

 Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 003
---	-------------------------------	---------------------

Tema: Reunión Mecanismos de Participación Ciudadana en HGPC	
Lugar: Auditorio HGPC	Fecha: 5 Abril 2016
Hora de inicio: 16h30	Hora de finalización:
Unidad Responsable de la Reunión: Comunicación / Atención al Usuario N° 2016 -	

OBJETIVO/OBJETIVOS

Presentar a la comunidad de los Distritos de la microrred norte, los mecanismos de participación ciudadana que se busca fomentar en el hospital.

Antecedentes

Constitución, art. 1
LOPC. Art. 1.
Compromisos rendición de cuentas 20 febrero 2016 (HGPC)
mesas de trabajo ciudadanas.

ORDEN DEL DÍA

1. Presentación comparativa de los avances 2015 vs los resultados del primer bimestre 2016.
2. Informar a la comunidad sobre los mecanismos de participación ciudadana que de acuerdo a la ley de participación se pueden implementar para el Hospital.
3. Presentar la "Ruta de la Denuncia" y modelo de gestión de inconformidades que se implementará en el HGPC, para validación de la comunidad y socialización de los mecanismos.

1. |
4. Acuerdos y compromisos de la comunidad sobre mecanismos y periodicidad de la participación

 Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 003
---	-------------------------------	---------------------

RESUMEN DE TEMAS TRATADOS

- Zaida Gremán, representante participación 17002 señala, que Distrito se reunirá el 30 de abril para conformar el Comité de Usuarios Distrital.
- Gerencia del Hospital resalta que la comunidad debe proponer el mecanismo de participación, complementario a la propuesta de Comités de Usuarios que plantea el Distrito. El 30 de abril comunidad expresará su decisión al HGPC. Hospital solicita ser convocado a ~~una~~ reunión de los Comités de Usuarios.
- Ciudadanos agradecen espacios de información y atención de quejas de la ciudadanía.
- Inquietudes sobre las referencias desde el Centro de Salud que no emiten respuesta sobre fumos en el Hospital.
- Gerencia solicita tomar datos de pacientes que cuentan con problemas referidos del Centro de Salud.
- Comunidad solicita inclusión del Hospital en reuniones de Comités de Salud.

GESTIÓN DE INCONFORMIDADES:

- Gerencia presenta tipos de inconformidades.
 - ① Queja: verbal, solución inmediata por un chaleco rojo.
 - ② Reclamo Administrativo: queja documentada, respuesta en 15 días.
 - ③ Denuncia:
 - escrita por actos graves o corrupción, implica respuesta escrita al ^{usuario} ~~funcionario~~. Tiene seguimiento administrativo y sancionatorio

 Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 003
---	-------------------------------	---------------------

ANEXOS

Se presentan 6 opciones al usuario para presentar las quejas y denuncias

- 1) queja verbal
- 2) reclamo administrativo
- 3) formulario de denuncia
- 4) Twitter
- 5) Facebook
- 6) Formulario de reclamo en página web

~~Comité de~~ ACUERDOS Y COMPROMISOS :

Usuario señala que prueba de tamizaje no está dando resultados en página web del MSP (Tamizaje) → Gerencia informa que respuestas se están remitiendo desde MSP por correo a los centros de salud (en 30 días) para que se informe a los usuarios.

equipo Atención al Usuario acudirá a reuniones convocadas por los líderes barriales (quincenales).

Georgina de La Cruz (17002) señala que Distrito ha delegado a U.O. (Centros de Salud) la coordinación de cada Comité local, propone Audiencia Pública con el Hospital trimestral a partir de Comité de Usuarios.

PRESENTACIÓN COMITÉS DE ÉTICA :

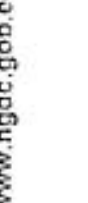
- Presenta Comité de Ética Asistencial a la ciudadanía, solicita análisis de delegado.
- Se exponen ejemplos de casos que se analizan en los CEAS y se explica a los ciudadanos la posibilidad de sugerir decisiones éticas al personal de salud y familiares

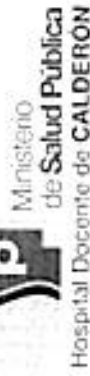
6 | De las pacientes.

