



MINISTERIO DE SALUD  
DIVISION JURIDICA  
P/A/AVS/CCO/JVC/D/SCI/ABG/NDV/EDV



APRUEBA NORMA GENERAL DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA  
GESTIÓN PÚBLICA DE SALUD

EXENTA N° 31 /  
SANTIAGO, 19 ENE. 2015

VISTO : Lo dispuesto en el artículo 1° inciso cuarto; en el artículo 8° inciso segundo, en el artículo 19° N° 12, y 14, todos de la Constitución Política de la República; en la ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública; en el D.F.L. N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2763, de 1979, y de las leyes N° 18.933 y N°18.469 ; en el Decreto N°136, de 2004, Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud; en el DFL N°1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575; en el Instructivo Presidencial N°007 de 2014 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la Resolución N° 1.600, de la Contraloría General de la República y;

CONSIDERANDO:

1° Que, la Participación Ciudadana en Salud se define como *"la capacidad de incidir en las decisiones respecto de la salud, ya sea que se relacionen con el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, como también, en aquellas decisiones vinculadas al uso e inversión de recursos públicos"*.

2° Que, el Gobierno ha definido la participación ciudadana en su Agenda Pro Participación Ciudadana 2014-2018 como un *"proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogo colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones públicas"*.

3° Que, en virtud de las normas superiores citadas, la Instrucción Presidencial de los vistos, y las políticas del Gobierno de Chile sobre la materia, corresponde dictar una norma general que fije el marco de la participación ciudadana en la Gestión Pública de Salud, que asegure el ejercicio de los derechos referidos en el considerando primero tanto en el Sistema Nacional de Servicios de Salud, Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, Fondo Nacional de Salud, Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Salud, Central Nacional de Abastecimiento y el propio Ministerio de Salud.

4° Que, la instrucción presidencial de los vistos, prescribe que la norma ordenada debe prever, al menos, la rendición de cuentas públicas anuales, directamente a la ciudadanía por parte de los órganos públicos respectivos, el establecimiento de Consejos de la Sociedad Civil con carácter consultivo, cuya integración obedezca a los principios de diversidad, representatividad y pluralismo, la realización de audiencias públicas, presupuestos participativos, cabildos ciudadanos territoriales y sectoriales, consultas ciudadanas y diálogos participativos, plataformas digitales participativas y, finalmente el acceso público a la información relevante sobre políticas, planes, programas, acciones y presupuestos .

5° Que, la participación debe llevarse adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad. En este sentido, los órganos de la Administración deben procurar facilitar el acceso a todos los mecanismos de participación a las personas diversamente hábiles.

6° Que, no obstante lo anterior, en este contexto, el Ministerio de Salud ha constituido un Comité de Trabajo Sectorial de Participación Ciudadana en Salud coordinado desde el Gabinete del Ministro de Salud, con el fin de revisar y actualizar la Norma General de Participación Ciudadana de manera de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones en el ámbito de la salud.

7° Que, durante el año 2014 se ha generado en este Ministerio un documento que fija los términos de la Política de Participación Social en Salud y que el contenido de dicho documento es la concreción sectorial de la instrucción presidencial, de las políticas del Gobierno, así como de las normas constitucionales citadas en los vistos.

8° Que, de acuerdo con el documento del considerando anterior, la participación ciudadana en salud es a la vez un derecho humano y una determinante social en salud. Es también una estrategia política que fortalece una relación horizontal entre la ciudadanía y los equipos de salud, mejorando la gestión pública a partir de las capacidades que la propia ciudadanía posee y puede llegar a poseer.

9° Que, de acuerdo a las leyes orgánicas, tanto de este Ministerio como de todos los órganos del Sistema Nacional de Servicios de Salud, esta Secretaría de Estado tiene facultades para dictar normas para ser cumplidas coordinadamente entre dichos órganos, por lo cual es el órgano idóneo para la dictación de una Norma General

10° Que, conforme con lo expuesto, dicto la siguiente:

### **RESOLUCION:**

1° APRÚEBASE la siguiente Norma General sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública de Salud, cuyo tenor es el siguiente:

#### **NORMA GENERAL SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE SALUD**

##### **I. Definiciones y Ámbito de Aplicación**

1.- Se entenderá por participación ciudadana en la gestión pública de salud a la aplicación específica de los derechos a la publicidad de la información pública; la igualdad para participar en la vida nacional; la libertad de opinión y el derecho de petición, en los términos de la ley N° 20.285 y en los artículos 8° y 19° N° 12 y 14, todos de la Constitución Política de la República, el derecho a asociación e incidencia en la gestión pública en los términos de la ley N°20.500.

