

# ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS

## MINISTERIO DE SALUD AÑO 2019

## Estimadas(os)

Junto con saludar de acuerdo a lo señalado en el antecedente y como es de vuestro conocimiento, dentro de los mecanismos de participación social en salud, la **“cuenta pública participativa”** en los establecimientos de salud de la red, ha sido una acción que se ha ido instalando en nuestro quehacer anual, como buena práctica, que nos ha permitido informar con la participación de nuestros usuarias(os), los logros y compromisos de la gestión en salud de nuestros establecimientos de la red.

Las orientaciones técnicas de participación en salud nos señalan que “La Participación Ciudadana debe entenderse como la posibilidad real de las personas (sociedad civil) de tener injerencia en el ciclo de las políticas públicas (diseño, implementación, evaluación y rediseño) que los afectan. Realizarla correctamente y de manera real, contribuye al enriquecimiento de dichas políticas públicas, aumentando la eficiencia y efectividad de estas, del mismo modo genera identificación, compromiso y afición por parte de sus beneficiarios”.

De lo anterior y para lograr una mejor realización de este mecanismo participativo, es que hacemos llegar a la red, las orientaciones técnicas de cuentas públicas participativas del MINSAL 2019, a fin que nos sirva como referencia para incluirla en nuestros planes de acción 2020, puesto que estas se rinden anualmente una vez presentada la Cuenta Pública del ministro de salud.

## Unidad de Participación Social en Salud

Rafael Miquel Olmeño



# **ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS**

## **MINISTERIO DE SALUD AÑO 2019**



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
REQUISITOS GENERALES .....	3
OBJETIVOS DE LA CUENTA PÚBLICA .....	4
ETAPAS DE LA CUENTA PÚBLICA .....	4
RESUMEN DEL PROCESO DE CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA .....	7
ACTIVIDADES, TAREAS Y ASPECTOS A CONSIDERAR .....	8
CONSIDERACIONES FINALES .....	8

## INTRODUCCIÓN

La Participación Ciudadana debe entenderse como la posibilidad real de las personas (sociedad civil) de tener injerencia en el ciclo de las políticas públicas (diseño, implementación, evaluación y rediseño) que los afectan. Realizarla correctamente y de manera real, contribuye al enriquecimiento de dichas políticas públicas, aumentando la eficiencia y efectividad de estas, del mismo modo genera identificación, compromiso y afección por parte de sus beneficiarios.

Este involucramiento de las personas en el quehacer público, es uno de los énfasis del Gobierno del Presidente Sebastián Piñera. En efecto, en el Programa de Gobierno 2018-2022 “Construyamos Tiempos Mejores para Chile”, se señala: “nuestro proyecto para Chile pone a las personas, las familias y la sociedad civil en el centro”, “esto supone potenciar las participación ciudadana, abrir espacios para la solidaridad entre las personas y apoyar el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil”, porque “tenemos la convicción de que la fuente del progreso en los países democráticos es la sociedad civil organizada. Una sociedad civil fuerte, vigorosa y solidaria, que se involucra y compromete en los asuntos públicos porque entiende que a todos nos competen. Una sociedad civil activa y responsable con el bien común. Es por ello que estamos comprometidos a fortalecerla y promover su incidencia en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas”<sup>1</sup>.

Uno de los instrumentos más importantes para el involucramiento de las personas en la evaluación y control de las políticas públicas lo constituyen las Cuentas Públicas Participativas (CPP).

Esta obligación de rendir Cuenta Pública Participativa es establecida por la ley N° 20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública, al modificar la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, agregando el Título IV “De la Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, que en el artículo 72 dispone: “Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria”.

Atendido lo expuesto, con el objetivo de cumplir cabalmente con el mandato legal de rendir Cuenta Pública Participativa y, sobre todo, en consideración al mandato que a este respecto ha realizado el Presidente de la República don Sebastián Piñera y las autoridades del Ministerio de Salud, es que se elaboran estas Orientaciones Técnicas presentadas en este documento.

## REQUISITOS GENERALES

La Cuenta Pública Participativa es un instrumento de Participación Ciudadana enfocado al control y evaluación de la ejecución de las políticas públicas por parte de la sociedad civil. Contribuye a mejorar los niveles de transparencia en la gestión pública y los índices de

---

<sup>1</sup> Programa de Gobierno 2018-2022, Construyamos Tiempos Mejores para Chile, Págs. 169-170.

gobernanza. Sin embargo, para que la Cuenta Pública pueda concretar las virtudes mencionadas, es necesario que cumpla con algunos requisitos mínimos:

- **Que sea informada**, esto es, que los participantes en la Cuenta Pública cuenten con información suficiente en calidad y claridad, en cada una de las etapas, y que permita tener una real participación y no ser, simplemente, meros espectadores.
- **Que la convocatoria sea abierta y representativa**. En otras palabras que pueda asistir toda persona que tenga interés en ello y, que en los participantes e invitados, no se excluya arbitrariamente a personas u organizaciones que representen opiniones o posturas de beneficiarios de las políticas públicas.
- **Que se realice con una metodología participativa** que permita recoger las preguntas y opiniones de los asistentes y, posteriormente, utilizarlas para el enriquecimiento de las políticas públicas.