- HADC informará en reunión 30 abril sobre CEAS.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Tema: Primera reunión informativa sobre mecanismos de Participación Ciudadana en el Hospital General Docente de Calderón,
Convocatoria MSP-CZ9HGDC-2016-0563-M
Fecha: MARTES 5 DE ABRIL DE 2016
Lugar: AUDITORIO HGDC

NOMBRE	BARRIO/INSTITUCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
David Obando	San Carlos	0994802337		
Gerardo Pareto	San Juan	099390893		
Jaime Quintero R.	Distrito 17002	0998920357	jaimequintero@hotmail.com	
Georgina Dela Cruz	Distrito 17002	0994938324	georgina2002@yahoo.com.ve	
Fernando Izu	Mano chico	3474592		
Manuel Flores Rivas	El Cielo			
Milton Encarnación	El Cielo	099460553	mega-bat@hotmail.com	
Denise González	Barrio de Alvarado Jato	0980011287		
Elena Lavilla	La Bota	0994873031	3454127	
Rosa Cholea	Mano chico	0981954724		
Francisco Barrera	San Pedro Alvarado	0987422443	Francisco71@hotmail.com	
Piera Chirre	Guayllabamba	0987082452 2369875		
Blanca Constante	Calderón	2024123		
María José Andrade	Calderón	9024153		



**Tema: Primera reunión informativa sobre mecanismos de Participación Ciudadana en el Hospital General Docente de Calderón,
Convocatoria MSP-CZ9HGDC-2016-0663-M
Fecha: MARTES 5 DE ABRIL DE 2016
Lugar: AUDITORIO HGDC**

Av. Giovanni Cabes y calle Derby
Codigo Postal 170201 / Telf 503-2 3952-700
www.hgdc.gob.ec

¡Bienvenidos!

Antecedentes



Beneficiarios:

182.000 residentes parroquias
de Calderón y Ltaño Chico

510.000 habitantes norte de
Quito y provincias aledañas

Infraestructura

\$ 54'084.866,51

Equipamiento

\$ 13'188.505,80

Avances en Consulta Externa:



Julio – diciembre 2015:

22.978 pacientes atendidos

Enero – febrero 2016:

12.022 pacientes atendidos

Logros Emergencia:



Septiembre – Diciembre 2015:

12.474 total de pacientes atendidos

Enero – febrero 2016:

10.071 total de pacientes atendidos

Imagen y Rayos X:



Octubre – Diciembre
2015:

3.694 Rayos X

1.459 Tomografías

2.700 Ecografías

Enero – Febrero 2016:

2.446 Rayos X

1.261 Tomografías

2.072 Ecografías

Participación ciudadana y control social

- #1. 2 Carátulas ✓
- Ley de Participación Ciudadana ✓
- Presupuesto & Rendición de Cuentas ✓
(Meses #) ✓

Ley Orgánica de Participación Ciudadana
Suplemento Registro Oficial 175 del 20/04/2010

Objeto.- Fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la gestión pública.

Formas de participación ciudadana y control social

1. Audiencia pública



Puede ser convocada por la autoridad de la institución o por pedido de la ciudadanía u organizaciones sociales.

Objetivo: atender pronunciamientos o peticiones ciudadanas en relación al ámbito de la institución.

Sirve para:

1. Solicitar información sobre los actos y decisiones de la gestión pública
2. Presentar propuestas o quejas sobre asuntos públicos
3. Debatar problemas que afecten a los intereses colectivos.

Formas de participación ciudadana y control social

2. Veeduría ciudadana

Es un mecanismo de control, vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos. Tienen carácter propositivo y están conformadas por personas naturales y/o representantes de organizaciones sociales.

