

GUÍA METODOLÓGICA

para la evaluación de

Planes de Participación de Hospitales, Distritos, Áreas Sanitarias, y UGC



CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN	4
2	PREVIO AL DISEÑO DEL PLAN Conceptos básicos	5
3	EVALUACIÓN DE OBJETIVOS	9
4	EVALUACIÓN DEL PROCESO	13
5	ELABORACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN	20
6	CONSEJOS FINALES	24
7	BIBLIOGRAFÍA	27
8	ANEXOS	28
	Anexo 1	Ficha planificación de la evaluación
	Anexo 2	Ficha avanzada de elaboración de la memoria/evaluación del plan de participación ciudadana y mejora de la satisfacción
	Anexo 3	Ficha criterios de calidad en procesos de participación

¿Qué es esta guía?

Esta guía pretende ser una herramienta que facilite la evaluación de los planes de participación desarrollados por los diferentes centros y UGCs del SSPA.

A pesar de que la evaluación de cualquier proyecto, plan o actividad es un proceso complejo y poliédrico, en esta guía se ofrecen directrices básicas y muy ligadas a la acción, que podrán ser ampliadas con las lecturas recogidas en el apartado de bibliografía.

En ella se ofrecen además, fichas que pueden servir de guía a la hora de planificar y ejecutar la evaluación de los distintos planes de participación.

Esta guía ha sido revisada por profesionales del SSPA con dilatada experiencia en materia de participación.

Con la intención de que este material mejore sirviéndose de la experiencia de quienes día a día lideran la participación en los contextos de salud, ponemos a su disposición esta cuenta de correo electrónico para que nos hagan llegar sugerencias de mejora.

participasalud.easp@juntadeandalucia.es



2.1. Conceptos básicos

Definición de evaluación

En general, la evaluación puede definirse como una herramienta sistemática que, en base a unos criterios y a través de unas técnicas, mide, analiza y valora unos diseños, procesos y resultados con el fin de generar conocimiento útil para la toma de decisiones, la retroalimentación, la mejora de la gestión y el cumplimiento de unos objetivos.

Por tanto, de esta definición se pueden destacar varios mensajes:

- ▶ Evaluación como herramienta.
- ▶ Las evaluaciones tienen un método y una forma de hacer.
- ▶ Las evaluaciones deben resultar útiles. Contribuyendo a la toma de decisiones y a la mejora sobre los proyectos y programas que se desarrollan y aportando información válida para la toma de decisiones.

Para que el proceso de evaluación consiga realmente sus fines, es importante tener presente algunas recomendaciones:

- ▶ Debería tener un diseño flexible.
- ▶ No es sólo la parte final del ciclo del proyecto sino que todas las actividades deben ser diseñadas y ejecutadas suponiendo que serán evaluadas.
- ▶ Debería tener potencia explicativa, más allá de describir la realidad o los hechos.
- ▶ Debería tratar de responder a los porqués.
- ▶ Debería satisfacer las necesidades de información de todos los actores implicados. Para ello es importante que exista transparencia en los resultados ofrecidos por las evaluaciones de manera que todos los públicos interesados puedan tener acceso a ellos.
- ▶ Debería tener un coste razonable y en consonancia con el proyecto o acciones evaluadas.
- ▶ Debería proporcionar resultados a tiempo y oportunamente.

Además de estos conceptos generales, antes de planificar cualquier acción de evaluación, es importante responder a tres preguntas clave:

- **Qué evaluamos** dentro del amplio abanico de posibilidades que se pueden recoger en el Plan de Participación. La propuesta es centrarse en analizar “lo que se hace” (acciones marcadas para lograr los objetivos propuestos) y “cómo se hace” (proceso y modo en que se implementa en plan de participación).
- **Cómo lo evaluamos.** Identificando las herramientas y criterios a utilizar y los indicadores a definir.
- **Para qué evaluamos.** Es preciso tener siempre presente la razón de ser de este proceso.

