



PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS

PLAN DE VERIFICACION REMOTA DE LA EMERGENCIA NACIONAL POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 EN EL SALVADOR

I. JUSTIFICACION Y OBJETIVOS

Desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara la epidemia del coronavirus COVID 19 como una emergencia de salud pública de preocupación internacional (30 de enero) que luego sería caracterizada como pandemia (11 de marzo), la respuesta gradual de los Estados a nivel global estuvo dirigida prioritariamente a prevenir, proteger y brindar atención sanitaria a la población contra las afectaciones al derecho a la vida y la salud de las personas, tomando decisiones para limitar la interacción social, el control de fronteras y medidas de alejamiento.

Sin duda alguna, en situaciones de grave emergencia como la actual, los derechos humanos pueden limitarse en beneficio del interés público. Sin embargo los Estados se encuentran obligados a realizar los esfuerzos necesarios para protegerlos en toda circunstancia, debiendo adoptar decisiones que sean razonables, proporcionales, equitativas, no discriminatorias y en plena conformidad con la normativa nacional e internacional.¹

De esta manera, a lo largo de la emergencia, diversos organismos de derechos humanos han realizado llamamientos para colocar a los derechos humanos en el centro de la respuesta a la pandemia del coronavirus, intentando reducir el impacto potencialmente negativo de las decisiones públicas, de manera especial en relación a las graves consecuencias socioeconómicas que ponen en riesgo los medios de subsistencia y el bienestar de la población en mayor condición de vulnerabilidad,² advirtiendo además la necesidad de proteger el derecho de acceso a la información en el marco de la amenaza que esta enfermedad supone y la difusión fidedigna de los medios de protección que pueden adoptarse de manera individual, familiar, laboral o comunitaria³ y la protección contra abusos derivados de las medidas de emergencia, especialmente evitando que se usen como base para atacar a grupos o individuos, silenciar el trabajo de las personas defensoras de derechos humanos o acallar las opiniones disidentes.⁴

¹ OMS "Consideraciones éticas en el desarrollo de una respuesta de salud pública a la gripe pandémica" Disponible en www.who.int/csr/resources/publications

² Comunicado de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Michelle Bachelet relativo a que los gobiernos tomen medidas para detener la difusión del coronavirus COVID-19 y también que emprendan otras iniciativas para reducir la posible repercusión negativa que esas medidas podrían tener sobre la vida de las personas. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/media.aspx?IsMediaPageSP=true&LangID=S>

³ Declaración conjunta del Relator Especial de la ONU sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión; el Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa y el Relator Especial de la CIDH para la Libertad de Expresión. <http://www.oacnudh.org/covid-19-los-gobiernos-deben-promover-y-proteger-el-acceso-y-la-libre-circulacion-de-la-informacion-durante-la-pandemia-expertos-internacionales/>

⁴ <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25722&LangID=S>

En el caso salvadoreño se han emitido e implementado diversos decretos legislativos y ejecutivos que gradualmente están configurando la respuesta estatal ante la emergencia y que se vinculan a derechos específicos. De esta manera se han suspendido las actividades académicas, la restricción de vuelos aéreos, el cierre de fronteras, la creación de centros cuarentena para personas viajeras y otras acciones en el marco de la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional⁵ y la aprobación de la Ley de Restricción de Derechos Constitucionales.⁶ Asimismo se han adoptado diferentes medidas de contención relativas a limitar la libertad de circulación y reunión,⁷ ordenar el retorno al domicilio a grupos de personas trabajadoras garantizando su remuneración,⁸ limitaciones a la actividad comercial, recreativa,⁹ de restaurantes¹⁰, centros comerciales y similares, directrices para el transporte público de pasajeros,¹¹ la suspensión de plazos en procesos judiciales y administrativos,¹² entre otras. También se han presentado a la Asamblea Legislativa diferentes propuestas vinculadas a un Plan de Respuesta de Alivio Económico que pretende mitigar el impacto de las medidas adoptadas en la emergencia.

De este modo, la verificación inicial realizada por la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos estuvo dirigida prioritariamente a monitorear la implementación de las medidas de contención, especialmente con respecto a la situación de las personas en los centros de cuarentena, debido a las constantes denuncias sobre condiciones inadecuadas, falta de alimentación y graves carencias en los servicios de información básicos. Asimismo, de manera gradual y permanente se han realizado diversas gestiones y recomendaciones tanto a la institucionalidad pública como a la población en distintas temáticas vinculadas a la emergencia.

También se ha mantenido la atención de personas usuarias a nivel nacional, utilizando distintos medios, primero de forma presencial y, una vez confirmados los primeros casos de coronavirus, por vía telemática y llamadas telefónicas. De manera particular se ha habilitado el envío de avisos a través de una aplicación informática disponible para descargar y a través de la página web institucional. Estas decisiones han tenido como base la protección de las personas usuarias y del personal institucional, así como el acatamiento de las medidas estatales de contención, girando directrices para realizar un nuevo tipo de verificación sobre respuesta estatal y el impacto a los derechos humanos de la población salvadoreña originados por la pandemia.

En ese contexto, se ha diseñado el **Plan para la Verificación Remota de la Emergencia Nacional por Coronavirus COVID-19 (PVR o Plan)** que detalla la metodología para articular dicha verificación definiendo los procesos organizativos necesarios para facilitar la recopilación, análisis, y difusión de

⁵ Decreto Legislativo 593 publicado en el Diario Oficial N°52, tomo 426 del 14 de marzo del 2020

⁶ Decreto Legislativo 594 publicado en el Diario Oficial N°53, tomo 426 del 15 de marzo del 2020

⁷ Decreto Ejecutivo N° 5 del 15 de marzo de 2020

⁸ Decreto Ejecutivo N° 6 del 16 de marzo de 2020

⁹ Decreto Ejecutivo N° 7 del 16 de marzo de 2020

¹⁰ Decreto Ejecutivo N°9 del 17 de marzo de 2020

¹¹ Decreto Ejecutivo N° 8 del 16 de marzo de 2020

¹² Decreto Legislativo 599 del 20 de marzo de 2020.

los datos de manera cohesionada y eficiente, atendiendo al mandato constitucional de la PDDH, la protección del personal institucional, la experiencia acumulada y el contexto en el que la actual crisis se desarrolla.