Características:

1. Iniciativa ciudadana presentada al CPCCS
2. Es voluntario y tiene total independencia de las instituciones públicas
3. Es temporal, debe contar con un plan de trabajo y recibe acreditación por parte del CPCCS
4. Los veedores que integran la veeduría deben cumplir con los requisitos establecidos por el CPCCS.

Reglamento General de Veedurías Ciudadanas

Resolución 005-319-CPCCS-2014

Formas de participación ciudadana y control social

3. Observatorio ciudadano



Son grupos de personas u organizaciones ciudadanas que no tienen conflicto de intereses o relación con la institución observada.

Gestionan y manejan sus propios recursos y reciben acompañamiento técnico del CPCCS.

Objetivo: elaborar diagnósticos, informes y reportes con independencia y criterios técnicos, con el objeto de impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de las políticas públicas.

•Fortalecen mediante la participación, el diálogo y la construcción de propuestas que aporten al cumplimiento de políticas públicas.

Gestión de inconformidades, inquietudes, quejas o denuncias en el HGDC

Tipos de inconformidades

QUEJA

Acción informal (verbal) que pueden presentar los ciudadanos al sentir afectados sus derechos.

RECLAMO ADMINISTRATIVO

Reclamo escrito cuando el usuario se siente afectado por una mala administración o acción en el servicio.

DENUNCIA

Relato escrito de los hechos que presuntamente afectan los derechos del usuario. Describe el tiempo, el modo, el lugar y en los que ocurrieron los hechos.

¿Cómo realizar una consulta, reclamo o denuncia?

OPCIÓN 1

Si tiene una queja o consulta que requiere respuesta inmediata, puede acercarse a cualquier funcionario de Atención al Usuario, quien le ayudará con su pedido.

OPCIÓN 2

Si desea poner una queja escrita puede acudir a la oficina de Atención al Usuario (1er piso) y llenar un formulario escrito. Se le entregará la respuesta en máximo 15 días.

OPCIÓN 3

Si es una denuncia debido a actos de corrupción, cobros indebidos u otros aspectos, puede presentar una denuncia escrita dirigida a la gerencia para recibir una respuesta.

OPCIÓN 4

Puede realizar consultas o inquietudes en Twitter [@HCalderon_MSP](https://twitter.com/HCalderon_MSP) y recibirá respuesta a su consulta inmediatamente.

OPCIÓN 5

Puede presentar su inquietud o queja a través de Facebook, en un mensaje al Hospital General Docente de Calderón, recibirá respuesta hasta en 24 horas.

OPCIÓN 6

En la página www.hgdc.gob.ec puede poner su denuncia por escrito, recibirá respuesta en máximo 15 días.



Twitter:
[@HCalderon_MSP](https://twitter.com/HCalderon_MSP)



Facebook:
Hospital General
Docente de Calderón

www.hgdc.gob.ec

¿Qué es un Observatorio?

Los observatorios se constituyen en espacios ciudadanos para la vigilancia y desempeño de la gestión de políticas públicas. Permiten la interlocución entre la ciudadanía y el Estado, para acompañar y vigilar el cumplimiento adecuado de las políticas públicas nacionales y locales, o para impulsar un proceso de formulación de una política pública. Por ser entes externos al poder público y espacios ciudadanos, están atentos, vigilantes de medir alcances con objetividad.

Objetivos

- Consolidar las instituciones de la democracia y del estado de derechos, al ejercer una ciudadanía responsable, informada y deliberante.
- Incentivar, desde la ciudadanía, el cumplimiento efectivo de sus obligaciones, y aportar al poder ciudadano.
- Promover la participación social y el diálogo ciudadano para acompañar y vigilar las políticas públicas nacionales y locales.
- Vigilar y lograr el cumplimiento de políticas y leyes.
- Hacer incidencia política para la formulación, fortalecimiento o reorientación de políticas y para el mejoramiento de calidad de servicios.
- Dar seguimiento de gestión de servidores/as públicos para que sea más eficiente.
- Prevenir la corrupción.
- Fortalecer las redes ciudadanas mediante la participación, el diálogo y la construcción de propuestas que aporten al cumplimiento de políticas públicas.
- Aportar información, análisis e impacto de la política o de la falta de ella.