Qué evaluamos:

Cuando nos referimos a la evaluación de la participación ciudadana, según señalan varios autores y análisis, podemos evaluar diferentes objetos: las políticas públicas, el sistema estable de participación (marco jurídico y órganos), los procesos participativos, los mecanismos de participación, los actores sociales, la participación no institucional, etc.

En el caso de los Planes de Participación diseñados para los centros o para las UGC, **nos centramos en dos cuestiones fundamentales: los objetivos** establecidos en el plan de participación y **el proceso mismo de participación.**

Apostamos por este modelo porque, citando a algunos autores,

“Una valoración exclusiva de los resultados, de los objetivos y de sus respectivos indicadores puede llevarnos a olvidar el contexto en el que se efectúa el proyecto y los efectos de éste sobre la realidad. Por contra, un énfasis excesivo en la apreciación de los procesos desencadenados por el proyecto en cuestión, aparte de su dificultad intrínseca, puede conducirnos a despreciar la lógica interna de la intervención y toda la fase de ejecución, lo que, en el fondo, supone un rechazo al proceso general de planificación”. Guía de evaluación de programas y proyectos sociales. Plataforma ONG de acción social.

Esta doble mirada resulta útil para mejorar tanto en las acciones que se realizan como en la forma en que realmente se llevan a cabo. En ocasiones es fácil caer en la tentación de diseñar acciones en el marco de los planes de participación que busquen una mejora de la salud de la población destinataria, pero sin contar plenamente con sus opiniones e implicación.

Cómo lo evaluamos

Se concibe la evaluación como proceso y por tanto, como algo que requiere método y planificación.

Para realizar esta planificación, puede resultar de **utilidad** responder a una serie de cuestiones relativas al propio proyecto que se pretende evaluar (antecedentes, persona responsable, periodo de tiempo, etc.) así como otras relativas a la propia evaluación, como por ejemplo, cuál es el propósito de la evaluación, quiénes son los encargados de realizarla o con qué métodos y técnicas se va a llevar a cabo.

Para que todas estas cuestiones se respondan de una forma estructurada, se recomienda cumplimentar la ficha dedicada a la “planificación de la evaluación” recogida en el anexo 1 de la presente guía.

Además, es necesario tener presente que, como señalan algunos autores,

“Las evaluaciones –y los procesos en su conjunto- se desvirtúan cuando, en vez de trabajar para alcanzar objetivos, se hacen para satisfacer indicadores”.

Por tanto, es necesario tener presente que la evaluación ha de servir para **introducir mejoras en las acciones y en los procesos desarrollados**.

Es importante recordar que la complejidad de los temas susceptibles de contar con la participación ciudadana hacen que sea necesario el empleo de **metodologías diversas** que permitan abarcar las diferentes situaciones tratadas en el ámbito de la participación ciudadana.

La **combinación de metodologías** cualitativas y cuantitativas puede ser una buena forma de conseguir que la evaluación tenga ese elemento de mejora continua en tanto que permite determinar no sólo si se ha cumplido un objetivo o en qué porcentaje, sino los motivos que han determinado esa situación.

La elección de una metodología u otra dependerá no sólo del contexto y las características del proceso evaluado sino también de los **recursos que podamos destinar a tal efecto**. Por ejemplo, puede resultar muy interesante realizar grupos focales con todos los colectivos implicados en una acción, pero antes de planificar esta acción es preciso valorar si se dispone del tiempo y los recursos que este tipo de técnica requiere para recoger y analizar la información.

También es muy importante **implicar en la evaluación a todos los actores relevantes en el Plan de Participación**. (Ciudadanía, profesionales, gestores, políticos, técnicos, etc.). Obviamente, debe haber un equipo responsable de realizar la evaluación, pero es importante contar con la opinión de todos los actores implicados y contar con diversas fuentes más allá de las que pueda ofrecer la propia organización que promueve los planes de participación.

Además de estas recomendaciones generales, **es muy importante elegir los criterios que se van a usar para evaluar** el proceso de participación. En el apartado 3 de esta guía se desarrolla este tema más ampliamente.