De esta manera, se pretende orientar la toma de decisiones institucionales a partir del análisis y evaluación de datos específicos generados a través de mecanismos como la identificación y mapeo de referentes, el monitoreo de denuncias y gestiones institucionales, el registro de las medidas adoptadas y las recomendaciones de los organismos internacionales en temáticas prioritarias. Todo ello en el marco de mecanismos ágiles de coordinación con roles y responsabilidades claramente definidas.

Asimismo, es importante que este proceso se interprete de manera dinámica es decir mediante el examen de la situación actual, así como pasada y futura, con el fin de determinar si existen elementos para concluir si se mejora, deteriora o permanece igual, definiendo escenarios de actuación posible.

En ese sentido, se han determinado los siguientes objetivos:

1. Objetivo general:

Proporcionar análisis para la toma de decisiones institucionales sobre el tipo y escala de intervención más apropiada en la emergencia nacional por la pandemia del coronavirus COVID-19 con el fin de articular integralmente el mandato constitucional para el respeto y garantía de los derechos humanos.

2. Objetivos específicos:

- a) Definir la metodología para la verificación remota a través de la recopilación, análisis, evaluación y difusión de la información
- b) Identificar las responsabilidades, coordinaciones y necesidades logísticas requeridas para el mejor desarrollo del trabajo institucional
- c) Evaluar la respuesta estatal y prevenir en la medida de lo posible los impactos a los derechos humanos vinculados emitiendo de manera oportuna las recomendaciones pertinentes

II. MARCO CONCEPTUAL

Un marco conceptual adecuado se utiliza para identificar los principales factores que real o potencialmente puedan afectar derechos humanos, ayudando a delimitar y priorizar la información a recopilar y analizar en un contexto determinado, a través de criterios objetivos y mecanismos flexibles para su adecuada reorientación o modificación.

En situaciones de emergencia, como la que nos ocupa, debe tenerse presente que una correcta evaluación de la respuesta estatal junto con el monitoreo adecuado de su implementación no solo previene posibles abusos o potenciales afectaciones a los derechos humanos, sino que además permite la atención oportuna de las necesidades de la población y la gestión eficaz ante las autoridades responsables en la coyuntura actual. De igual manera, a largo plazo, brinda herramientas invaluable para hacer recomendaciones en el marco de la planificación, preparación y respuesta pública necesaria para afrontar pandemias y mitigar su impacto en los derechos humanos.

En ese contexto y a partir de la verificación inicial realizada por la PDDH y los estándares emitidos por organismos internacionales de derechos humanos se han identificado seis **temáticas** que serán monitoreadas de manera permanente a través de distintos mecanismos:

1. Situación de las personas en los centros de cuarentena
2. Derecho a la salud
3. Situación de subsistencia (trabajo, agua y alimentación)
4. Acceso a la información y libertad de prensa
5. Derecho a la integridad personal y
6. Protección contra la Discriminación

A su vez, para cada una de estas temáticas se han definido los elementos prioritarios a considerar, derivados del alcance y contenido de los derechos vinculados en situaciones de emergencia:

N°	Temática	Elementos prioritarios
1	Situación de las personas en los centros de cuarentena	<ul style="list-style-type: none"> • Datos actualizados de centros de cuarentena habilitados y total de personas por grupos de edad y condición de vulnerabilidad. • Atención en salud incluyendo especialmente los servicios por enfermedades crónicas y psicosociales adecuados, • Derecho de acceso a la información • Condiciones generales de los centros de cuarentena • Situación del personal sanitario y de seguridad.

N°	Temática	Elementos prioritarios
----	----------	------------------------

2	Derecho a la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas estatales en materia de salud pública para limitar la circulación y la interacción social • Garantías para la disponibilidad y el acceso equitativo a medidas profilácticas (prevención) y terapéuticas (combate y tratamiento) adoptadas en la emergencia • Existencia y aplicación de protocolos de tratamiento de acuerdo a estándares internacionales • Definición previa y objetiva de los criterios de priorización relativos a garantizar el mantenimiento funcional del sistema de salud, especialmente si se presenta una situación gravísima de casos confirmados. • Datos actualizados sobre la prevalencia de la enfermedad • Datos actualizados sobre centros de salud u hospitales con personal y equipos necesarios • Disponibilidad y asignación de recursos para garantizar el derecho a la salud durante la emergencia
3	Acceso a la información y libertad de prensa	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para garantizar el acceso a la información fidedigna sobre la amenaza que supone el coronavirus y los medios para protegerse (individual, familiar, laboral y comunitariamente) • Identificación de formatos accesibles para la difusión de la información, prestando especial atención a garantizar el derecho a personas con acceso limitado a internet, personas con discapacidad y adultas mayores. • Monitoreo de situaciones que afecten el trabajo periodístico, censura previa

N°	Temática	Elementos prioritarios
4	Situación de subsistencia (trabajo, agua y alimentación)	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para la protección sanitaria en el ámbito laboral y garantías contra el despido, jornadas excesivas o arbitrarias y el pago oportuno de salarios y prestaciones laborales en el ámbito público y privado. • Mecanismos implementados por el Ministerio de Trabajo para la inspección durante la emergencia, acciones realizadas y resultados obtenidos • Situación de acceso al agua (potable y para otros usos) durante la emergencia y especialmente en relación a las mujeres y los grupos en mayor condición de vulnerabilidad • Disponibilidad y acceso a alimentos durante la emergencia y especialmente en relación a las mujeres y los grupos en mayor condición de vulnerabilidad • Mecanismos implementados por las instituciones públicas vinculas a temas de agua y alimentación, acciones realizadas y resultados obtenidos
5	Derecho a la integridad personal	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para la prevención, investigación y sanción de tratos crueles, inhumanos o degradantes y tortura en el contexto de las limitaciones acordadas durante la emergencia • Monitoreo permanente a la situación de las personas privadas de libertad. • Prevención, investigación y sanción de discriminación directa o indirecta por motivos de sexo, edad, discapacidad o diagnóstico del coronavirus COVID-2019
6	Protección contra la Discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta adecuada para la inclusión de derechos y necesidades de las mujeres y los grupos en mayor condición de vulnerabilidad, evitando omisiones durante la emergencia y etapas posteriores

III. ESTRUCTURA DEL PVR

Como se ha mencionado, la idea fundamental del PVR es articular de manera integral el mandato constitucional de la PDDH para tener una respuesta adecuada en el marco de la emergencia nacional por el Coronavirus COVID-19. En ese sentido, es necesario establecer una estructura de funcionamiento que permita coordinar de manera adecuada las distintas acciones vinculadas a la recopilación, análisis, evaluación y difusión de la información.