2.- La presente norma general se aplicará: al Ministerio de Salud, a las Subsecretarías de Salud Pública y Redes Asistenciales; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud; Sistema Nacional de Servicios de Salud, los tres Centros Experimentales creados por los D.F.L 29, 30 y 31 de 2001 de este Ministerio; el Fondo Nacional de Salud; el Instituto de Salud Pública; la Superintendencia de Salud y la Central de Abastecimiento de Sistema Nacional de Servicios de Salud.

3.- Las normas administrativas que dicten los órganos del Sistema para implementar los lineamientos estratégicos asociados a la Participación Ciudadana en Salud, deberán ajustarse a la presente norma, la cual fija el marco general y de coordinación en la materia. No obstante lo anterior, los distintos órganos del Sistema, adecuarán la aplicación de la presente norma a los alcances que permite su actuación dentro del marco legal vigente y en la perspectiva de apoyar el ejercicio de derechos en salud.

##### **II. Cuentas Públicas**

1.- Los órganos del Sistema señalados en el número 2 de la presente Resolución rendirán cuenta anual de su gestión, directamente a la ciudadanía, y en ellas se incluirá al menos:

- 1.1.- Políticas, planes y programas.
- 1.2.- Presupuestos.
- 1.3.- Formas concretas de acceso a la información pública.
- 1.4.- Gestión Pública Participativa.
- 1.5.- Fortalecimiento de la Sociedad Civil
- 1.6.- No discriminación y respeto a la diversidad.

En la rendición de cuentas, se espera que tanto los contenidos como el formato y medios que se utilizará para la entrega de información sean definidos en conjunto con la ciudadanía. No obstante, deberán considerarse los contenidos formales mínimos definidos en los acápite anteriores, así como precisarse el modo en que el aspecto informado ha funcionado en el período rendido y el modo en que se planifica implementar en el inmediatamente posterior.

En caso de existir, deberá informarse de qué manera la planificación de un aspecto específico para el período o períodos posteriores a la rendición de cuentas, ha sido influenciada o determinada por la participación ciudadana. A su vez, deberán establecerse compromisos con la comunidad y seguimiento de estos hasta la próxima cuenta pública.

En los casos de la Gestión Pública Participativa y Fortalecimiento de la Sociedad Civil, deberán señalarse del modo más preciso posible a los actores de la Sociedad Civil involucrados en dichos procesos, así como la manera en que se ha asegurado la diversidad y la representatividad de ellos.

Todo lo anterior es sin perjuicio de los demás contenidos que los órganos del Sistema, dentro de sus facultades quieran darle a sus rendiciones anuales de cuenta.

2.- La rendición de cuenta anual de los órganos del Sistema deberá coordinarse a través del Comité de Trabajo Sectorial de Participación Ciudadana en Salud en términos de sus contenidos y su oportunidad. El comité propondrá anualmente una coordinación cronológica y de contenidos al Ministro, quien la sancionará e informará a los órganos del Sistema.

### **III Consejos de la Sociedad Civil.**

1.- Los Consejos de la Sociedad Civil son órganos de carácter representativo y participativo en que actores sociales inciden en la gestión pública. Todos los órganos del Sistema deberán asegurar el funcionamiento de, al menos, los consejos de la sociedad civil señalados en la ley o en la normativa vigente.

2.- Los órganos del Sistema deberán asegurar la autonomía, representatividad territorial y funcional, diversidad y efectividad de los referidos consejos y deberán rendir cuenta de ello, en los términos específicos detallados en el capítulo anterior. Deberá a través de un reglamento interno, especificarse su rol en la gestión así como su conformación y renovación periódica de sus integrantes a través de procesos de elección democrática.

3.- El Comité de Trabajo Sectorial de Participación Ciudadana en Salud informará semestralmente al Ministro sobre la representatividad, diversidad y efectividad de

los Consejos de la Sociedad Civil para lo cual deberá coordinarse con los órganos del Sistema.

4.- El Comité de Trabajo en su labor de coordinación de los órganos del Sistema, propenderá a asegurar la calidad de los procesos de participación generados por los Consejos de la Sociedad Civil y su capacidad de rendición de cuentas, más que a la multiplicación de las instancias participativas. Lo anterior sin perjuicio de las necesidades locales o del órgano correspondiente.

