



SR.LSH/EMM/mfa

RESOLUCION EXENTA N°: 4454

**MAT;** APRUEBA PROTOCOLO ELABORACION CUENTA PÚBLICA DEL COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ" LOS ANGELES.

LOS ANGELES, 05 NOV. 2012

**VISTOS:** Estos antecedentes, los arts. 35 y 36 del D.F.L. N° 01 de 2005, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DL N° 2763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469"; D. S. N° 38 de 2005, Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red" y las atribuciones que me confiere el artículo 46 del D. S. N° 140 del 2004 del Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; el Decreto Exento N° 508 de 2007; del Ministerio de Salud modificado por el Decreto Exento N° 73/2008, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 267 de Octubre del 2011 del Director del Servicio de Salud Bío Bío que me designó en el cargo y las atribuciones que me confiere el Art. 46 del citado D.S. N° 140/2004.

#### CONSIDERANDO

1. El manual ha sido elaborado a fin de establecer y definir las actividades y procesos que corresponde desarrollar para la elaboración de la Cuenta Publica, que debe presentar cada año el Director del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" los Ángeles, a los representantes de la comunidad organizada de la provincia del Biobío.
2. El presente manual definirá las funciones y responsabilidades que cada uno de los participantes en la elaboración de la Cuenta Publica y determinara los pasos a seguir ante, durante y después de esta Actividad

Dicto la siguiente:

#### RESOLUCION

**APRUEBESE**, el siguiente Documento:

**Protocolo Elaboración Cuenta Publica** del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles.



**LUIS SAN MARTIN HERNANDEZ**  
DIRECTOR  
COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ"  
LOS ANGELES

**COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

*Jacqueline Guzmán Lobos*  
MINISTRO DE FE (S)

#### Distribución:

- ♦ Subdirección Ejecutiva Médica.
  - ♦ Subdirección Ejecutiva Administrativa.
  - ♦ Subdirección Ejecutiva del Cuidado
  - ♦ Departamento de Auditoría y Control interno
- Dirección  
Teléfonos 043-336001-436006  
Mail marcela.flores@ssbiobio.cl  
www.hospitallosangeles.cl

- ◆ Unidad de Evaluación y Control de Gestión
- ◆ Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- ◆ Unidad Gestión de Documentos
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Indiferenciado Urgencia**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Unidad de Emergencia
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. S.A.M.U.
- ◆ Jefe y Supervisor C.C. UPC Adulto
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Abierta**
- ◆ Enfermera Coordinadora Centro de Responsabilidad Atención Abierta
- ◆ Jefe y Supervisor C.C. Diálisis
- ◆ Jefe C.C. Medicina Física y Rehabilitación
- ◆ Jefe C.C. Odontología
- ◆ Jefe C.C. ITS
- ◆ Jefe C.C. Cuidados Paliativos
- ◆ Jefe C.C. Salud Mental
- ◆ Jefe C.C. Oftalmología
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria del Niño y de la Niña
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria Médico del Adulto
- ◆ Jefe C.C. Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria Quirúrgica del Adulto
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria Mujer
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Apoyo Clínico**
- ◆ Jefe C.C. Anatomía Patológica
- ◆ Jefe C.C. Laboratorio Clínico
- ◆ Jefe C.C. Medicina Transfusional
- ◆ Jefe C.C.Imagenología
- ◆ Jefe C.C. Farmacia Clínica
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Endoscopia
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Quirúrgico del Adulto**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. Cirugía
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. Esp. Quirúrgicas
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Anestesia y Recuperación
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Materno Infantil.**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. de la Mujer
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. del Niño y la Niña
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. UPC Infantil
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Cirugía Infantil
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Médico del Adulto**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. del Adulto
- ◆ Jefe C.C. Indif. Pensionado
- ◆ **Subdirección Ejecutiva Administrativa.**
- ◆ Depto. Apoyo Logístico y Operaciones.
- ◆ Unida de Esterilización
- ◆ Unidad de Alimentación
- ◆ Unidad de Ropería y Lavandería
- ◆ Unidad de Servicios Generales.
- ◆ Dpto. Abastecimiento.
- ◆ Unidad de Compras.
- ◆ Unidad Almacenamiento y distribución.
- ◆ Unidad Gestion de los Convenios.
- ◆ DOME.
- ◆ Unidad Admision y Coordinacion.
- ◆ Unidad de Archivo.
- ◆ Unidad Gestion de Lista de Espera.
- ◆ Unidad Gestion de Inf. De la Producción.
- ◆ Dpto. Gestion Financiera.
- ◆ Unidad de Contabilidad y Presupuesto.
- ◆ Unidad de Recaudación.
- ◆ Dpto. Gestion de RRHH.
- ◆ Unidad de Gestion de las Personas.
- ◆ Unidad Prevencion de Riesgos y Seg. Laboral.
- ◆ Unidad de Capacitación.
- ◆ Unidad Salud del Personal.
- ◆ Unidad Calidad de Vida y Bienestar del Personal.
- ◆ Dpto. Tecnología de la Información
- ◆ Unidad de Desarrollo.
- ◆ Unidad de Soporte.
- ◆ Consejo Consultivo.
- ◆ Fenats.
- ◆ Fentess
- ◆ Fenpruss
- ◆ Fenats Regionalizada.
- ◆ Colegio medico.
- ◆ Escalafón 111.
- ◆ Circulo de Secretarias.
- ◆ Archivo