Para qué evaluamos

El proceso de evaluación debe estar sustentado por una finalidad que justifique su planificación y ejecución. Por tanto, las evaluaciones deben ser útiles. La información que se extraiga de ellas debe permitir tomar decisiones que favorezcan la mejora continua de las actividades y proyectos que se evalúan.

Este enfoque práctico debe estar presente en todo el diseño y ejecución de la evaluación y también debe plasmarse en la redacción del propio informe de evaluación incluyendo sugerencias concretas de mejora continua o aportando valoraciones que vayan más allá de la mera exposición de los datos. (Se aportan recomendaciones en el apartado 4 de la presente guía).



EVALUACIÓN DE OBJETIVOS Y ACCIONES

La evaluación es un paso fundamental en el diseño y ejecución de nuestro Plan de Participación.

La **evaluación de los objetivos y acciones** que conforman el plan de participación es una parte importante del proceso de evaluación.

Como se ha apuntado en diversas ocasiones, la evaluación de los **objetivos y acciones debe estar prevista desde su formulación**, aunque en algunos casos, la recogida de información y por tanto, la determinación de si se han cumplido o no los objetivos previstos, se haga en una fase final.

En cualquier caso, un elemento imprescindible en el diseño y ejecución de la estrategia de evaluación es la **definición de indicadores**.

Los indicadores son herramientas que aportan información sobre distintos aspectos de la realidad y su evolución. Por tanto, hacen posible conocer si cumplimos con nuestra misión y los planes que nos proponemos para desarrollarla (gestión y resultados) y si lo hacemos con la calidad que queremos.

Por tanto, **los indicadores sirven para:**

- Medir la calidad y productividad de servicios.
- Medir logros en materia de salud, participación, capacitación, etc.
- Ofrecer un diagnóstico de situación.
- Establecer comparaciones con estándares y normas.

Al construir indicadores, hay que tener en cuenta que ...

- Necesitamos indicadores relevantes para el objetivo que perseguimos.
- La información debe ser fácil de recoger.
- No deben ser costosos de recoger o elaborar.
- Su enunciado debe ser sencillo y objetivo: No deben inducir interpretaciones.
- Deben aclararse los términos que puedan inducir dudas. Cualquier persona que lea el indicador todos debe entender lo mismo.

Ejemplo de indicadores



NO

Número de reclamaciones respondidas en tiempo.



SI

Porcentaje de reclamaciones respondidas en un plazo inferior a 30 días desde su formulación, sobre el total de reclamaciones respondidas en el año 2012.

Los indicadores se pueden redactar teniendo presente el cumplimiento de determinados **criterios de calidad**. Un criterio es una condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad.

¿Cómo se construyen? ¿De dónde proceden los criterios de calidad?

Proceden de:

- ▶ Las demandas y necesidades de la ciudadanía a la que se presta atención (encuestas, reclamaciones, sugerencias).
- ▶ La normativa.
- ▶ Los criterios científico-técnicos.
- ▶ Lo que hacen otras organizaciones consideradas como buenas.
- ▶ La experiencia de los y las profesionales: consenso (manuales de buena práctica).
- ▶ Características de nuestras actuaciones que garantizan los derechos de los/as usuarios/as (el imperativo legal, la orientación de derechos universalmente reconocidos).

Para que la redacción de los indicadores sea más precisa, en muchas ocasiones es necesario señalar el estándar requerido, es decir, el grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Define el nivel en el que resulta aceptable la calidad que se alcanza en un determinado proceso.

A veces se expresa como un rango de valores.

Ejemplos de indicadores que incluyen un estándar en su redacción



SI

El 100% de las reuniones efectuadas en el marco de las comisiones de participación de las UGC tendrán acta de asistencia.



SI

El 80% de las reclamaciones formuladas por los y las usuarias, serán respondidas en un plazo inferior a 30 días.