Naturaleza de los Observatorios Ciudadanos

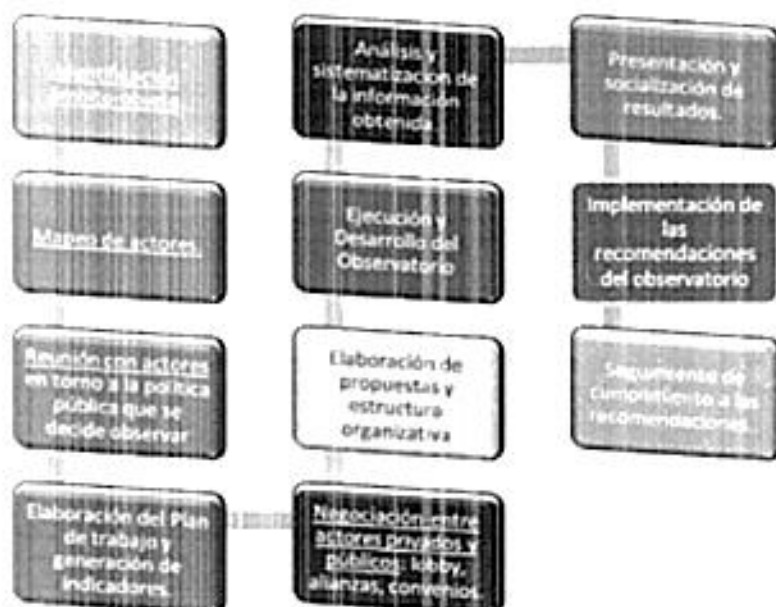
- Los Observatorios constituyen procesos ciudadanos de vigilancia del cumplimiento de la política pública por parte del sector público y de entidades privadas que brindan servicios públicos.
- Los procesos de Observatorios son ejercidos por ciudadanos y ciudadanas de manera individual, o por grupos de la sociedad civil organizados, con total autonomía respecto a las instituciones del Estado, vigilando que estas cumplan los principios y objetivos del control social.
- Fomentan la participación plural de sus integrantes, quienes con conocimiento especializado o con apoyo de técnicos en el tema o área en la que participan, enriquecen la aplicación de la política pública con propuestas y opiniones.
- Los observatorios permiten a la ciudadanía aportar en el ciclo de las políticas públicas.
- Para estar vigilantes del cumplimiento de planes, proyectos, programas, procesos, obras y servicios públicos.

¿Quién puede ser parte de un observatorio?

- Los Observatorios se conforman por personas naturales y/u organizaciones sociales que no tengan conflicto de intereses con la política a ser observada.
- Hay que recordar que la acción de los miembros del Observatorio es cívica, imparcial, voluntaria, propositiva, proactiva, independiente, consciente, responsable y objetiva, regida por principios de equidad, autonomía, interculturalidad, género, generacional.
- Al ser un mecanismo de control Social de tipo permanente la sostenibilidad es un tema que debe ser considerado desde el inicio.