# PROTOCOLO ELABORACIÓN CUENTA PÚBLICA

	Elaborado por : <i>Elida Iván</i> Fecha : <i>13.01.2012</i> FIRMA: <i>[Signature]</i>	Revisado por : <i>Paula Camino</i> UNIDAD DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE FIRMAS FIRMA: <i>[Signature]</i>	Aprobado por : <i>[Signature]</i> DIRECTOR FIRMA: <i>[Signature]</i>
--	---	--	--

## 1.- OBJETIVO

El Manual ha sido elaborado a fin de establecer y definir las actividades y procesos que corresponde desarrollar para la elaboración de la Cuenta Pública, que debe presentar cada año el Director del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" a los representantes de la comunidad organizada de la Provincia del Biobío.

## 2.- CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual definirá las funciones y responsabilidades que cada uno de los participantes en la elaboración de la Cuenta Pública y determinará los pasos a seguir antes, durante y después de esta actividad.

El programa de Gobierno impulsado por la Presidente Bachelet en relación a la calidad de la Democracia y en el marco de las iniciativas ciudadanas, señala que: "Se promoverá la obligación de la rendición periódica de Cuentas Públicas a nivel central, regional y comunal. Los ciudadanos podrán así evaluar los resultados de los compromisos asumidos por las autoridades en el ejercicio de sus cargos".

La idea es que las autoridades públicas rindan cuentas de su gestión con un lenguaje simple respondiendo las consultas ciudadanas que surjan de este ejercicio, transparentando su quehacer.

Las Cuentas Públicas son procesos de diálogo entre las autoridades y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía que se relacionan con la gestión y planes futuros, considerando los planteamientos y preguntas que proponga la comunidad organizada durante el proceso.

De esta forma, quienes ejercen cargos de autoridad en el sistema público deberán anualmente "rendir cuentas" a la comunidad, quien a su vez deberá posesionarse en su rol evaluador.

Por esta razón, el Director del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles realizará en el mes de **marzo de cada año** su **Cuenta Pública** bajo la **modalidad presencial**, lo que implica una jornada de análisis y reflexión, donde la máxima autoridad del centro hospitalario deberá presentar la gestión de la Institución a la Comunidad Civil Organizada y los Grupos de Interés del Establecimiento, momento en que además deberá recepcionar los planteamientos ciudadanos expuestos con anterioridad, a través de sus Consejos de Desarrollo y/o Consejo Consultivo o el mismo día de la presentación.