#### OBJETIVOS DE LA CUENTA PÚBLICA

1. Dar a conocer las acciones realizadas por el Servicio o por la Secretaría Regional Ministerial de Salud respectiva.
2. Responder a las dudas de la ciudadanía en relación a los procesos de gestión pública.
3. Recoger preguntas, opiniones y comentarios de los participantes.
4. Ofrecer a la ciudadanía espacios de diálogo con la autoridad.
5. Generar mayor transparencia.

#### ETAPAS DE LA CUENTA PÚBLICA

Una primera consideración, es que pueden ser realizadas de forma presencial, virtual o una combinación de ambas. Las nuevas tecnologías proporcionan una serie de opciones para que personas que no se encuentran físicamente presentes puedan participar en los distintos eventos que se organicen.

En segundo lugar, no deben desaprovechar las nuevas formas de comunicación. En este sentido, el streaming, la videoconferencia y herramientas similares son alternativas que permiten la participación de personas a distancia, aumentando la cobertura de esta, haciendo que la información pueda llegar a más beneficiarios y que estos puedan interactuar al momento de la Cuenta.

Una correcta participación implica que las personas estén informadas sobre los temas a tratar. Las herramientas tecnológicas también permiten poner la información a disposición de las personas de forma más eficiente, transversal y extendida, lo que contribuye a enriquecer el proceso de Cuenta Pública y que esta efectivamente tenga un carácter participativo.

De esta forma, podemos distinguir algunas etapas en el proceso de preparación y ejecución de una Cuenta Pública Participativa:

## **1. Elaboración del Informe de Cuenta Pública**

Consiste en la elaboración del documento de la CPP, el que debe incluir de manera clara, accesible y con un lenguaje amigable y comprensible (particularmente en relación con el lenguaje técnico) el trabajo realizado por el Servicio o por la Secretaría Regional Ministerial de Salud respectiva durante el año 2018. Este documento debe incluir de manera ordenada las políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, centrándose en el cumplimiento de los compromisos y resultados a destacar, junto a esto debe contener proyecciones para el año en curso y compromisos en el caso que estos puedan ser establecidos.

Los énfasis establecidos desde el Ministerio de Salud para las Cuentas Públicas del año 2019, son:

- Plan Nacional de Cáncer (<https://www.gob.cl/plannacionaldecancer/>)
- Envejecimiento
- Plan Nacional de Inversiones (<https://plandeinversionesensalud.minsal.cl/>)

El énfasis establecido desde la Subsecretaría de Redes Asistenciales para las Cuentas Públicas de los Servicios de Salud del año 2019, es:

- Listas de Espera.
- Incorporación de nuevos de médicos EDF, especialistas y médicos en formación.
- Trabajo con la comunidad y cobertura en participación ciudadana.

El énfasis establecido desde la Subsecretaría de Salud Pública para las Cuentas Públicas de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud del año 2019, es:

- Salud Mental
- Desafío 2019, implementación Plan de Obesidad.

## **2. Entrega de la información a las personas y organizaciones**

Se debe realizar con anterioridad al evento de la Cuenta Pública. Se puede efectuar de forma presencial, mediante la entrega del informe completo o, al menos, un resumen ejecutivo de este a los miembros de los consejos que existan en cada Servicio o SEREMI. Se sugiere realizar una sesión extraordinaria para estos efectos con, al menos, 5 días de anticipación a la realización de la Cuenta Pública. Las opiniones expresadas en la sesión extraordinaria del consejo<sup>2</sup> que cada Servicio o SEREMI convoque, deben ser incorporadas en el documento final de la Cuenta Pública. De la misma forma, se debe entregar un resumen ejecutivo del informe a los asistentes a la Cuenta Pública al momento de la realización de esta.

Este informe, se puede poner a disposición de la comunidad, publicando el material en la página web del Servicio o SEREMI, a lo menos 5 días antes de la realización de la Cuenta Pública, para que puedan revisar el contenido de forma anticipada.