En la formulación de objetivos es fundamental tener siempre presente, qué **fuentes** va a proporcionar esa información. La construcción de un indicador presupone contar con información necesaria y que sea adecuada, precisa y fiable. Además, y en el caso de que los indicadores sean numéricos, es necesario conocer la fuente que proporcionará los datos tanto del numerador como del denominador.

Algunas fuentes de información que se pueden considerar a la hora de plantear indicadores son estas:

- ▶ Actas de las Comisiones de Participación.
- ▶ Actas de los Consejos de Participación con asociaciones.
- ▶ Registro de prensa, notas de prensa, noticias.
- ▶ Encuestas de satisfacción.
- ▶ Reclamaciones.
- ▶ Entrevistas o cuestionarios diseñados ad hoc para actividades concretas.
- ▶ Datos anuales proyectos/programas corporativos.

Es importante que cada organización conozca las fuentes de información que tiene a su disposición y si estas son fiables y accesibles a la hora de diseñar los indicadores.

En el apartado anexos, se muestra la ficha técnica avanzada de elaboración de memoria/evaluación del Plan de Participación ciudadana y mejora de la satisfacción.



Como se ha mencionado con anterioridad, es importante elegir los criterios con los que se evaluará la calidad del proceso de participación llevado a cabo.

Algunos criterios serán relevantes para los Planes de Participación elaborados por cada centro o UGC y otros no. A continuación **se describen una serie de criterios** recogidos en la “Guía práctica para la evaluación de procesos participativos” del Instituto de Gobierno de Políticas Públicas de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Cada criterio incluye una serie de subcategorías y aparece una breve definición de cada categoría y algunas recomendaciones sobre cómo medirlo. Para más información se puede consultar la propia guía indicada en el apartado de bibliografía.

En el apartado “**anexos**” **aparecen dos materiales que pueden ser útiles a la hora de realizar las evaluaciones de los Planes de Participación:**

1. Un **resumen de los criterios** recogidos en la “Guía práctica para la evaluación de procesos participativos”, presentados un modelo de ficha que puede servir de guía para la propia auto evaluación del plan de participación de centro o unidad.
2. Una **ficha mucho más reducida** que pretende cubrir los criterios más relevantes a la hora de evaluar la calidad de un proceso participativo.

4.1. Criterios para valorar la calidad de un proceso participativo

Los **principales criterios** para determinar la calidad de un proceso participativo son los relativos a:

- 1 La coordinación del proceso.
- 2 Quienes participan.
- 3 La temática del proceso de participación.
- 4 Los relacionados con las formas de participación.
- 5 Los relacionados con las consecuencias del proceso.

1. Criterios relacionados con la coordinación del proceso:

Esta dimensión hace alusión a cómo se gestiona la comunicación y la inclusión de otros grupos o actores relevantes en el proceso de participación. Está especialmente relacionado con el apartado “Configuración de equipo de trabajo” de las guías metodológicas para la elaboración del Plan de Participación.

Dentro de esta dimensión tienen cabida elementos tales como:

Consenso: Nivel de acuerdo con la iniciativa versus nivel de oposición.

Se trataría de identificar si el proceso es aceptado por todos los grupos y actores participantes o no. Si es aceptado por todos los colectivos y grupos sociales relevantes para el proceso o si hay algún colectivo u organización que se oponga al proceso. Y también, si el proceso es aceptado por el personal técnico y los/as profesionales que lo implementan.

Su evaluación se puede llevar a cabo a través de la elaboración de un sociodrama, de entrevistas a informantes clave, por ejemplo.

Transversalidad: Grado de implicación de otros sectores relevantes.

Los procesos que consiguen un trabajo interno transversal, implicando a las distintas áreas relevantes para el proceso tanto a nivel técnico como político, son procesos más eficientes. En este aspecto, se puede medir el grado de implicación de las partes, la existencia o no de espacios para dicha transversalidad (espacios de trabajo transversales donde se relacionen las diferentes partes y áreas implicadas).

Su evaluación se puede llevar a cabo a través de la elaboración de entrevistas, de grupos de discusión internos para la autoevaluación.