#### **IV Consejos Consultivos y Otras Instancias de Participación Social**

1.- No obstante lo anterior, deberán continuar en funcionamiento las diferentes instancias creadas de acuerdo a la Ley de Autoridad Sanitaria, entre ellas los Consejos de Integración de la Red Asistencial(CIRA), los Consejos Asesores Regionales(CAR); el Consejo Asesor Interreligioso creado en virtud de la Ley de Culto, así como; los Consejos de Desarrollo Local, Consejos de Desarrollo Hospitalario, Comités Locales de Salud, entre otras, todas estas creadas en virtud de las normativas relacionadas con las políticas de participación social emanadas desde el Ministerio de Salud.

2.- A su vez, las instancias creadas en relación a las líneas estratégicas y programáticas actualmente en funcionamiento, tales como Consejo Consultivo de Género, Consejo Consultivo de Jóvenes, Comisión Nacional de Protección de los Derechos de las Personas con Enfermedades Mentales.

3.- Se espera que estas instancias sesionen un mínimo de dos veces al año y que tengan incidencia en la formulación, implementación y evaluación de políticas vinculadas con el ámbito específico de su interés, de acuerdo a su reglamento o normas de funcionamiento interno actualmente vigentes.

4.- Los órganos del Sistema deberán asegurar su autonomía, representatividad territorial y funcional, diversidad y efectividad de los referidos consejos y otras instancias de representación y deberán rendir cuenta de ello, en los términos específicos detallados en el capítulo anterior. Deberá a través de un reglamento interno, especificarse su rol en la gestión, así como su conformación y renovación periódica de sus integrantes a través de procesos de elección democrática.

#### **IV Acceso a la Información Pública.**

1.- Los órganos del Sistema deberán asegurar el acceso a la información pública, al menos en los términos del artículo 8° de la Constitución Política y la ley N° 20.285 Sobre acceso a la Información Pública.

2.- Sin perjuicio de lo señalado en el número anterior, el Comité de Trabajo propondrá un estándar para todos los órganos del Sistema en términos del acceso a la información pública, del cual cada órgano rendirá cuenta en los términos específicos del número 4.3 de esta Norma General. En cada órgano del Sistema, deberá existir un Comité de Transparencia y mecanismos de monitoreo de su funcionamiento.

El referido estándar se propondrá por el Comité de Trabajo, se informará al Ministro y este lo sancionará e informará a todos los órganos del Sistema.

## **VI Presupuestos Participativos**

1.- Los órganos del Sistema, cuando corresponda, deberán asegurar la participación de la ciudadanía en la definición del uso e inversión de los recursos públicos a través de mecanismos deliberativos, propositivos y resolutivos.

2.- Se utilizará para ello el mecanismo de presupuestos participativos; instancias de participación directa de la ciudadanía que busca apoyar la orientación de recursos sectoriales hacia ofertas programáticas orientadas a resolver problemas de salud tanto en las áreas de prevención, promoción de la salud, proyectos de inversión en infraestructura y que contribuyan a la mejoría de la calidad de los servicios y a la satisfacción usuaria. Se facilitarán procesos de contraloría y veeduría social que permitan dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos del sector.

3.- En el caso de los proyectos de inversión en infraestructura, los órganos del Sistema, cuando corresponda, deberán asegurar la participación de la ciudadanía en la etapa de pre inversión, diseño, ejecución, seguimiento de obras y puesta en marcha de los establecimientos de salud. Deberán definirse las metodologías más adecuadas para cada caso en particular.

## **VI Diálogos y Consultas Ciudadanas**

1.- Los órganos del Sistema, desarrollarán consultas ciudadanas en relación a ofertas programáticas en relación a temas emergentes, modificaciones legales, incorporación de nuevas tecnologías, modificaciones en cuerpos normativos, y en general, decisiones que afectan a la población. Se espera que estos espacios tiendan a generar relaciones de carácter vinculante de manera de asegurar la capacidad de incidencia en la toma de decisiones por parte de la población.

## **VII Comités y Mesas de Trabajo**

1.- Para apoyar el logro de objetivos sanitarios, los órganos del Sistema constituirán comités o mesas de trabajo conjunto con la sociedad civil y actores relevantes en los diferentes ámbitos de diseño, implementación y evaluación de las políticas de salud.

## **VIII Apoyo al Voluntariado en Salud**

1.- Los órganos del Sistema apoyarán el desarrollo del voluntariado en Salud, disponiendo de espacios para su funcionamiento y mecanismos de articulación con el sistema, para la implementación de diferentes acciones en salud tanto en la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades, y promoción de la salud.