Dichos planteamiento o consultas ciudadanas deberán responderse en un plazo no superior a los 20 días, desde la presentación de la Cuenta Pública, la que será coordinada y supervisada por el Departamento de Participación Ciudadana y Gestión de Usuarios del Complejo.

### **Elementos esenciales de la Cuenta Pública:**

- Es un **PROCESO**, pues considera distintos momentos y etapas, propias de la dinámica de interacción entre el Complejo Asistencial y la ciudadanía.
- Es un **DIÁLOGO CIUDADANO**, ya que implica la constitución de un espacio deliberativo, aunque no resolutivo, entre el Director y los representantes de la sociedad civil, respecto del desempeño y la acción del servicio público.
- Se refiere a la **EVALUACIÓN DE GESTIÓN**, su accionar radica en la evaluación, balance de la gestión y los resultados de la Institución. se transparentan los procesos internos.
- Es un **DIÁLOGO PÚBLICO**, dado que establece la difusión tanto del informe base de la Cuenta como de los planteamientos de la ciudadanía y la respuesta por la cual la autoridad se hace cargo de ellos.
- Es un ejercicio **ANUAL**, que debe considerar la gestión del año anterior y las proyecciones del año en curso.

### **3.-REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍAS**

### **4.- RECURSOS HUMANOS FÍSICOS, EQUIPAMIENTO E INSUMOS**

Los recursos tanto humanos como físicos están dados por la Unidad de Comunicaciones y RR.PP. que depende del Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios.

- 1 Profesional, Periodista y Licenciado en Comunicación Social.

#### **Recursos Físicos o Materiales:**

- Oficina Jefe de la Unidad, ubicada las dependencias Administrativas de las ex ACHS.

#### **Equipamiento:**

- 1 NoteBook
- 1 Impresoras papel
- 1 Impresora Credenciales
- 1 Scanner
- 1 Cámara Digital
- 1 Data

### **5.- METODOLOGÍA**

#### **Para la elaboración y confección de la Cuenta Pública deberán participar:**

- Director del Complejo Asistencial.
- La comunidad, a través del Consejo Consultivo, de los Consejos de Desarrollo y dirigentes de organizaciones sociales.
- Departamento de Participación Social y Gestión de Usuario, con sus Unidades de Servicio Social y Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- Representantes de los Gremios del Complejo Asistencial

#### **Estructura Acto Cuenta Pública:**

- Recepción y registro de los invitados.
- Entrega Libro Memoria del Complejo Asistencial.
- Presentación Video.
- Exposición del Presidente del Consejo Consultivo del Complejo Asistencial.
- Inquietudes, sugerencias o solicitudes de la comunidad.
- Exposición del Director del Complejo Asistencial.
- Respuesta consultas ciudadanas durante la ceremonia o después de ella.
- Publicación Cuenta Pública en Página Web del Complejo Asistencial ([www.hospitallosangeles.cl](http://www.hospitallosangeles.cl)).

#### **La presentación de la Cuenta Pública deberá contemplar:**

- Grado de cumplimiento del plan anual del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz Los Ángeles.
- Gestión de Recursos Humanos de la Institución.
- Cumplimientos de sus metas en relación a la:
  1. Producción.
  2. Financiera.
  3. Inversión.
  4. Satisfacción Usuaría.

**Durante o posteriormente a la presentación de la Cuenta Pública se deberá responder en un plazo no superior a los 45 días las consultas ciudadanas.**

## **I. Definición Grupos de Interés**

### **1. Parlamentarios**

### **2. Consejeros Regionales**

### **3. Instituciones Públicas:**

- Gobernación
- Autoridad Sanitaria
- Servicio de Salud Biotío
- Municipalidad de Los Ángeles
- Hospitales de baja Complejidad
- Establecimientos de Atención Primaria
- Fiscalía
- Gendarmería
- Ejército
- Carabineros
- Bomberos
- Policía de Investigaciones
- Registro Civil
- Fonasa
- Servicio Médico Legal
- ISL (Instituto de Seguridad Laboral)