Iniciativa y liderazgo: Medida en que la iniciativa está respaldada a distintos niveles, desde el nivel más político al más técnico y características de este liderazgo.

Se trataría de identificar qué actor/actores han promovido el proceso participativo, la existencia o no de los responsables que han liderado el proceso y se responsabilizan del mismo o si existe un grupo promotor donde se debe analizar su diversidad y pluralidad.

Su evaluación se puede llevar a cabo a través de la elaboración de entrevistas, del análisis en grupos de discusión, etc.

Claridad de los objetivos: Este aspecto aporta transparencia y coherencia al proceso participativo.

Es fundamental identificar hasta que punto todo el proceso se ha guiado por los objetivos y hasta que punto los resultados de proceso responden a los objetivos iniciales. También se hace necesario analizar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados y en el caso de los no cumplidos analizar las causas.

Su evaluación se puede llevar a cabo a través de la elaboración de cuestionarios, talleres de evaluación, grupos de discusión internos, etc.

Planificación y recursos: Valorar la existencia de un documento de planificación estratégica y análisis de su cumplimiento.

Identificar si existe o no planificación, si se han detallado los objetivos del proceso, las fases, el cronograma, las tareas previstas y acciones, los elementos de difusión y comunicación, los recursos necesarios para cada fase. Y también, analizar la adecuación del presupuesto, si lo hay, a los objetivos así como la existencia y el volumen de recursos técnicos (propios y externos) dedicados al proyecto.

Su evaluación se puede llevar a cabo a través de grupos de discusión.

2. Criterios relacionados con quién participa:

Esta dimensión hace alusión a la **cantidad de participantes**, su **diversidad** y el grado en que éstos realmente **representan a la sociedad o a determinadas asociaciones**. También tiene cabida en esta dimensión el **grado de apertura** del proceso. Es decir, en qué medida el proceso de participación está abierto a cualquier persona o a determinados grupos o colectivos.

Su evaluación se puede llevar a cabo mediante el diseño de indicadores cuantitativos tomando como numerador los participantes reales y como denominador, los participantes potenciales. También se recomienda el empleo de técnicas cualitativas, especialmente para sondear la representatividad de los participantes así como el grado de apertura del proceso.

3. Criterios relacionados con la temática del proceso de participación:

En qué medida los temas abordados son relevantes para la comunidad y están dentro del ámbito de competencia de la Administración que los promueve.

Identificación de la **relevancia de la temática (si son o no temáticas relevantes para la comunidad) así como de la capacidad de intervención que** la Administración de salud, en este caso, tiene sobre la temática objeto de participación.

Su evaluación se puede llevar a cabo realizando entrevistas y/o cuestionarios a la comunidad o a actores clave para determinar qué temas son de su interés, y mediante el análisis documental de las líneas estratégicas en salud para valorar el nivel de competencia en ese materia.

4. Criterios relacionados con las formas de participación.

Esta dimensión hace alusión al modo en que se hace efectiva la participación. Identifica diversas cuestiones que son claves para valorar la calidad del proceso participativo, como son:

Diagnóstico participativa: En qué medida se ha realizado un diagnóstico previo sobre aquello en lo que se participa.

Es recomendable partir de una diagnosis que establezca los principales problemas y temas de debate. La calidad democrática del proceso será mayor si esta diagnosis se ha realizado participativamente.

Ver apartado "Análisis de Situación" presente en la "Guía metodológica para la elaboración/actualización del Plan de Participación de Hospitales, Distritos y Áreas Sanitarias" y en la "Guía metodológica para la elaboración/actualización del Plan de Participación de UGC".

Capacidad de propuesta: En qué medida quienes participan en el plan pueden hacer propuestas.

Un proceso participativo ampliará más los derechos ciudadanos si permite que las y los participantes hagan propuestas. Aunque no todos los procesos participativos contemplan esta posibilidad, en líneas generales, es recomendable aspirar a ella.

Grado de participación: Identificar en qué grado de participación se sitúan las distintas acciones propuestas en el Plan de Participación.