1. Estructura nacional de coordinación y ejecución del PVR

- 1.1 *Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos*: como titular de la institución emite directrices y aprueba la ejecución de las acciones propuestas por el Consejo Directivo y todas aquellas que considere pertinentes para un adecuado ejercicio del mandato.
- 1.2 *Consejo Directivo del PVR*: Conformado por el Procurador de Derechos Humanos, Procurador Adjunto, Procuradores y Procuradoras Adjuntas Específicas y la Directora de la Escuela de Derechos Humanos. Tiene como función específica evaluar la situación de los derechos humanos durante la emergencia a partir de los reportes consolidados, con el fin proponer las acciones y directrices institucionales que sean oportunas y pertinentes en materia de protección y promoción de los mismos.
- 1.3 *Coordinación Nacional del PVR*: A cargo del Procurador Adjunto con el apoyo de la Coordinación de Delegaciones, Coordinación de Tutela y Jefatura del Departamento de la Realidad Nacional, tendrá como función principal velar por la efectividad de los mecanismos establecidos y el cumplimiento de responsabilidades en la recopilación, análisis, evaluación y difusión de la información durante la emergencia.
- 1.4 *Equipo de Consolidados y Análisis*: Conformado por el Departamento de Realidad Nacional con el apoyo de otras dependencias de la Escuela de Derechos Humanos, su función principal es consolidar la información proveniente de los diferentes mecanismos a nivel nacional y entregar reportes al Consejo Directivo para identificar tendencias que puedan afectar real o potencialmente los derechos humanos.
- 1.5 *Equipos de recopilación de la información*: Incluye a Delegaciones Departamentales, equipos técnicos de las Procuradurías Adjuntas Específicas y Departamentos Especializados, Jefaturas de turno en sede central, Departamento de Comunicaciones y DRN, teniendo como función especial la recopilación de información prioritaria para atender la situación de emergencia a través de mecanismos e instrumentos específicos.
- 1.6 *Equipo de difusión*: conformado por el Departamento de Comunicaciones y personal de la Escuela de Derechos Humanos. Su función principal será difundir a través de redes social y la página web institucional los pronunciamientos institucionales y los reportes que sean aprobados, utilizando un lenguaje adecuado. También deberán diseñar una campaña de atención a las medidas implementadas en el marco del respeto y garantía de los derechos humanos.

1.7 *Equipo psicosocial*: conformado por el grupo de psicólogos y psicólogas institucionales, que brindaran atención psicosocial a los equipos de trabajo.

1.8 *Equipo administrativo y de tecnologías de la información*: conformado por la Secretaría General y el Departamento de Tecnologías de la Información, debiendo garantizar la disponibilidad y acceso a las herramientas tecnológicas que se adopten durante la emergencia, así como la atención y resolución de otras necesidades administrativas.

IV. ACCIONES, MECANISMOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA RECOPIACION, ANALISIS, EVALUACION Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACION

1. ACCIONES PREPARATORIAS

A. Establecer mecanismos de comunicación virtual y planificar adecuadamente las tareas asignadas.

Sera responsabilidad de todas las estructuras que integran el PRM establecer los medios adecuados para mantener una comunicación fluida y permanente a través de los canales virtuales que se consideren pertinentes. Asimismo, las procuradoras y procuradores adjuntos, delegadas y delegados y jefaturas de departamentos deberán garantizar que sus equipos de trabajo se coordinen de manera cohesionada y eficiente, de acuerdo al cronograma de actividades, verificando que se cumplan todos los requerimientos de información y que esta sea recogida de manera rigurosa y consistente.

Al respecto, cada equipo debe tomar las medidas idóneas para estar en comunicación constante desde sus residencias y evaluar diariamente los preparativos de acciones remotas a realizar, debiendo previamente definir las responsabilidades y evaluarlas de manera continua.

B. Disponibilidad de herramientas tecnológicas:

Es importante que se garantice el funcionamiento de las herramientas tecnológicas utilizadas en el transcurso de la ejecución del Plan. Para ello, la Coordinación Nacional entregará las versiones finales de los formularios aprobados para que los mismos sean incorporados a las aplicaciones informáticas disponibles. También se debe garantizar la asistencia remota para solventar dudas técnicas y problemas con el acceso a los sitios web institucionales.

C. Atención psicosocial

Un aspecto sumamente importante es tener consideraciones especiales para la atención psicosocial de los equipos de trabajo, debido a las emociones de estrés, ansiedad o miedo que puedan

desarrollarse durante la emergencia ya sea por el trabajo realizado o necesidades específicas de subsistencia. Las jefaturas correspondientes deberán tomar medidas especiales para conocer la situación de las personas a su cargo, identificar sus necesidades y gestionar los apoyos adecuados con el equipo de atención psicosocial

2. MECANISMOS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS

Los requerimientos de información son todos aquellos datos provenientes de fuentes confiables que se deben recopilar y procesar a fin de satisfacer los objetivos del plan. Como se ha mencionado, la idea fundamental es profundizar en la comprensión de la respuesta estatal y los impactos a derechos humanos generados por la emergencia del coronavirus COVID-19 para tomar las decisiones institucionales pertinentes en el marco del mandato.

