



# GUÍA METODOLÓGICA DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

COMPROMISO DE GESTIÓN N°17  
FORTALECIMIENTO DE LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## INTRODUCCIÓN

En el marco del COMGES de Participación Ciudadana, en el que se instruye y direcciona a los Servicios de Salud del país a poner en práctica mecanismos de participación ciudadana más allá de los mínimos obligatorios establecidos en la ley 18.575, esta Guía Metodológica busca servir de orientación y apoyo para el diseño y ejecución de los diferentes mecanismos participativos a los que se refiere.

Los mecanismos a los que se hará referencia corresponden a aquellos sugeridos, para su realización en el mencionado Compromiso de Gestión, por parte de los Servicios de Salud de todo Chile.

El diseño y ejecución de los mecanismos participativos deberán, necesariamente, considerar un criterio de pertinencia en relación con las características propias de los territorios de los Servicios de Salud. La presente Guía debe servir de marco metodológico para el diseño y ejecución de los mecanismos participativos seleccionados por cada Servicios de Salud.

## DIÁLOGOS PARTICIPATIVO

Los diálogos participativos corresponden a una metodología que se recomienda utilizar en temas que necesiten un tratamiento con mayor profundidad y que signifique situaciones de mayor conflictividad y tensión con la sociedad civil y que ameriten un tratamiento más profundo y que permita el logro de acuerdos y compromisos que disminuyan la tensión en la relación con la comunidad y, en particular, con los usuarios del sistema público de salud.

Los Diálogos Participativos son espacios de encuentro entre la sociedad civil, la comunidad y las autoridades de gobierno en torno a materias de interés público. Es un proceso donde las personas canalizan inquietudes, propuestas y soluciones en aspectos específicos de políticas públicas.

El instrumento Diálogo Participativo tiene una serie de ventajas:

- Maximiza las oportunidades de participación de cada persona durante la realización del diálogo.
- Proporciona un ambiente seguro e inclusivo para que la diversidad de participantes pueda intercambiar información y puntos de vista.
- Minimiza el riesgo de “captura de agenda” por algunos participantes específicos.
- Asigna responsabilidad a los participantes, estimula la confianza, el liderazgo compartido y el compromiso a lo largo de todo proceso.
- Involucra activamente a un gran número de personas.
- Permite la generación de acuerdos.
- Garantiza una adecuada sistematización del proceso participativo.

¿En qué consiste un Diálogo Participativo?

Es un encuentro de medio día o un día de duración que permite reunir a un numeroso grupo de personas (desde 40 hasta 100) en un mismo recinto para dialogar respecto a un tema, analizar, debatir, tomar acuerdos y, finalmente, priorizar dichos acuerdos.

Los actores del proceso son básicamente dos:

- (a) La sociedad civil a través de representantes, líderes sociales y personas vinculadas al tema.
- (b) El organismo de gobierno que convoca con un tema de interés público.



Mediante el uso de esta metodología se afianza una cultura de escucha y decisión activa en la gestión de políticas públicas que amplía la base de legitimidad incorporando a la ciudadanía, vale decir, se aplica el principio de la corresponsabilidad.

#### Objetivos de los Diálogos Participativos

- Promover la incidencia de todas las personas en la gestión de las distintas etapas de las políticas públicas.
- Realizar procesos de consulta a la comunidad y a la sociedad civil de manera sistemática, con un procedimiento conocido por las partes y con resultados observables en las diversas etapas de su implementación.

Con el uso de esta metodología se espera lograr lo siguiente:

- Personas informadas respecto a los criterios y antecedentes que le dan fundamento a las políticas públicas.
- Una autoridad que conoce y recoge las aspiraciones, sugerencias y demandas de la sociedad organizada.
- Políticas y programas públicos mejor formulados y más pertinentes a la realidad de las personas destinatarias.
- Posibilidad de realizar seguimiento y control del avance de los compromisos de gobierno.