La participación de la ciudadanía puede establecerse en distintos grados.

- Información.
- Comunicación.
- Consulta.
- Deliberación.
- Decisión.

Cada nivel es un paso más en la participación pero no significa por ello que sea mejor. La calidad de los procesos participativos no la determina su posicionamiento en esta escala sino las garantías y el cuidado con que se desarrollen cada uno de ellos. No obstante, sí que es deseable que existan acciones en los diferentes niveles.

Calidad de la información: En qué medida quienes participan en un proceso disponen de información que les permita formarse opiniones y tener capacidad de decisión: Un buen proceso participativo debe ofrecer a las y los participantes toda la información necesaria para poder opinar y decidir. Por ello debe producirse información plural y de calidad.

Por tanto, la información debe ser clara y útil.

Es necesario también que se utilicen los canales adecuados para llegar a los/las participantes potenciales. Todos ellos deben estar al corriente del proceso participativo y deben poder acceder a toda la información.

Véase apartado “Gestión de la comunicación” presente en la “Guía metodológica para la elaboración/actualización del Plan de Participación de Hospitales, Distritos y Áreas Sanitarias” y en la “Guía metodológica para la elaboración/actualización del Plan de Participación de UGC”.

Métodos y técnicas de deliberación: En qué medida existen mecanismos que garantizan que todos los/las participantes pueden expresar su opinión en igualdad de condiciones.

En los espacios deliberativos se acostumbran a generar desigualdades deliberativas y comunicativas entre los diferentes participantes.

Para paliar esas desigualdades es recomendable utilizar técnicas y métodos específicos que ayuden a reducirlas.

Una de las técnicas más habituales es la simple existencia de un/a moderador/a en los debates. Existen, además, otras técnicas específicas de trabajo en grupo que facilitan que todos/as los participantes puedan intervenir.

La evaluación de todas estas cuestiones se puede abordar mediante el empleo de distintas técnicas. La mayoría de ellas cualitativas, que permitan recoger expectativas y valoraciones de los/las participantes en el proceso. También se pueden diseñar para este fin cuestionarios cerrados o “check list”.

5. Criterios relacionados con las consecuencias del proceso.

En qué medida las acciones de participación han tenido resultados. Estos resultados pueden ser los directamente establecidos en los objetivos, y también otros relacionados con el fortalecimiento de la cultura de participación.

Por tanto, se trataría de:

- ▶ **Identificar los resultados específicos** (análisis participado de la utilidad de los resultados del proceso, su impacto y la adecuación a las necesidades planteadas por el proceso)
- ▶ **Valorar** si existe **devolución o no de los resultados.**
- ▶ Considerar **si las acciones han supuesto una mejor relación entre los diferentes actores**
- ▶ Determinar si se ha producido una **capacitación de la partes**
- ▶ **Valorar si se ha generado cultura política participativa.**

La evaluación de estas cuestiones se puede abordar mediante el análisis del cumplimiento de indicadores diseñado para las distintas acciones propuestas y también con el uso de técnicas cualitativas para recoger las opiniones de quienes han participado en el proceso y de los/las destinatarios de las acciones de participación.

Estos 5 criterios y sus variables se pueden explorar a través de metodologías de diferentes tipos.

4.2. Metodología para valorar los criterios de calidad de un proceso participativo

- ▶ Las de **análisis técnico**: metodologías que no requieren ni de espacios de reflexión grupal ni de espacios participados.
- ▶ Las de **autoevaluación interna**: metodologías de reflexión grupal con actores internos (promotores, organizadores y coordinadores del proceso).
- ▶ Las de **autoevaluación participada**: metodologías de evaluación a partir de las opiniones y percepciones de los participantes en el proceso.

En el apartado **anexos**, aparece una **tabla resumen para cada uno de estos criterios**. También aparecen dos columnas dedicadas a la **autoevaluación** en las que se puede registrar el **grado de cumplimiento** de cada uno de esos criterios así como aportar las **evidencias que lo avalan**. De este modo, y cumplimentando paso a paso esta tabla, el informe de evaluación relativo al proceso participativo, queda perfectamente estructurado.