Derechos y deberes

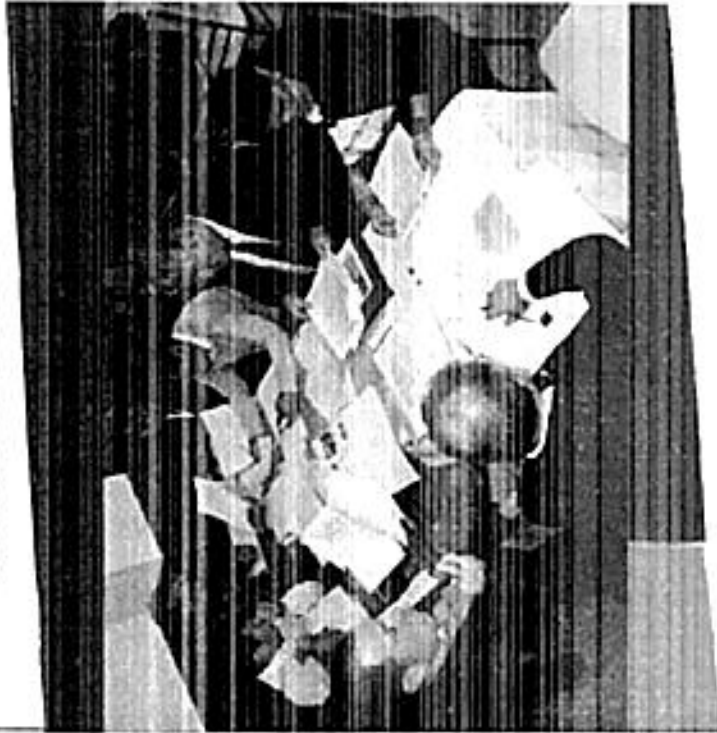
- La ciudadanía y los técnicos que son parte de los observatorios deben tener acceso a información periódica, pertinente, a tiempo de las autoridades y servidores de las entidades rectoras de la política pública a ser observada.
- Los observatorios deben recibir acompañamiento técnico del CPCCS en el ejercicio de sus labores de investigación y reporte.
- Los observatorios deben estar dispuestos a compartir resultados de la investigación con cierta frecuencia.
- Deben poner en conocimiento de las autoridades respectivas y de la ciudadanía en general, los resultados, informes y reportes de la observación.
- En función de su planificación, deben generar y difundir, bajo su responsabilidad, información sobre objeto observado, y hacer recomendaciones y propuestas frente a sus observaciones.
- Deben cumplir sus tareas dentro de los principios establecidos en la Constitución y el ordenamiento jurídico ecuatoriano.
- No pueden utilizar la información obtenida, para ejercer presiones indebidas, individuales o colectivas, para beneficio personal o corporativo.
- Deben rendir cuentas de la labor ejecutada, así como uso de los recursos obtenidos a nombre del Observatorio.





Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador
Mamallatziak Runa Tinkayakuna
Nawerimantakish Hukun Jankayak
Uari Jankay
Aqta Kawan Takiruna Jina

VEEDURÍAS CIUDADANAS



*¡Construimos el
Poder Ciudadano!*

■ APOYO DEL CPCCS:

- Capacitación:
- Asesoría técnica y metodológica:
- Condiciones básicas de funcionamiento dentro de sus competencias legales y límites presupuestarios; y
- Difusión de las conclusiones y recomendaciones que constan en los informes finales presentados al Pleno.
- Seguimiento y monitoreo de las recomendaciones y sugerencias de los veedores hasta su implementación;



■ LINEAMIENTO Y PARTICIPAL

CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

Quito: Santa Prisca 425, entre Vargas y Pasaje Ibarra,
Edificio Centenario, PDX (593-2) 3957210

Guayaquil: Luque III y Pichincha, Edificio Banco Párr
piso 15, PDX (593-4) 2328905 / 2327939

consejo@cpccs.gob.ec

www.participacionycontrolsocial.gob.ec

■ Requisitos para ser veedor o veedora:

- a. Encontrarse en ejercicio de los derechos de participación; y,
- b. En el caso de representantes de personas jurídicas o de organizaciones sociales, se requiere el documento de representación o delegación, señalando además en el mismo que ninguno de sus miembros tiene conflicto de intereses con el objeto de la veeduría.