#### Diseño Metodológico de un Diálogo Participativo

Se presenta a continuación en forma detallada y de modo secuencial los aspectos centrales de la metodología para el Proceso Diálogo Participativo:

1. Información previa con la Convocatoria.
2. Programa tipo de un Proceso Diálogo Participativo.
3. Plataforma de Compromisos.
4. Después del Proceso: El Campo de los Acuerdos.

#### 1.- Información previa con la convocatoria

Para que un Diálogo sea efectivo se debe entregar la información de manera oportuna y completa para que todos participen en éste en igualdad de condiciones.

Es por ello que junto a la invitación a los participantes se les hace llegar una Minuta de Posición con el planteamiento oficial de la autoridad sobre el tema que deliberará con la sociedad civil. Si bien en el momento de la realización del diálogo propiamente tal se expondrá la Minuta de Posiciones, resulta conveniente hacerla llegar con anticipación a los participantes confirmados.

#### 2.- Programa del Proceso Diálogo Participativo

El día de la actividad a cada participante se le entrega una carpeta con la Minuta de Posición, Ficha de inscripción y Pauta o Encuesta de Evaluación del Diálogo Participativo, así como otros materiales complementarios que se estimen pertinentes.

A continuación revisaremos en detalle el Programa de un Diálogo Participativo tipo:

- a. Inauguración.
- b. Explicación Metodológica.
- c. Exposición de la Minuta de Posición.
- d. Talleres grupales.



#### e. Plenario.

##### a. Inauguración

Los DP deben iniciarse con una primera parte introductoria en la que se buscan dos objetivos:

- Informar al participante acerca de las características de los diálogos y las modalidades de participación.
- Entregar los contenidos centrales de la propuesta de gobierno que está puesta en discusión y que convoca el diálogo.

Lo anterior debe quedar establecido en el libreto de la inauguración y/o en el discurso de las autoridades respectivas.

##### b. Explicación metodológica

En esta parte interviene el encargado metodológico del DP quién explica a los presentes el objetivo de la actividad, la metodología del DP, los espacios y modos de participar y el contenido de la carpeta que se les entregó. Cuenta además, el procedimiento de constitución de grupos en talleres y el rol de los facilitadores y secretarios técnicos en ellos.

##### c. Exposición de la Minuta de Posición

En esta parte la autoridad que convoca expone los aspectos centrales de la propuesta que se ha de debatir en los talleres, a fin de entregar los contenidos para la deliberación de los participantes. Debe ser expuesta con mucha claridad y con apoyo audiovisual, de modo que los participantes que no leyeron la minuta de posición conozcan los contenidos centrales de ella.

##### d.- Talleres grupales

Los participantes se reúnen en grupos de no más de 30 personas a cargo de un facilitador y un secretario técnico.

Para la realización de los talleres se requiere de un tiempo estimado entre 60 y 120 minutos, pues se busca no sólo que las personas expongan sus puntos de vista, sino que además consensuen 3 ó 4 conclusiones respecto de las materias trabajadas en el grupo.

Los objetivos del taller son:

- Promover y facilitar la discusión en torno a las ideas centrales contenidas en la Minuta de Posición.
- Obtener propuestas concretas de la sociedad civil respecto de los contenidos de la Minuta de Posición presentados.

El desarrollo de los talleres consta de dos partes, una primera enfocada a establecer el contexto y la metodología del trabajo de taller y una segunda relacionada con la reflexión y el análisis grupal de la Minuta de Posición.

##### Contexto y metodología de trabajo de taller

El facilitador realiza una presentación del taller indicando los objetivos y el procedimiento metodológico del trabajo de taller.

Asimismo, revisa junto a los participantes los materiales que contiene la carpeta: Minuta de Posición, Ficha de Inscripción y de Evaluación de la jornada de trabajo.



Es importante realizar una presentación personal de los participantes. Dependiendo del tiempo disponible se recomienda utilizar una dinámica grupal a objeto de crear un ambiente de confianza para el diálogo.