### **4. Establecimientos Educativos**

- Universidad de Concepción Sede Los Ángeles
- Universidad Santo Tomás Sede Los Ángeles
- Universidad Bolivariana Sede Los Ángeles
- Universidad La República Sede Los Ángeles
- Universidad Católica de la Santísima Concepción Sede Los Ángeles
- Universidad Los Lagos Sede Los Ángeles
- Instituto Profesional Virginio Gómez Sede Los Ángeles
- Universidad San Sebastián

### **5. Instituciones Privadas**

- Coopeuch
- Caja de Compensación Los Andes
- Clínica Los Andes
- Mutua de Seguridad
- Asociación Chilena de Seguridad
- Clínica Adventista
- Centro Mirabal
- Coaniquem
- Rotary Club Los Ángeles
- Club de Leones Los Ángeles
- Cruz Roja Los Ángeles

### **6. Organizaciones Comunitarias**

- Consejo Consultivo C.A.V.R.R.
- Consejo de Desarrollo Cesfam Nororiente
- Consejo de Desarrollo Cesfam Norte
- Consejo de Desarrollo Cesfam Sur
- Consejo de Desarrollo Cesfam 2 de Septiembre
- Consejo de Desarrollo Consultorio Rural Santa Fé

### **7. Organizaciones Gremiales**

- Fenats Base Los Ángeles
- Fenats Regionalizada Los Ángeles
- Fenprus Hospital Los Ángeles
- Fentess Hospital Los Ángeles
- Asociación Oficiales Administrativos Hospital Los Ángeles
- Escalafón 111 Hospital Los Ángeles
- Conjunto Folclórico Kuref-Co

- Conjunto Folclórico Rucalahuen
- Club Deportivo Hospital Los Ángeles
- Colegio Médico
- Consejo Regional Bio Bio Cirujanos Dentistas
- Capítulo de Enfermeras Bio Bio
- Agrupación de Conductores Vehículos Asistenciales
- Central Unitaria de Trabajadores C.U.T.
- Consejo Regional Bio Bio de Matronas
- Circulo de Secretarías Hospital Los Ángeles
- Provincial Bio Bio Colegio de Kinesiólogos
- Asociación de Pensionados de Bio Bio
- Asociación Funcionarios Pasivos Servicio de Salud Bio Bio

#### **8. Grupos de Acompañamiento espiritual**

- Consejo de Pastores Provincia del Bio Bio
- Ministerio Renacer
- Voluntariado de la Radio Regina Cheli
- Damas Esperanza
- Hogar de Rehabilitación de Hombres el Buen Samaritano
- Capellán Complejo Asistencial

#### **9. Grupos de Autoapoyo**

- Agrupación Diabéticos Insulino Dependientes
- Agrupación de Amigos y Pacientes Reumáticos AMIPAR Bio Bio
- AGRUPAG – Agrupación de Pacientes con Glaucoma
- Agrupación Corazón Abierto – Agrupación de Mujeres Víctimas de VIF
- Agrupación Familiares y Amigos de Pacientes Siquiátricas “Esperanza”
- Agrupación De Dializados del Hospital
- Vida Esperanza – Agrupación de Pacientes con Cáncer de Próstata

#### **10. Voluntariado**

- Damas de Rojo Los Ángeles
- Corporación de Ayuda al Enfermo Renal – Damas de Gris
- Corporación Nacional del Cáncer - Damas de Verde Los Ángeles
- Damas Cristianas Rosas de Saron Los Ángeles
- Damas de ASEVI - Asociación Seglar Vicentina
- Damas Voluntarias de IGECAR Los Ángeles
- Acción y Apoyo Cuidados Paliativos
- Damas Iglesia Adventista
- Damas Centro Cristiano Internacional
- Asociación Santa Teresa de Los Ángeles
- Asociación de Ayuda a personas con VIH Los Ángeles