En ese sentido se establecerán cuatro mecanismos para la recopilación de datos:

- a) Mapeo de referentes
- b) Registro de denuncias y gestiones institucionales (atención de personas usuarias y centros de cuarentena)
- c) Registro de las medidas estatales adoptadas
- d) Monitoreo de medios de comunicación (incluidas redes sociales)
- e) Registro de recomendaciones emitidas por organismos internacionales de derechos humanos

Debe especificarse que la recopilación de información estará basada en los temas prioritarios definidos en el apartado anterior, asegurando criterios de utilidad, pertinencia y factibilidad. Asimismo, cada uno de estos mecanismos contará con las herramientas necesarias para recopilar y sistematizar lo referido por fuentes directas e indirectas, incluso de manera simultánea para obtener y contrastar información completa y fidedigna en diversas circunstancias. Además se atenderá a la desagregación de datos y las tabulaciones cruzadas, especialmente en lo relativo a las mujeres y los grupos en mayor condición de vulnerabilidad, como población de especial interés para la PDDH.

Finalmente, debe considerarse que en el transcurso de la verificación remota se establecerán **puntos de corte** que permitan monitorear situaciones evaluando los cambios, avances o retrocesos y hacer tabulaciones cruzadas. De manera previa y transparente se explicaran los razonamientos que sustenten esas decisiones.

A continuación se detallan los mecanismos y responsabilidades para la recopilación de información:

A. Mapeo de referentes

En la actual coyuntura, la PDDH se ha enfrentado a una disyuntiva importante en relación a la verificación de todos los aspectos relacionados con la emergencia por el coronavirus COVID -19, teniendo en cuenta que la misma no podría desarrollarse a través de los medios regulares debido a las limitaciones a la circulación de personas, la falta de insumos y equipos necesarios para la

protección sanitaria del personal, así como variados y graduales impedimentos para tener acceso a los centros de cuarentena.

Para resolver tales problemáticas se ha decidido implementar un mapeo de referentes como un mecanismo para la recopilación remota de información, especialmente vinculada a los centros de cuarentena y a los temas prioritarios establecidos en el marco conceptual. Con esta acción se pretende fortalecer la verificación de la PDDH registrando de forma directa las necesidades de la población en los territorios e incluyendo mecanismos de coordinación para la inclusión de diferentes perspectivas y datos que coadyuven a la adopción integral de recomendaciones vinculadas a la situación de derechos humanos durante la emergencia.

a) Perfiles y establecimiento de contactos

Ante esto, será responsabilidad de las delegadas y delegados departamentales, las procuradurías adjuntas específicas y los departamentos especializados, identificar y contactar a personas que puedan desempeñar diferentes perfiles de referentes: a) personas con liderazgos comunitarios y/sociales b) personas en centros de cuarentena y c) especialistas en temáticas prioritarias (solo para las procuradurías adjuntas).

La selección de las personas referentes debe atender principalmente a criterios de confiabilidad derivados del trabajo previo o el mantenimiento de relaciones de colaboración estrecha en la actual coyuntura. Una vez identificadas y contactadas las personas u organizaciones referentes, cada dependencia deberá completar la siguiente matriz y enviarla al Departamento de la Realidad Nacional para consolidar un aproximado de colaboraciones a nivel nacional, regional, departamental y municipal

12

MAPEO DE REFERENTES						
DATOS				PERFIL		
N°	NOMBRE Y APELLIDO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	TELEFONO O CORREO ELECTRONICO	ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN PÚBLICA A LA QUE SE VINCULA	ESPECIALISTA EN TEMÁTICA
					CENTRO DE CUARENTENA	

En el caso de las personas referentes que se encuentren en los centros de cuarentena, debe atenderse a criterios de idoneidad reforzados, privilegiando incluir a periodistas y miembros de organizaciones o comunidades con quien se tenga un trabajo previo, además de personal sanitario o de seguridad. Para tal efecto, deberán hacerse las gestiones pertinentes a través de los enlaces institucionales respectivos, las organizaciones que les representan, sus familiares o el contacto directo por redes sociales. El mapeo de referentes debería completarse dos días después de la fecha de inicio del plan.

En el caso de las Procuradurías Adjuntas Específicas y los Departamentos Especializados también deberán incorporar entrevistas con informantes clave, es decir personas con conocimientos especializados sobre la temática que les corresponde monitorear en la situación de emergencia o

quien ofrezca perspectivas relevantes para comprender y atender los aspectos coyunturales que vayan surgiendo.

Debe tenerse presente, que las personas referentes deben estar previamente informadas y aceptar voluntariamente colaborar con la verificación remota de la PDDH, teniendo un conocimiento claro sobre los alcances y límites de sus funciones y los requerimientos específicos para desarrollarlas, tales como acceso a teléfono (fijo o celular), de preferencia con acceso a internet. Para tal efecto, el Departamento de Tecnologías de la Información podrá colaborar con la elaboración de tutoriales que puedan ser enviados por vía electrónica.

De igual manera, en el caso de las personas con discapacidad visual o quienes así lo requieren y aquellas que no tengan acceso a internet o no cuenten con las destrezas requeridas para utilizar la aplicación, será responsabilidad de las dependencias institucionales (delegaciones departamentales, procuradurías adjuntas y departamentos especializados) recopilar la información a través de llamadas telefónicas, consignándola en el formulario respectivo, que debe ser enviado de manera virtual al Departamento de la Realidad Nacional.

En estos casos se tratará de buscar un acercamiento a través de la conversación, alentando a las personas referentes a explicar la situación en sus propias palabras y tiempo, debiendo luego consignar el registro respectivo.

b) Uso de aplicación informática y formularios

Para recopilar datos de manera coordinada, se ha habilitado el uso de una aplicación informática muy parecida a la utilizada durante la observación electoral. En ella, las personas referentes podrán incorporar desde sus teléfonos toda la información necesaria para evaluar la situación de su comunidad o centro de cuarentena.

Los datos que se recopilaran a través de la aplicación y llamadas telefónicas se registraran en formularios que se encuentran detallados en la sección de anexos. Estos contienen una serie de preguntas que han sido cuidadosamente formuladas y ordenadas previamente, las mismas estarán sido compiladas en un registro nacional que facilite el manejo, análisis y la entrega oportuna. Por otro lado, si bien todo el personal institucional debe mantenerse alerta para captar cualquier información nueva que no haya sido prevista al elaborar el formulario, de modo que puedan incorporarse temas relevantes a medida que éstos vayan surgiendo o sean exclusivos de la comprensión territorial que se observa, es importante que se tome conciencia sobre la importancia de utilizar el mismo cuestionario para todos los casos, debiendo comunicar a la coordinación general las sugerencias de cambios y esperar la autorización general para realizarlos.

c) *Mecanismo para realizar una evaluación general de la situación:*

Una vez completado el registro de referentes a nivel nacional y completado el proceso remoto de inducción por los medios disponibles. Se realizara una evaluación general de la situación de emergencia, estableciendo un plazo para la recopilación de información y un punto de corte para el análisis de los datos.