Finalmente, el facilitador indica que debe elegirse un (a) representante del grupo que tendrá el rol de relator (a) del trabajo, quien expondrá las conclusiones en un plenario.

#### Reflexión y análisis grupal de la Minuta de Posición

El facilitador señala un conjunto de preguntas para la discusión en torno a la Minuta de Posición.

Motiva la intervención breve de todos los participantes, respetando la opinión de los otros y tratando de no repetir.

Una vez que todos han dado su punto de vista, el facilitador invita al grupo a identificar las ideas (no más de 4) de consenso más importantes que el grupo quiera seleccionar como propias.

Para el trabajo de síntesis grupal el facilitador presentará una matriz de “Contenidos de la reflexión”, donde recogerá los principales aspectos tratados para su presentación en el Plenario.

El secretario técnico redacta las ideas del grupo y traspasa la información en una presentación Power Point, papelógrafo o equivalente a medida que el equipo tome acuerdos. De la misma forma durante la discusión toma notas de campo que sirvan para el posterior trabajo de análisis y sistematización.

Finalmente, el grupo elige al relator para exponer las conclusiones en el plenario.

#### e.- Plenario

El objetivo principal del trabajo del Plenario es conocer las propuestas de los participantes en torno a la Minuta de Posición. Para ello es muy importante la presencia de la autoridad de gobierno convocante y su equipo de dirección.

Idealmente, la ubicación de las autoridades en la sala de plenario debería ser frente a los participantes y con visión a la proyección donde se expondrán los acuerdos de los grupos. La idea es que la autoridad escuche los planteamientos grupales y manifieste una disposición de recoger sus planteamientos (actitud de escucha activa).

#### Momentos de Trabajo del Plenario

Rol del moderador del plenario:

- Señalar las reglas de la presentación de los talleres. Es fundamental insistir en que los relatores den cuenta de las propuestas grupales a presentar, evitando los comentarios personales.
- Presentar a los relatores de los diversos grupos de trabajo.
- Controlar el tiempo de exposición de cada grupo.
- Presentar a la autoridad respectiva, para que concluya esta parte del proceso de Diálogo Participativo.
- Informar respecto de los mecanismos de seguimiento y la difusión del resultado del Diálogo Participativo.

#### Presentación de Conclusiones de los talleres



Cada relator de taller dispondrá de los minutos suficientes para dar a conocer el trabajo grupal. La ventaja de usar presentaciones Power Point es la obligación de realizar una síntesis de las principales ideas del grupo.

### Conclusión del Plenario

En esta etapa del plenario la autoridad respectiva debe hacer una reflexión de las principales propuestas surgidas en el trabajo de talleres y señalar los compromisos a los que está dispuesto a llegar en relación con las propuestas de los grupos (esto no significa comprometerse con soluciones o acciones determinadas en relación con lo planteado por los asistentes, sino más bien es en relación a comprometer trabajo conjunto para avanzar en los temas planteados). Es deseable que se establezca algún tipo de compromiso de continuidad, por ejemplo, una próxima reunión para profundizar en el tema o para monitorear estado de avance del trabajo.

La autoridad deberá indicar la configuración de una Plataforma de Compromisos de acuerdo a los resultados del trabajo de talleres de la jornada y posibles de cumplir por parte de la institución respectiva.

Dependiendo de la complejidad de las materias del diálogo, existe la alternativa de que la autoridad se tome un tiempo limitado (30 días) para evaluar las propuestas y establecer los compromisos. Una vez concluido el plazo se procede a incorporarlas en la Plataforma de Compromisos para publicarlos en la página Web del servicio respectivo (sugerido) y enviar por correo un documento de respuesta a cada participante.

### 3.- Plataforma de compromisos

¿Qué es una Plataforma de Compromisos?

Es el producto de los Diálogos Participativos y está conformada por 3 elementos:

1. La Minuta de Posición.
2. La opinión de la ciudadanía expresada en el DP.
3. La intervención de la autoridad (en el plenario o en una respuesta formal con posterioridad a este) directamente vinculada a la Minuta de Posición.