Inhabilidades para ser veedor/a.-

- a. Laborar en la entidad a la que se realiza la veeduría, así como en organismos de control que tengan esta competencia respecto de aquellas;
- b. Tener contratos vigentes con la entidad a la que se realiza la veeduría, como persona natural, socio, representante o apoderado de personas jurídicas;
- c. Tener algún conflicto directo o indirecto de intereses o cualquier tipo de vinculación con el objeto y la ejecución de la veeduría;
- d. Estar vinculado por matrimonio, unión de hecho o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad a quienes cuya gestión, bien, obra, servicio, selección o designación sea objeto de la veeduría o entre veedores;
- e. Adeudar pensiones alimenticias, conforme certificación judicial;
- f. No haber cumplido con las medidas de rehabilitación ordenadas por autoridad competente en los casos de violencia intrafamiliar o de género;
- g. Pertenecer a más de una veeduría en curso; y,
- h. Ser directivo de un partido o movimiento político durante el ejercicio de la veeduría.

El Reglamento General de Veedurías lo puede obtener en:
www.participacionycontrolsocial.gob.ec

¡Construimos el Ecuador que queremos!



Uno de los avances más importantes de nuestra Constitución es la participación de la ciudadanía como protagonista en la toma de decisiones y la gestión de lo público.

Para promover este derecho, se crea el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

■ Las principales competencias del CPCCS son:

1. Participación Ciudadana y Control Social
2. Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
3. Designación de autoridades del Estado

Dentro de su primer eje de trabajo, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, tiene como uno de sus objetivos fomentar las iniciativas ciudadanas e impulsar mecanismos de participación y control social como las Veedurías, los Observatorios, Asambleas Ciudadanas, entre otras.

Una de los mecanismos de control social más utilizados por la ciudadanía, para garantizar el ejercicio de los derechos de participación en los asuntos de interés público, y llevar adelante actividades de control social son las **veedurías ciudadanas**.

■ ¿QUÉ ES UNA VEEDURÍA CIUDADANA?

La veeduría ciudadana es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de la pública y también del sector privado que maneja recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

Las Veedurías tienen un carácter propositivo y proactivo, contribuyen al mejoramiento de la gestión de la pública, controlando que los recursos sean invertidos de manera oportuna y adecuada, para la provisión de servicios públicos de calidad, suficientes para garantizar el derecho de la ciudadanía al buen vivir. Además, coadyuvan a la prevención y lucha contra la corrupción.

■ ¿QUIÉNES CONFORMAN UNA VEEDURÍA CIUDADANA?

Las Veedurías están conformadas por personas naturales y/o representantes de organizaciones de la sociedad civil de hecho y de derecho.

■ ¿CÓMO SE CONFORMAN?

1.- Iniciativa ciudadana: los ciudadanos y ciudadanas expresan al CPCCS su deseo de integrar una veeduría. La Dirección de Control Social brinda el asesoramiento técnico durante todo el proceso.

2.- Iniciativa del CPCCS: el Pleno del CPCCS tiene ante sus competencias el convocar a la ciudadanía a integrar veedurías ciudadanas sobre temas específicos.

Las Veedurías ciudadanas pueden conformarse y actuar antes, durante o después de la ejecución de los actos de la gestión de la pública.

■ NATURALEZA DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

El ejercicio de la veeduría tiene carácter voluntario, gozan de total independencia y no constituyen órganos ni dependencias del CPCCS. Las veedoras y veedores no perciben remuneración.



■ ¿CUÁNTO DURA UNA VEEDURÍA CIUDADANA?

Las Veedurías son de carácter temporal, es decir, no existen veedurías permanentes, su duración se establecerá en el plan de trabajo y dependerá del objeto, ámbito y nivel de complejidad de la misma.

El plazo será contado a partir de la fecha de entrega de credenciales realizada por el CPCCS para poder ampliarse a petición de la Veeduría, por un tiempo no mayor al establecido inicialmente, y por una sola vez.

■ ¿DÓNDE Y SOBRE QUÉ SE PUEDE HACER UNA VEEDURÍA?

Ámbito de activación de las Veedurías Ciudadanas:

- Entidades del sector público en todos los niveles de gobierno y del sector privado que manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público.
- Toda el ciclo de la política pública
- Planes, proyectos, programas, procesos, obras y servicios públicos
- Actuaciones de las y los servidores públicos
- Procesos de selección o designación de autoridades