## **IX Estrategias Comunitarias para Apoyar las Acciones en Salud**

1.- Los órganos del Sistema incorporarán activamente a la comunidad en el desarrollo de estrategias que contribuyan al logro de los objetivos sanitarios y resultados en salud, favoreciendo la sistematización de estas experiencias y la creación de bancos de buenas prácticas que permitan la gestión del conocimiento y la transferencia de competencias a los distintos niveles del sistema.

## **X Audiencias Públicas**

1.- Los directivos de los distintos órganos del Sistema, deberán disponer de espacios de atención directa a representantes de la población, cautelando que se realice un seguimiento y cumplimiento de los acuerdos y compromisos adoptados en dichas sesiones. Se espera que las autoridades dispongan de al menos un día o medio día al mes para esta actividad.

## **XI Cabildos Ciudadanos Territoriales y Sectoriales**

1.- Los directivos de los distintos órganos del Sistema, podrán realizar encuentros con las comunidades locales para recoger la opinión de la población, especialmente en relación a las necesidades locales y formas de actuación y respuesta del sector en relación a dichas demandas.

## **XI Sistema Integral de Atención Ciudadana - SIAC/OIRS**

1.- El Sector Salud deberá mantener un Sistema de Atención Ciudadana que integre distintos puntos de contacto de la población ya sean virtuales, telefónicos, presenciales, medios escritos bajo el enfoque de ventanilla única, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880 de Base de Procedimientos Administrativos y otras normativas vigentes.

2.- Este sistema velará por una adecuada recepción y derivación de las solicitudes ciudadanas de acuerdo a protocolos y procedimientos definidos previamente, cautelando el cumplimiento de plazos, calidad y pertinencia de las respuestas, registro de acciones, procesamiento de información, generación de insumos para la elaboración e implementación de planes de mejora de la atención y provisión de servicios.

Mantendrá puntos de difusión de información, comunicación y educación social en salud y, colaborará en la medición de satisfacción usuaria.

## **XII Plataformas Digitales Participativas**

1.- Los órganos del sistema procurarán contar con plataformas digitales que permitan ampliar la participación directa en procesos de consulta ciudadana, acceso a información relevante, vinculación con redes de intercambio y organizaciones de la sociedad civil, participación en procesos de colaboración con el sector salud en distintas materias, retroalimentación permanente del sistema, ejercicio de derechos garantizados por distintos marcos legales vigentes.

2.- No obstante lo anterior, deberán mantener vinculación con la plataforma única generada por el Ejecutivo, cuyos lineamientos y detalles de implementación son definidos por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

## **XI Normas Finales**

1.- Ninguna norma de la presente resolución podrá ser usada como fundamento para reducir los niveles de participación actualmente practicados en algún órgano del Sistema. A su vez, los órganos del Sistema destinarán recursos en cantidad suficiente y de manera oportuna, para asegurar la ejecución de Planes de Trabajo

previamente aprobados, que incluyan la capacitación del Recurso Humano y apoyo al desarrollo de competencias para la gestión pública participativa, así como el desarrollo de estrategias de comunicación social que permitan difundir los avances en gestión pública participativa en salud.

2.- Con el fin de apoyar la implementación de la presente Norma General de Participación Social, los diferentes órganos del Sistema reconocerán en su orgánica, una Unidad de Participación Social, la cual se relacionará con el primer nivel jerárquico del organismo y tendrá directa dependencia del jefe de servicio respectivo. Esta Unidad tendrá como principal función, el disponer las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad de los mecanismos de participación en la gestión pública de salud.

2º DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta Nº 712 de fecha 06 de septiembre de 2011 que Establece "Norma general de participación Ciudadana en el Ministerio de Salud" y la Resolución Exenta Nº 144 de fecha 25 de marzo de 2013, que modifica la "Norma general de participación Ciudadana en el Ministerio de Salud", ambas del Ministerio de Salud.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.-



*Jaime Burrows O.*  
DR. JAIME BURROWS OYARZÚN  
MINISTRO DE SALUD (S)

**DISTRIBUCIÓN**

- Gabinete Sr. Ministro de Salud.
- Gabinete Sr. Subsecretario de Salud Pública
- Gabinete Sr. Subsecretario de Redes Asistenciales
- Departamento de Asesoría Jurídica.
- Secretarías Regionales Ministeriales de Salud
- Servicios de Salud
- Dirección Nacional FONASA
- Dirección Nacional CENABAST
- Superintendencia de Salud
- Dirección ISP
- Oficina de Partes