La intervención de la autoridad es una declaración de intenciones basada en la opinión ciudadana, recogida en pautas preparadas para tal efecto, que a su vez es fruto de la Minuta de Posición respectiva. Estos tres componentes: Minuta de Posición, Opinión de la Ciudadanía y Opinión de la Autoridad, conforman la Plataforma de Compromisos.

### 4. Después del Proceso

Posterior a la jornada de Diálogo Participativo y una vez incorporados los compromisos de la autoridad, se debe hacer pública la Plataforma de Compromisos a través de diversos medios (web, comunicado de prensa, inserto, folleto o documentos de trabajo para los participantes).

Los compromisos que resulten de los Diálogos Participativos son públicos precisamente para asegurar su cumplimiento y para garantizar la efectividad de los diálogos. Hay que evitar que los acuerdos y compromisos se olviden, por lo que es tarea de la misma autoridad establecer un sistema de control e informe de los avances en la misma plataforma.



Para ello también debe establecerse un Sistema de Seguimiento, mediante Mesas de Trabajo, Plataforma Virtual de Diálogos Participativos y/o Encuentros de Diálogos Evaluativos. El resultado de este seguimiento debe, asimismo, hacerse público.

El Sistema de Seguimiento debe quedar establecido en el diseño del diálogo y debe ser informado a los participantes como parte de las reglas del mismo.

De la misma forma, se debe realizar un análisis y sistematización de la información, sugerencias y compromisos generados en el DP y ponerlo a disposición de los tomadores de decisiones en las materias de políticas públicas de que se traten.

## CONVERSATORIO (ENCUENTROS CON LA SOCIEDAD CIVIL)

Este instrumento participativo permite trabajar temas relevantes con grupos más bien pequeño de personas (no más de 20), mediante una conversación guiada en un ambiente que otorgue seguridad y que permita a todos los participantes expresar sus opiniones sobre el tema tratado.

Los conversatorios consistirían en una actividad de tres tiempos:

1. Exposición sobre el tema seleccionado: Esta debe ser realizada, de preferencia, por la autoridad correspondiente y en términos simples, de fácil comprensión y alta recordabilidad para los asistentes, de forma que estos puedan replicar la información en sus comunidades. La exposición no debe durar más de media hora y centrarse en ideas fuerza de alto impacto en los beneficiarios del sistema de salud.
2. Servicio de café: El que permitirá la interacción de los asistentes entre ellos y con las autoridades, generando un ambiente positivo y de colaboración.
3. Mesa Redonda o instancia de opinión y conversación: En esta etapa se debe producir una conversación, guiada en cuanto a tiempo y uso de la palabra por funcionarios del Servicio, en la que se puedan plantear comentarios, opiniones y aportes por parte de los asistentes.

De los temas tratados en la mesa redonda se debe levantar una minuta que permita trabajar posteriormente con estos datos a nivel nacional y/o local. Se levantará una minuta por conversatorio desde el Servicio de Salud que organiza y será puesta a disposición de quienes toman decisiones en los temas de que trató el conversatorio.

## CONSULTA CIUDADANA

El presente instrumento tiene por objetivo el recoger la opinión de la sociedad civil sobre temas relevantes para el Servicio de Salud.

La consulta se puede realizar de manera presencial, virtual o ambas. Para la realización de una consulta presencial se debe diseñar un formulario en que se consigne la pregunta y las opciones de respuesta y distribuirlo en lugares de acceso público donde esté a disposición del grupo objetivo al que se requiere consultar (hospitales, cesfam, etc.). Si la decisión es realizarla de manera virtual se debe diseñar una plataforma, generalmente asociada a la página web del Servicio de Salud, en la que se reciben las respuestas de las personas que participan.



En la consulta, tanto en el formulario como en la página web, se deben solicitar datos de los participantes que permitan el correcto tratamiento sistemático y estadístico de las respuestas (edad, sexo, etc.). Como una forma de evitar que una persona responda más de una vez la consulta se puede evaluar solicitar, en el formulario y/o la página web, el RUN de quien responde.