#### **11. Medios de Comunicación**

- Diario La Tribuna
- Radio Bio Bio
- Radio Agricultura
- Radio MIA
- Radio Camila
- Radio 1290 AM Digital
- Canal TV Los Ángeles

#### **12. Jefes de Centro de Responsabilidad, Centros de Costos, Departamentos y Unidades del Complejo Asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” Los Ángeles.**

#### **Elaboración Documento/presentación Cuenta Pública:**

- Solicitud de la información interna a las distintas áreas de trabajo del Complejo Asistencial a través de Memo de la Dirección.
- Reuniones de coordinación con los representantes de la comunidad en el Complejo Asistencial, para conocer sus planteamientos e inquietudes y decidir los contenidos a considerar para la presentación de la Cuenta Pública.

- Recopilación de los datos en base a los requerimientos de la comunidad y generar un documento de fácil comprensión para su difusión masiva.
- Coordinación con Unidades internas y proveedores para solicitar los requerimientos logísticos (auditorio, papelería, servicios, etc.)
- Enviar invitaciones a Grupos de Interés junto con libro Memoria del Establecimiento para iniciar sociabilización de la gestión del Complejo Asistencial.
- Recopilación de las consultas ciudadanas, a través de los representantes de las organizaciones sociales que se relacionan con el Complejo Asistencial y que son la voz opinante de la comunidad en general. Estas podrán ser grabadas, escritas o presenciales.
- Elaborar la presentación en base a los hitos más destacados en la gestión del Complejo Asistencial.
- Elaboración y diseño de Libro Memoria del Complejo Asistencial, que se basa en la antecedentes proporcionados por los C.R. / C.C./ Departamentos /Unidades.
- Elaboración Video Institucional para apoyar la presentación a la comunidad.
- Confirmación de invitados (Grupos de Interés Complejo Asistencial).
- Elaborar pauta informativa relevante para los Medios de Comunicación Local.
- Preparar respuestas y posterior difusión de las consultas ciudadanas.

#### **6.- RESPONSABILIDADES:**

El Jefe Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios será el responsable de velar por el cumplimiento de estos procedimientos y/o Actividades, en base a lo descrito en los documentos anexos.

#### **7.- DISTRIBUCIÓN:**

El presente documento deberá ser socializado entre todas las Unidades de Trabajo del Complejo Asistencial y los representantes de la comunidad, considerando que es un documento orientado hacia mejorar los proceso que involucran a los usuarios.

#### **8.- REGISTROS**

- Memo solicitando Memoria de cada C.R./C.C./Departamentos/Unidades del C.A.V.R.R.
- Memorias de cada C.R./C.C./Departamentos/Unidades del C.A.V.R.R.
- Memoria C.A.V.R.R.
- Nómina de invitados Cuenta Pública
- Video Cuenta Pública
- Lista de Asistencia reuniones de coordinación con representantes de la comunidad.
- Lista de Asistencia Cuenta Pública
- Registro Fotográfico de la presentación de la Cuenta Pública
- Presentación impresa Cuenta Pública

#### **9.- ANEXOS:**

Se adjunta carta Gantt de las actividades a realizar para Cuenta Pública.



	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Recopilación de Antecedentes	X	X	X	X								
Reuniones de coordinación					X	X			X			
Elaboración Cuenta Pública								X	X	X		
Revisión Cuenta Pública									X	X		
Elaboración Memoria Complejo Asistencial					X	X	X	X				
Elaboración Video Cuenta Pública							X	X	X			
Invitaciones Cuenta Pública								X	X			
Confirmación invitados Cuenta Pública										X		
Presentación Cuenta Pública												X
Respuesta Consultas Ciudadanas												X

**10.- REGISTRO DE CAMBIOS:**

Cada vez que el documento sufra un cambio será registrado en la siguiente tabla:

REGISTRO DE CAMBIOS				
Nº REVISIÓN	FECHA	CAMBIO	PAG. ELAB. O MODIFICADAS	APROBADO POR