Esta evaluación se repetirá cada semana durante el tiempo que dure la emergencia. Debe tenerse presente que este mecanismo no limita la atención de denuncias o gestiones institucionales que se realicen durante la emergencia donde cada persona es responsable de obtener toda la información que considere pertinente para su labor. La idea fundamental de la información generada por el

mapeo de referentes es diagnosticar de manera remota las necesidades de la población y aquellas situaciones que real o potencialmente afecten sus derechos, con el fin de activar el mecanismo adecuado de actuación institucional.

B. Registro de denuncias, gestiones y resultados

La atención de casos y la respuesta activada para su gestión es uno de los mecanismos fundamentales para la protección de los derechos humanos en situaciones de emergencia. Asimismo un registro adecuado permite por un lado identificar tendencias en las posibles y reales afectaciones a los derechos y necesidades de la población y por el otro medir la efectividad de las medidas tomadas institucionalmente para tal fin.

En ese sentido, este mecanismo implica la recopilación de los datos relativos a las denuncias recibidas de manera telefónica y virtual a nivel nacional, las gestiones realizadas, los resultados obtenidos y el registro de las personas usuarias por sexo y pertenencia a grupos en condición de vulnerabilidad. Para tal efecto, se llevara un registro diario de dichas acciones en la sede central y las delegaciones departamentales en la siguiente matriz:

REGISTRO DE DENUNCIAS, GESTIONES Y RESULTADOS										
DENUNCIANTES			TEMATICAS					ACCION PDDH		
H	M	GCV (DETALLAR)	DENUNCIAS DE CENTRO DE CUARENTENA	SALUD	INFORMACION	SUBSISTENCIA	INTEGRIDAD	DISCRIMINACION	GESTIONES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS
			SI NO							
TOTAL DE DENUNCIAS POR LLAMADA TELEFONICA										
TOTAL DE DENUNCIAS POR APLICACIÓN INFORMATICA										
TOTAL DE DENUNCIAS REALIZADAS POR REFERENTES (SOLO PARA DELEGACIONES)										

Dicha información será **completada gradualmente** por las jefaturas de turno asignadas en la sede central y las delegadas y delegados departamentales, enviándola **diariamente** al Departamento de la Realidad Nacional para consolidar y mantener un registro actualizado a nivel nacional. La hora límite para enviar dicha información será las 5:00 p.m. salvo justificación, debiendo dicho departamento hacer un reporte diario a la coordinación general sobre los informes recibidos. La hora límite para dicho reporte será las 6:00 p.m.

Asimismo, el DRN deberá entregar un breve informe actualizado cada semana al Consejo Directivo, haciendo para tal fin un formato único. Dicha informe, previa aprobación del Consejo, será distribuido entre el personal institucional y difundido a través de la página web y las redes sociales institucionales.

Es importante recalcar que esta acción se encuentra estrechamente vinculada con las medidas que se estipulen para la atención de denuncias y en ese sentido, cualquier cambio que se realice a nivel nacional o departamental debe ser comunicado oportunamente para modificar el registro respectivo.

C. Registro de las medidas estatales adoptadas

Como se ha mencionado, en el transcurso de la crisis generada por el coronavirus COVID-19, el Estado salvadoreño ha emitido diferentes medidas que configuran la respuesta pública ante la emergencia, siendo acciones que en su mayoría se modifican continuamente y se implementan de manera automática, es necesario y urgente crear un registro adecuado que permita llevar un monitoreo actualizado. Este registro constituye un primer paso para evaluar oportunamente la incidencia de tales medidas y sus impactos en los derechos humanos a corto, mediano y largo plazo. Para ello, las Procuradurías Adjuntas Específicas en coordinación con los Departamentos Especializados deberán completar y mantener actualizado este mecanismo y para tal efecto la distribución de temas prioritarios se realizará de la siguiente manera:

N°	Tema	Dependencia responsable de registro
1	Derecho a la salud	PADESC/ Departamento de VIH
2	Acceso a la información	PADCI/ Departamento de Derechos Políticos
3	Situación de subsistencia (trabajo, agua y alimentación)	PADESC (trabajo, alimentación)/PADMA (agua)
4	Derecho a la integridad personal	PASCPM/PADCI/Departamento de Verificación Penitenciaria
5	Protección contra la Discriminación	PADESC/Departamento de Personas Adultas Mayores/ Departamento de Personas con Discapacidad PADMF PADNJ

Por otro lado, dado que este registro implica la recopilación de los datos relativos a los elementos previamente definidos en el marco conceptual, debe tenerse especial cuidado en la identificación de medidas estatales derivadas de decretos ejecutivos y legislativos, las instituciones responsables, los mecanismos específicos de implementación y un breve resumen de las observaciones técnicas que se considere pertinente realizar. En este punto puede hacerse la consulta con las personas referentes que son especialistas en las temáticas.

MONITOREO DE MEDIDAS ESTATALES VINCULADAS A LA PROTECCION CONTRA LA DISCRIMINACION

ELEMENTO	MEDIDAS	INSTITUCIONES VINCULADAS	MECANISMOS ESPECIFICOS DE IMPLEMENTACIÓN	DECRETO FUENTE	RESUMEN DE OBSERVACIONES
Prevención, protección y sanción de discriminación directa o indirecta por motivos de sexo, edad, discapacidad o diagnóstico del coronavirus COVID-2019					
Consulta adecuada para la inclusión de derechos y necesidades de las mujeres y los grupos en mayor condición de vulnerabilidad, evitando omisiones durante la emergencia y etapas posteriores					

Dicha información será **completada gradualmente** por las dependencias señaladas en los párrafos anteriores, debiendo completar una fase inicial de registro, actualizado las medidas vigentes y el Plan. En ese sentido es responsabilidad de las Procuradurías Adjuntas Específicas, informar a la coordinación nacional sobre la designación de las personas responsables de efectuar tal monitoreo y mantenerlo correctamente actualizado.

