.

En una siguiente versión de este PPPI, el Mecanismo de Atención final deberá definir cuáles deberán ser los flujos de información; es decir, cómo INVEST-H deberá registrar las consultas, sugerencias o quejas; cómo, cuándo y a quién deberá elaborar reportes indicando resultados al modelo de atención; y cómo y cuándo deberá INVEST-H dar a conocer a los beneficiarios las medidas tomadas (en el caso de quejas o denuncias).

6. Seguimiento y presentación de informes

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

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 SESAL 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

La SESAL 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.