Finalmente, se debe publicar, en la página web correspondiente, un calendario que consigne las fechas de publicación de la información, realización de la Cuenta Pública y publicación del documento que incluya las respuestas a las preguntas realizadas dentro del proceso.

---

<sup>2</sup> La inclusión de los Consejos no es una obligación, es una Buena Práctica que puede desarrollar el Servicio o SEREMI.

### **3. Difusión y convocatoria**

Como una forma de garantizar que la participación de las personas se lleve a cabo de manera informada, la difusión del documento de la CPP debe ser realizada al menos 5 días antes de la ejecución de la actividad, por todos los canales de comunicación que sean posibles. No es recomendable limitarse a la difusión vía página web, se recomienda considerar la entrega física del documento de la CPP en los lugares e instancias en que sea posible para cada Servicio o SEREMI.

La convocatoria a la Cuenta Pública debe ser **amplia y representativa**. Cada Servicio o SEREMI deberá identificar las organizaciones sociales del territorio, cuyo objeto tiene relación con el quehacer del Servicio de Salud respectivo, con particular atención a:

- Organizaciones representativas de pacientes y/o usuarios;
- Organizaciones de voluntariado relacionadas con el trabajo del Servicio o SEREMI;
- Organizaciones de carácter territorial o funcional de la comunidad, potencialmente usuaria del Servicio o SEREMI.

### **4. Realización de la Cuenta Pública Participativa**

La Cuenta Pública debe realizarse en un lugar cómodo, de fácil acceso e inclusivo, especialmente apto para personas que presenten algún tipo de dificultad para desplazarse o de movilidad reducida. Además, se sugiere contar con un intérprete en Lengua de Señas Chilena acreditado.

En cuanto a la metodología a utilizar, esta puede ser bajo un formato tradicional, donde la autoridad realiza una exposición de la Cuenta Pública y luego se abre un espacio para preguntas de los asistentes que son respondidas por la autoridad (se recomienda que las consultas se escriban con anterioridad en un formulario, para luego seleccionar las más representativas y contestarlas, a fin de evitar largos discursos que alteren los tiempos programados).

En este espacio se deben seleccionar algunas preguntas realizadas de manera virtual para ser respondidas en la misma jornada.

Adicionalmente, se puede optar por un formato más extendido que considere la exposición de del Director/a del Servicio o el Secretario/a Regional Ministerial y posteriormente un trabajo por grupos en relación con lo expuesto para, finalmente, en un plenario, un representante de cada grupo exponga las conclusiones de este trabajo a la autoridad<sup>3</sup>.

Se recomienda que la ejecución de la Cuenta Pública Participativa sea transmitida vía streaming, con el objeto de llegar a todas las personas que no pueden asistir presencialmente, para esto es necesario promocionar la transmisión y sus datos de acceso a través de las redes sociales de cada Servicio o SEREMI.

### **5. Recepción y respuesta de preguntas y opiniones**

Las preguntas y opiniones de las personas se pueden recibir con anterioridad a la realización de la Cuenta Pública, de manera virtual (en la página web del respectivo Servicio o SEREMI, poniendo a

---

<sup>3</sup> Para una mayor profundidad sobre este tema se puede consultar el documento “Propuesta Metodológica de Cuentas Públicas Participativas”, preparado por la División de Organizaciones Sociales.

disposición el informe y habilitando un formulario para la presentación de preguntas, opiniones o sugerencias) o de manera presencial al momento de la realización de la Cuenta Pública.

Atendiendo a los tiempos de la realización de la Cuenta Pública, se pueden responder en esa instancia todas las preguntas, o seleccionar algunas representativas, y comprometer una respuesta a todas las preguntas formuladas dentro de un plazo acotado (por ejemplo, 30 días posteriores a la jornada).

Para esto, es necesario que en los formularios en que se realizan las preguntas, la persona deba identificarse y dejar un correo electrónico de contacto para estos efectos. Las preguntas se pueden responder una a una o mediante un solo documento donde se consignen todas las preguntas agrupadas por tema, y se responda a todas ellas, documento que debe ser publicado en las páginas web institucionales con posterioridad a la realización de la Cuenta Pública.

#### **RESUMEN DEL PROCESO DE CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA**

La forma recomendada para la ejecución de las CPP es el de realización de una actividad presencial acompañada de un apoyo virtual.

Este apoyo virtual a la CPP puede comenzar junto al proceso de convocatoria. Para llevarlo a cabo cada Servicio o SEREMI puede disponer en su sitio web institucional un espacio habilitado exclusivamente para el proceso de CPP. Éste indicará la forma y plazos en los que se podrá participar, (se recomienda habilitarlo por un tiempo no inferior a 30 días), incluyendo también el documento de la CPP para ser revisado y descargado por los visitantes. A través de este espacio se debe disponer de la opción para el envío de opiniones, preguntas o comentarios, a través de un formulario donde el visitante, junto con enviar su inquietud, pueda hacer llegar al órgano público sus datos de contacto para dar respuesta a lo planteado.