Una vez completada la parte inicial del registro deberá completarse permanentemente la información y enviarla al DRN un día después de la adopción de nuevas medidas, con el fin de consolidar y mantener un registro actualizado en todos los temas prioritarios. Dicho departamento debe hacer reportes periódicos coordinación general sobre los registros recibidos.

Asimismo, el DRN deberá entregar un informe actualizado al Consejo Directivo sobre el conjunto de medidas tomadas, haciendo para tal fin un formato único. Dicha informe, previa aprobación del Consejo, será distribuido entre el personal institucional y difundido a través de la página web y las redes sociales institucionales.

D. Monitoreo de medios de comunicación

Durante la emergencia, el seguimiento de los medios de comunicación y redes sociales tiene un papel crucial teniendo en cuenta que a través de un seguimiento efectivo es posible identificar problemáticas surgidas como consecuencia de la emergencia nacional, las medidas estatales que se han tomado y que tengan relación con las temáticas y elementos identificados en el marco conceptual y el conocimiento de recomendaciones de organismos internacionales.

En ese sentido, es importante un especial seguimiento de fuentes oficiales, como también de fuentes confiables. De esta manera, y tomando en cuenta que la difusión de las medidas estatales se está realizando prioritariamente por medio de la plataforma Twitter, es primordial hacer un monitoreo de dicha red social y, específicamente, de la cuenta del Presidente de la República, Nayib Bukele, como también de otras cuentas institucionales como de Casa Presidencial, MINSAL, MINTRAB, PNC, Protección Civil, MIGOB, Asamblea Legislativa, entre otras. Desde estas cuentas se da a conocer no solo las medidas que se implementarán por parte del gobierno, sino también los decretos ejecutivos y legislativos emitidos y aprobados ante la emergencia nacional.

Asimismo, se considera necesario hacer seguimiento del trabajo periodístico que realizan los medios de comunicación (radio, televisión y prensa, ya sea por medio de las cuentas de twitter como directamente de sus páginas web) ya que son quienes están en el campo obteniendo información de primera mano de las personas afectadas, como también por entrevistas que realizan al funcionariado público y otros insumos que obtienen directamente de las autoridades que manejan información fidedigna.

El monitoreo de organismos internacionales y ONG se debe realizar para conocer las recomendaciones que se vayan dando por estas instancias relacionadas con las medidas que se van adoptando ante la pandemia COVID-19, y poder evaluar y analizar de mejor manera si las medidas tomadas internamente están apegadas o no a los estándares de derechos humanos.

Tomando en cuenta lo anterior, el Departamento de Comunicaciones y el Departamento de la Realidad Nacional conformaran un equipo de trabajo al que se les distribuirá los medios de comunicación y usuarios (twitter) que deberán monitorear, creando para ello formularios específicos vinculados a las temáticas prioritarias identificadas en el Plan. El monitoreo se centrara en los siguientes medios de comunicación, dependencias nacionales y organismos nacionales e internacionales:

Medios de comunicación televisión y cuentas de twitter	TCS, canales 2, 6, 12, 21 (Grupo Megavisión), 22 (canal 7 en cable), TVX El Faro, Revista Factum, ContraPunto, La Prensa Gráfica, El Diario de Hoy, Diario El Mundo
Medios de comunicación radiales	Radio YSUCA, Radio Nacional, Radio Sonora, Radio YSKL

Cuentas de twitter de funcionarios e instancias públicas	<p>Secretaría de Prensa de la Presidencia, Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia, MOP, Asamblea Legislativa, Corte Suprema de Justicia, Protección Civil, Fiscalía General de la República, Ministerio de Trabajo, PNC, Ministerio de Salud, FAES, Defensoría del Consumidor</p> <p>Twitter.</p> <p>Funcionarios públicos: universidades: Nayib Bukele, Raúl Melara (FGR), Mario Ponce (Presidente Asamblea Legislativa)Secretaría de Prensa de la Presidencia, Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia, MOP, Asamblea Legislativa, Corte Suprema de Justicia, Protección Civil, Fiscalía General de la República, Ministerio de Trabajo</p>
Organismos nacionales e internacionales	FESPAD, Acción Ciudadana, ISD, Cristosal, Tutela Legal "María Julia Hernández", APES OPS/OMS, OACNUDH, Human Rights Watch, Amnistía Internacional, Naciones Unidas, CIDH, Corte IDH

En este mecanismo deberá realizarse un monitoreo diario que deberá enviarse al Departamento de la Realidad Nacional para hacer un consolidado. En el caso de encontrar situaciones que sean competencia de esta Procuraduría se activará a la jefatura de turno a través de la Coordinación de Tutela o Delegaciones Departamentales a través de la Coordinación de Delegaciones.

En dicho caso se utilizará la siguiente matriz:

HECHO RELEVANTE	LUGAR	PERSONAS AFECTADAS	OBSERVACIONES	DERIVADO A

Para monitorear las cuentas institucionales y perfiles públicos del funcionariado se completará la siguiente matriz:

FECHA	CUENTA MONITOREADA	INFORMACION PUBLICADA

E. Monitoreo de recomendaciones de organismos internacionales de derechos humanos

Ya se ha mencionado que diversos organismos internacionales de derechos humanos se encuentran emitiendo pronunciamientos en el marco de la emergencia mundial por el brote del coronavirus COVID-19, especialmente en relación a medidas de protección para las personas en mayor condición

de vulnerabilidad y recordando a los Estados su obligación de realizar los esfuerzos necesarios para proteger los derechos de todas las personas, traduciendo dicha obligación en medidas razonables, proporcionales, equitativas, no discriminatorias y que cumplan con lo establecido en la normativa nacional e internacional de los derechos humanos.