La pregunta debe diseñarse de forma clara, entendible y aportando toda la información necesaria para su correcta respuesta.

Se recomienda que la respuesta a la consulta sea diseñada en forma de selección múltiple, acotando de esta forma una sobre diversificación de los tipos de respuesta. Solamente, de ser estrictamente necesario para obtener la información requerida, se pueden agregar campos abiertos, ya que estos complejizan el tratamiento de la información y permiten la generación de respuestas no atingentes al tema consultado.

Se debe establecer un período claramente determinado en el cual se van a recibir las repuestas a la Consulta, el que debe ser informado al principio del proceso a la ciudadanía, junto con las formas de recepción de las respuestas.

De cada Consulta Ciudadana debe elaborarse un informe con el completo tratamiento sistemático y estadístico de la información recogida y que consigne las principales conclusiones que emanan de las respuestas entregadas.

## PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Este corresponde al único instrumento participativo de carácter vinculante de los que trata el presente documento.

Mediante un Presupuesto Participativo se busca someter a la decisión de la sociedad civil el uso y destinación de recursos del Servicio de Salud. Este mecanismo puede referirse a proyectos de cualquier magnitud (a veces proyectos pequeños tienen un alto impacto en la comunidades).

Para comenzar un proceso de Presupuesto Participativo, el primer paso es determinar el origen y monto de los recursos que se someterán a decisión de la comunidad. Una vez realizado esto se deben seleccionar 2 o más proyectos que sean financiables con el monto y el origen de los fondos determinados (según estructura presupuestaria). Estos proyectos deben contar con una evaluación positiva administrativa, técnica y financiera, es decir, que se cuenta con los recursos, que los proyectos pueden ser financiados con esos recursos y que técnicamente son viables de ser realizados. Es decir, deben estar en estado de ser ejecutados una vez realizado el proceso de Presupuesto Participativo.

En segundo lugar se debe determinar el grupo objetivo al que se va a llamar a participar, según la magnitud, naturaleza y características de los proyectos sobre los cuales se solicita información a la comunidad.

En el llamado a participar del proceso de Presupuesto Participativo se debe entregar información acabada sobre los proyectos, de forma que las personas que participen puedan tomar una decisión debidamente informada.

El Presupuesto Participativo se puede realizar tanto de forma presencial como virtual o conjuntamente en ambas. Si se realiza en forma presencial se recomienda realizar jornadas en que funcionarios del





servicio de Salud expliquen los proyectos a la comunidad y puedan responder las preguntas que se generen respecto a ellos. En su versión virtual es necesario poner a disposición de todos quienes quieran participar documentos que entreguen suficiente información técnica sobre cada proyecto que permitan una decisión informada, también es posible abrir una plataforma para la realización de preguntas. Todo el proceso de entrega de información y respuesta a las preguntas debe hacerse con anterioridad a la votación para decidir el proyecto a ejecutar.

Debe señalarse también el plazo de ejecución de cada proyecto, contado desde la decisión de la comunidad mediante votación. Del mismo modo, una vez elegido el proyecto por parte de la sociedad civil, se deben generar canales de información sobre el estado de avance del proyecto seleccionado.

## CABILDO

El cabildo es una instancia de diálogo abierto a la comunidad, formal e institucional en el que se debaten temas acotados, el objetivo metodológico es integrar y debatir sobre los contenidos establecidos.

Los Cabildos son abiertos a todas las personas interesadas en participar de esta instancia de participación. Para efectos metodológicos y logísticos de la misma, los participantes deberían inscribirse previamente o en su defecto establecer un cupo máximo, ya que de esto dependen los espacios, la cantidad de facilitadores, materiales y otros temas necesarios para el buen desarrollo de la misma actividad.

Los cabildos tienen una duración aproximada entre 5 y 6 horas, en un espacio que permita la distribución de grupos en salas o en espacios que no interrumpa el trabajo grupal.