En cuanto a la metodología a utilizar, esta puede ser bajo un formato tradicional, donde la autoridad realiza una exposición de la cuenta pública y luego se abre un espacio para preguntas de los asistentes que son respondidas por la autoridad (se recomienda que las consultas se escriban con anterioridad en un formulario, para luego seleccionar las más representativas y contestarlas, a fin de evitar largos discursos que alteren los tiempos programados). En este espacio se deben seleccionar algunas preguntas realizadas de manera virtual para ser respondidas en la misma jornada.

También se puede optar por un formato más extendido que considere la exposición de la autoridad y posteriormente un trabajo por grupos en relación con lo expuesto para, finalmente, en un plenario, un representante de cada grupo exponga las conclusiones de este trabajo a la autoridad<sup>4</sup>.

Se recomienda que la ejecución de la Cuenta Pública Participativa sea, también, transmitida vía streaming de forma de que pueda llegar a personas que no pueden asistir presencialmente, para esto debe promocionarse la transmisión y sus datos de acceso a través de las redes sociales de cada Servicio o SEREMI.

Es importante considerar:

---

<sup>4</sup> Para una mayor profundidad sobre este tema se puede consultar el documento “Propuesta Metodológica de Cuentas Públicas Participativas”, preparado por la División de Organizaciones Sociales.

- Fecha de inicio y término del proceso.
- Fecha de publicación y envío personalizado de respuestas.
- Habilitación para personas en situación de discapacidad (visual y auditiva).

Al momento de la realización de la Cuenta Pública Participativa se debe realizar un registro de los asistentes, el que debe considerar, al menos, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- RUN
- Organización a la que pertenece
- Firma
- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección, entre otros que se consideren relevantes)

## ACTIVIDADES, TAREAS Y ASPECTOS A CONSIDERAR

### 1. Preparación

- Conformación de equipo.
- Asignación de tareas.
- Definición de estrategia comunicacional.
- Definición de lugar, hora y fecha, esta última siempre previa a la Cuenta Pública del ministro de Salud. A más tardar el 30 de abril del 2019.
- Convocatoria (invitaciones, fichas de inscripción, documento de la CPP, programa).
- Levantamiento de espacio en web institucional informando de la CPP y el respectivo apoyo virtual.
- Preparación de material (carpetas, computadores, audio, salas, etc.)

### 2. Desarrollo

- Habilitación de espacio en la web institucional.
- Explicación metodología de trabajo.
- Exposición y presencia del Director/a o Secretario/a Regional Ministerial respectivo durante la jornada presencial de la CPP.
- Trabajo de plenario, cierre y recopilación de opiniones ciudadanas.

### 3. Final

- Equipo de sistematización.
- Revisión de consolidado y respuestas.
- Difusión pública y personalizada del documento de cierre.

## CONSIDERACIONES FINALES

La Cuenta Pública Participativa está llamada a convertirse en un importante insumo para la evaluación y rediseño de las políticas públicas, toda vez que permite recoger de primera mano las impresiones de los beneficiarios de estas, en un acto de control ciudadano que tiene directa relación con la legitimación del quehacer público y el compromiso ciudadano. De esta forma, debe dársele la importancia que tiene, prepararse y realizarse con especial

cuidado, para poder obtener todos sus potenciales beneficios, tanto para la institución como para la comunidad.

En este mismo entendido, la Cuenta Pública debe ser dada directamente por el Director/a o Secretario/a Regional Ministerial respectivo y no delegar dicha función a otro funcionario.

Para lograr que la Cuenta Pública sea un mecanismo de participación efectivo y eficiente, es necesario poner atención en los siguientes puntos:

- La entrega de una información previa completa y suficiente a las personas.
- Que la forma y el lenguaje utilizado sean comprensibles para los participantes, evitando utilizar un exagerado tecnicismo que haga compleja su comprensión.
- Se sugiere que en la exposición de la autoridad se utilicen herramientas audiovisuales que contribuyan a mantener la atención de los participantes y facilite la comprensión de lo que se quiere transmitir (gráficos, videos, fotografías, otros).
- Se recomienda realizar una jornada de evaluación del proceso de Cuenta pública Participativa, en la que participen todos los involucrados en este. De esta forma se podrá identificar los puntos fuertes y débiles del proceso y este podrá ser perfeccionado para el siguiente año.