Ante tal actividad es necesario mantener un registro que constituya una herramienta básica para la identificación de criterios y estándares internacionales en la evaluación de la respuesta estatal adoptada, correspondiendo al Departamento de la Realidad Nacional completar y mantener actualizado dicho registro, incluyendo organismos tanto del sistema universal como del interamericano de protección de derechos humanos.

Este registro se hará de acuerdo a la siguiente matriz:

MONITOREO DE RECOMENDACIONES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS

SITUACIÓN	ORGANISMO DE DERECHOS HUMANOS	RESUMEN DE DOCUMENTO	RECOMENDACIONES	OBSERVACIONES
-----------	-------------------------------	----------------------	-----------------	---------------

3. ANALISIS, EVALUACION DE LA SITUACION Y PRODUCTOS ESPERADOS

19

Con la articulación de todos los mecanismos se podrá realizar una primera evaluación general de la situación que puede ser actualizada cada semana. Asimismo, se estará recopilando gradualmente información que sea de utilidad para la elaboración de un informe final.

En ese sentido, corresponde al Departamento de la Realidad Nacional entregar cada semana un informe al Consejo Directivo en el que se consoliden los datos provenientes de la verificación remota, identificando las principales tendencias y cambios en la situación. Para ello se elaborará un formato de reporte único que incluirá los datos provenientes del mapeo de referentes, el registro de denuncias y gestiones institucionales, el monitoreo de medios de comunicación y cuando sea procedente se incorporará el monitoreo relativo a las medidas estatales y las recomendaciones de organismos internacionales de derechos humanos.

De la misma manera, es responsabilidad de las Procuradurías Adjuntas Específicas proponer la acción institucional que sea la más adecuada para abordar las situaciones que se adviertan en el reporte señalado en las temáticas que les corresponden, debiendo transmitirlos en las sesiones virtuales del Consejo Directivo para que sean aprobadas por el Procurador. A este respecto, también deberán proponer las directrices más adecuadas para su ejecución, definiendo roles y responsabilidades de manera clara y oportuna.

La oficina del OACNUDH también puede asesorar al Consejo Directivo sobre las mejores prácticas de intervención.

Es importante que en el proceso de análisis y evaluación se adopte dinámico para interpretar las situaciones generadas por la emergencia, mediante el examen de la situación actual, así como

pasada y futura, con el fin de determinar si existen elementos para concluir si se mejora, deteriora o permanece igual, definiendo escenarios de actuación posible.

De igual manera, corresponde a las Procuradurías Adjuntas Específicas en colaboración con los Departamentos Especializados, la elaboración de los pronunciamientos institucionales que sean oportunos durante la emergencia, según la temática que les compete. En esta acción también se incluirá al Departamento de Legislación y Procesos Constitucionales.

El informe final de verificación estará a cargo de la Procuraduría Adjunta para la Defensa de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, debiendo establecer una metodología participativa que integre los aportes de todas las dependencias involucradas en este esfuerzo.

Finalmente, la Escuela de Derechos Humanos deberá elaborar propuestas de contenidos de promoción de los derechos humanos durante la emergencia, con el fin de trasladarlos al Departamento de Comunicaciones para su difusión.

San Salvador, marzo 2020



José Apolonio Tobar Serrano
Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos

I. ANEXOS

Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

Verificación del Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19

FORMULARIO PARA PERSONAS REFERENTES EXTERNAS

A. Datos generales persona referente

Fecha:

Nombres:

Apellidos:

Teléfono de contacto:

Institución u organización a la que pertenece:

Departamento, municipio: (seleccionar)

Comunidad reportada:

B. Derecho a la salud

1	¿Tiene conocimiento sobre desabastecimiento de medicamentos en centros de salud?	Si	No
2	Los centros de salud pública brindan:	Atención médica general no relacionada al COVID-19	No
		Atención en casos de emergencia no relacionados al COVID-19	No
		Atención psicológica	
3	Las autoridades han dotado de los siguientes insumos:	Mascarillas	No
		Guantes	No
		Alcohol o alcohol gel	No

C. Acceso a la información

4	¿Tiene acceso a información clara y suficiente sobre la pandemia?	Si	No
5	¿Por qué medios lo ha conocido? (Seleccionar)	Canales oficiales	No
		Televisión	No
		Prensa	No
		Radio	No
		Redes sociales	No
6	¿Conoce los procedimientos de atención médica relacionados al COVID-19?	Sí	No
7	¿Conoce datos oficiales sobre la situación actual?	Sí	No
8	¿Considera que la información proporcionada por las autoridades es de fácil comprensión?	Sí	No
9	¿Ha conocido de casos que interfieran en el trabajo periodístico?	Sí	No

22

D. Derecho al trabajo

10	En su comunidad o entorno ha conocido casos de:	Falta de insumos necesarios por parte de empleadores a su personal	No
		Ampliación de horarios de trabajo al personal o jornadas excesivas de trabajo	No

		Incumplimiento en el salario u otras prestaciones legales		No
		Inspecciones del Ministerio de Trabajo	Sí	No
		Despidos a causa de la cuarentena decretada por el Presidente de la República	Sí	No
11	¿Tiene información clara sobre las medidas para personas beneficiarias con un subsidio por no recibir un salario mensual?	Si	No	

D. Condiciones de salud, alimentación y agua

12	Su comunidad o entorno cuenta con:	Acceso a agua potable	Sí	No
		Acceso a agua para otros usos	Sí	No
		Servicio de agua suministrada por ANDA de forma regular durante la emergencia	Sí	No
		Disponibilidad económica para la compra de alimentos	Sí	No
		Acceso a alimentos en supermercados, mercados o tiendas	Sí	No
13	¿Personas con discapacidad son apoyados en la provisión de alimentos y otras necesidades básicas?	Sí	No	
14	¿Personas adultas mayores son apoyados en la provisión de alimentos y otras necesidades básicas?	Sí	No	

23

E. Integridad, seguridad personal y libertades básicas

15	Conoce sobre casos de:	Maltrato por parte de la P.N.C. o F.A.E.S	Sí	No
		Acoso y /o abuso policial	Sí	No
		Maltrato de otras personas funcionarias públicas	Sí	No
		Falta de actuación policial	Sí	No
		Limitación a la libertad de expresión	Sí	No
		Limitación a la libertad de prensa	Sí	No
16	¿Considera que existe claridad en la restricción a la libertad de tránsito?	Sí	No	