Los cabildos deben ser organizados por los Servicios de Salud y sus equipos de Participación Ciudadana, pudiendo hacer alianzas estratégicas con otras instancias o instituciones. La asesoría técnica es realizada por el equipo de Participación Ciudadana de la subsecretaría de Redes Asistenciales. La conducción metodológica del cabildo está a cargo de los equipos de cada Servicio. Las autoridades idealmente serán parte de esta instancia como oyentes, sin funciones protocolares ni metodológicas.

### Metodología del Cabildo

La realización de los Cabildos se organiza en cinco módulos, cada uno de los cuáles tendrá una duración sugerida para el logro de los objetivos buscados:



#### Módulo 1: Inicio

- Registro de los participantes.
- Bienvenida a los participantes y presenta al equipo ejecutor.
- Presentación de trabajo y el programa de actividades de la jornada.
- Presentación de las reglas para el diálogo.
- Presentación de las preguntas orientadoras de los temas de discusión.
- Ofrecer la palabra para preguntas de los asistentes.
- Presentación de la metodología para organizar grupos de trabajo.

#### Módulo 2: Trabajo de Grupos

- Los participantes se distribuirán en grupos según los temas de discusión.
- Cada persona elegirá un eje y se conformarán grupos de trabajo entre 10 y 15 personas para debatir sobre ese tema.
- La finalidad de esta instancia será que la mayor cantidad de participantes puedan expresar sus opiniones para, posteriormente, debatir sus ideas con el fin de llegar a conclusiones que reflejen



sus puntos de acuerdo y sus diferencias.

- El trabajo de grupo quedará reflejado en el acta de grupo y será firmada por los participantes.

La extensión de este módulo se estima de 90 minutos.

#### Módulo 3: Plenario Intermedio

- Se reúnen en una sala todos los voceros y secretario de actas de los grupos que trabajaron un mismo tema de discusión.
- Presentarán las conclusiones de sus grupos de trabajo y procederán a integrar las distintas actas de grupo para transformarlas en un acta integrada del tema de discusión.
- El acta integrada deberá reflejar la diversidad de las conclusiones de los grupos de trabajo. Solo integra información que se repita y consigna todo lo demás.
- Se elegirá un vocero por cada tema de discusión quien será acompañado por el facilitador titular asignado al tema en la exposición al plenario.
- La reunión intermedia será conducida por algún miembro del equipo ejecutor.

#### Módulo 4: Plenario

- Presentación conclusiones integradas por tema de discusión.
- Diálogo abierto. Se ofrecerá la palabra a quienes lo soliciten y se irá configurando el diálogo abierto para integrar conclusiones.
- La conducción del diálogo estará a cargo de un miembro del equipo, quien además de dar la palabra, realizará la síntesis de los argumentos cada cierta cantidad de opiniones.
- Presentación de propuesta de conclusiones, se reciben comentarios.

La extensión estimada de este módulo es de 60 minutos

#### Módulo 5: Acta

- Al dar inicio al módulo Acta de sistematización presentará la propuesta de Acta. Leerá en voz alta las conclusiones integradas y los contenidos acordados por los participantes.
- Se harán ajustes de ser necesario hasta llegar a un Acta que todos aprueben y certifiquen con su firma.
- La metodología de integración de conclusiones no excluye la posibilidad de hacer observaciones de los participantes y que queden consignadas.
- Al momento de firmar las personas podrán registrar una observación sobre el Acta o sobre algún elemento específico de la jornada.

La extensión estimada de este módulo es de 40 minutos.

## PARLAMENTO INFANTO JUVENILES EN SALUD

Los Parlamentos Infanto Juveniles en Salud, se realizan en una jornada de medio día, se reúnen 45 pre adolescentes y jóvenes entre 10 y 25 años de edad, con una convocatoria abierta, pero enfocada a los nichos en donde es posible invitar a este grupo etario. La finalidad es discutir ideas y propuestas para la construcción en los temas establecidos por el Ministerio de Salud.