F. Protección contra la Discriminación

17	Existen actos de discriminación por:	Sospecha o confirmación del COVID-19	Sí	No
		Ser mujer	Sí	No
		Ser niña, niño o adolescente	Sí	No
		Ser persona adulta mayor	Sí	No
		Ser persona con discapacidad	Sí	No
		Ser extranjera o extranjero	Sí	No
		Padecer de una enfermedad crónica	Sí	No
		Otra causa	Sí	¿Cuál?
18	Comentarios u observaciones generales			

Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

Verificación del Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19

FORMULARIO PARA REFERENTES CENTROS DE CUARENTENA

A. Datos generales persona referente

Fecha:			
Nombres:			Apellidos:
Teléfono de contacto:			Institución u organización a la que pertenece:
Departamento, municipio: (seleccionar)			Nombre del Centro:

B. Generalidades del centro

1	¿Para cuántas personas tiene capacidad el centro?
2	¿Cuántas personas hay en el centro?
3	¿A cuántas personas se les ha realizado pruebas específicas para la detección / diagnóstico del COVID-19?

4	Total de mujeres:	
5	Total de hombres:	
	Edades:	N° Mujeres
	De 0-12	
	De 13- 18	
	De 19-40	
	De 41-59	
	De 60 -74	
	De 75-89	
	De 90 en adelante	

No hay datos (explique motivo)

6	¿Hay personas pertenecientes a alguna de las siguientes poblaciones: (Seleccionar)	a) Personas LGBTI	N° Mujeres	N° Hombres
		b) Personas Discapacidad (física, intelectual, psicosocial, auditiva o sensorial)		
		c) Personas Migrantes		
		d) Pueblos indígenas		
		e) Personas con VIH		
		f) Personas Adultas Mayores		
		g) Personas con enfermedades crónicas		
7	¿Hay mujeres embarazadas?	Si	Total	No
8	¿Hay mujeres lactantes?	Si	Total	No
9	¿Hay personas extranjeras?	Si	Total	No
10	¿El centro cuenta con provisión suficiente de alimentos de acuerdo a las necesidades de población en contención?	Si		No

25

11	¿El centro provee alimentación adecuada para el personal de salud?	Sí	No
12	¿Se establecen turnos rotativos para personal de salud?	Si	No
13	¿Hay presencia de agentes de seguridad	Si	No
14	¿El personal de seguridad recibe equipo de protección adecuado?	Si	No
15	¿Hay turnos rotativos para personal de seguridad?	Si	No
16	¿El centro provee alimentación adecuada para el personal de seguridad?	Si	No

C. Condiciones del centro de contención

17	El centro cuenta con las siguientes condiciones: (seleccionar)	Áreas limpias	Sí	No
		Accesibilidad física adecuada	Sí	No
		Iluminación adecuada	Sí	No
		Áreas o dormitorios separados para hombres y mujeres	Sí	No
		Áreas o dormitorios por grupo familiar	Sí	No
		Sanitarios separados y suficientes para hombres y mujeres	Sí	No
		Sanitarios separados de personas adultas para NNA	Sí	No
		Duchas separadas	Sí	No
		Espacio adecuado para actividades lúdicas para NNA	Sí	No
		Necesidad de ropa para uso diario	Sí	No
		Dotación adecuada de utensilios de limpieza personal	Sí	No
		Pañales	Sí	No
		Toallas sanitarias	Sí	No

26

D. Condiciones de salud, alimentación y agua

18	¿Existen protocolos de actuación escritos o lineamientos definidos?		Sí	No
19	El centro cuenta con el siguiente personal: (seleccionar)	Personal de salud para dar atención inmediata	Sí	No
		Pediatras o personal especializado en salud de NNA	Sí	No
		Geriatras o personal especializado en salud de personas adultas mayores	Sí	No
		Atención médica adecuada y medicamentos para	Sí	No

		pacientes que requieran tratamiento especializado		
		Personal para brindar atención psicosocial	Sí	No
		Personal de salud informado y capacitado sobre el COVID-19	Sí	No
		Personal de salud recibe equipo de protección adecuado	Sí	No
		Hay turnos rotativos para personal de salud	Sí	No
20	¿El centro cuenta con abastecimiento de agua potable?	Sí	No	
21	¿El centro cuenta con abastecimiento de agua para otros usos?	Sí	No	
22	¿El centro cuenta con programas de detección / control de criaderos de zancudos?	Sí	No	
23	¿El centro realiza un manejo adecuado de los desechos sólidos? Señalar periodo de recolección	Sí	No	
24	¿Las personas adultas mayores han recibido chequeo médico?	Sí	No	
25	¿En el centro hay personas adultas mayores con dependencia funcional?			

27

E. Acceso a la información

26	¿Las personas en los centros de contención tienen acceso a Mecanismos para formular sugerencias, consultas o reclamos?	Sí	¿Cuáles?	No
27	¿Hay quejas sobre la falta de información oportuna, clara, suficiente y continua sobre su situación?	Sí	No	
28	¿Las personas mayores se han comunicado con sus familiares en el país o en el extranjero?	Sí	No	

F. Otros aspectos

29	Los donativos en el centro se distribuyen por:	Familia	Sí	No
		Edades	Sí	No
		Necesidades manifiestas	Sí	No
		Solicitud	Sí	No
30	En el centro se han registrado u observado actos de violencia hacia:	Mujeres	Sí	No
		NNA	Sí	No

		Personas con discapacidad	Sí	No
		Personas adultas mayores	Sí	No
31	En el centro se han observado actos de discriminación por condición de:	Género		
		LGBTI	Sí	No
		Discapacidad	Sí	No
		Adultos mayores	Sí	No
		Migrantes	Sí	No
		Indígenas	Sí	No
		Padecer enfermedades crónicas	Sí	No
32	¿Se han tomado medidas de prevención de violencia sexual contra?	Mujeres, niñas y niños	Si	¿Cuáles? No
		Personas con discapacidad	Si	¿Cuáles? No
		Personas adultas mayores	Si	¿Cuáles? No
33	Observaciones o comentarios generales			