#### Conformación Equipo de Trabajo

La coordinación e implementación de este mecanismo de participación deberá ser realizada en



conjunto con el equipo de Participación Ciudadana de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, para la preparación, implementación, sistematización y evaluación. Los resultados deberán ser reportados según el formato establecido.

### Organización General

La organización de los Parlamentos requerirá los siguientes elementos:

- **Aspectos Logísticos:** Se deberá considerar un espacio físico, que permita realizar el trabajo de grupos, colaciones saludable, materiales de trabajo y credencial para cada participante.
- **Apoyo Comunicacional:** Cada Servicio de Salud deberá elaborar, en conjunto con equipo de comunicaciones acciones de visibilización de la actividad en los medios regionales. Además, para apoyar los grupos de conversación y realizar un registro fotográfico de las actividades realizadas y considerar una fotografía grupal.
- **Materiales para los participantes:** Papelógrafos, plumones, cinta masking, lápices de cera de colores, para cada grupo de trabajo. Identificación para cada participante con su nombre.
- **Salón:** Contar con un espacio público que permita trabajar con el número de personas convocadas, con mobiliario correspondiente según las necesidades. Contar con audiovisuales: micrófonos, parlantes, data show, entre otros.
- **Colación saludable:** Se sugiere que esté compuesta por yogurt, granola y/o cereales sin azúcar añadida, tapaditos saludables, jugos naturales, frutas y agua.

### Programa Parlamento

Se sugiere presentar a los participantes algunos medio audiovisuales, con el objetivo de generar espacios de conversación para conocer sus opiniones y peticiones sobre los temas seleccionados desde la visión infanto juvenil.

Es importante, realizar una introducción motivadora al tema y que promueva la conversación y participación, que permita indagar lo que observan y piensan respecto de los temas que se definan a trabajar.

Para la organización del Parlamento, se propone desarrollar el siguiente programa:

- **Registro de participantes:** Se verificará la lista participantes y se entregará una credencial con su nombre y grupo de trabajo.
- **Bienvenida:** Se *informará* a los participantes, las actividades que están programadas para esta jornada y se inicia con una dinámica de animación.
- **Presentación de Medios Audiovisuales:** Para motivar la conversación y participación en los grupos de conversación y reflexión.
- **Conformación de Grupos de Conversación:** Una vez realizada la presentación de los medios audiovisuales, se conformarán grupos entre 10 y 15 participantes, los que serán guiados por duplas de facilitadores, quienes guiarán la conversación y darán el espacio para que todos opinen, desarrollen sus reflexiones y manifiesten sus opiniones.

Cada grupo deberá contar con un Moderador(a) que estará encargado de hacer las preguntas, motivar la conversación y guiar la reflexión participantes. Incentivarlos para que den sus opiniones y motivarlos para dar a conocer sus explicaciones.

El segundo facilitador/a cumplirá el rol de Secretario/a, puesto que realizará el registro de todas las opiniones de los participantes, en la medida de lo posible grabar las intervenciones. Además, registrará las opiniones y/o reflexiones que surjan de las explicaciones.



### Productos Parlamento

- Las respuestas, opiniones, reflexiones y peticiones de los participantes, los que se deberán registrar en Pauta de Registro de cada grupo.
- Acta Parlamento. Una vez revisado los resultados de cada Grupo de Conversación, el Servicio de Salud, levantará un acta que registre los resultados más relevantes de las respuestas, reflexiones y opiniones señaladas por los participantes.
- Informe de Sistematización del Parlamento, que contemple los resultados de las respuestas, reflexiones y peticiones de los participantes. Así como también sistematice el contexto, y los ajustes metodológicos realizados.
- Registro fotográfico: actividad general, fotografía grupal. Las que deberán ser enviadas.
- Con esto es posible realizar un informe de resultados y de las gestiones conducentes a mejoras en el servicio en las materias tratadas.