El **informe de evaluación del Plan de Participación puede constituir también la memoria de las actividades.**

Es importante que este informe sea **claro y sencillo**. Es importante tener presente que es un instrumento para la toma de decisiones y que por tanto, debe ofrecer información directa, ordenada y estructurada.

Es más que una memoria puesto que no se dice únicamente lo que se ha hecho, sino que se especifica lo que se ha hecho en función de lo que se había planteado, **si se han alcanzado los objetivos previstos y se ha hecho o no con calidad.**

Además, y si se siguen las recomendaciones y las fichas propuestas en esta guía, este informe de evaluación puede aportar **también elementos para la mejora continua** puesto que, tanto en las fichas propuestas para la valoración de objetivos, como en las propuestas para el cumplimiento de criterios de calidad, se dejan espacios abiertos al comentario de incidencias y a la redacción de valoraciones.

Estas valoraciones abiertas, lejos de “enturbiar el informe con apreciaciones subjetivas” lo enriquecen enormemente puesto que permiten recoger la experiencia y apreciación no solo de quienes han estado al frente de la evaluación sino de quienes han sido los actores principales de las acciones y el proceso de participación, constituyendo así una fuente importante de conocimiento para la organización y posibilitando el avance en una cultura de participación.

La estructura de informe de evaluación sugerida por esta guía es la siguiente:

1. Completar la ficha dedicada a “**planificación de la evaluación**”. Anexo 1

PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

DATOS GENERALES:

- Nombre del centro o UGC
- Periodo de tiempo que comprende el plan de participación
- Responsable del Plan

Antecedentes del proyecto

- Contexto y marco
- Descripción del proyecto: principales elementos

Objetivos de la evaluación

- ¿Qué se pretende conseguir con la evaluación?
- ¿Para qué se usará la información que se obtenga en ella?

Métodos a utilizar

- Metodologías cualitativas, cuantitativas, o incluso si es posible, especificar el tipo de técnicas que se usarán.

Equipo evaluador

- Quienes desarrollarán esta tarea y qué función tendrá cada persona

Calendario

- Fechas aproximadas para la realización del trabajo de campo, recogida y análisis de información.
- Calendario de reuniones del equipo evaluador.

Trabajo de campo

- Tipo de técnicas de recogida de información.
- Fuentes consultadas

Elaboración de informes

- Plazos estimados
- Tipo de informe

- Incluir la **ficha técnica AVANZADA** para la elaboración de la memoria/ evaluación del Plan de Participación ciudadana y mejora de la satisfacción presente en la “Guía metodológica para la elaboración/actualización del Plan de Participación de Hospitales, Distritos y Áreas Sanitarias” y en la “Guía metodológica para la elaboración/actualización del Plan de Participación de UGC”. Anexo 2

I. DATOS GENERALES DEL CENTRO
Nombre del centro
Responsable de los planes de participación y mejora de la satisfacción
UGCs

- Incluir las **fichas relativas a los criterios de calidad en los procesos de participación**. Anexo 3

Coordinación del proceso	
Consenso	
Auto evaluación Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
Transversalidad	
Auto evaluación Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
Iniciativa y Liderazgo	
Auto evaluación Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
Integración en el sistema de participación existente	
Auto evaluación Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
Claridad de los objetivos	
Auto evaluación Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
Planificación y recursos	
Auto evaluación Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

4. **Adjuntar como anexos** todo el material que pueda darle un valor añadido al documento de evaluación y memoria. Por ejemplo:
 - a. Los materiales que se consideren útiles para la memoria y la evaluación. Por ejemplo, si se han realizado entrevistas y grupos focales, se pueden adjuntar los guiones de entrevistas. También se puede adjuntar algún cuestionario que se haya utilizado.
 - b. Si existen algunas fotos que puedan ilustrar algunas de las acciones celebradas, como por ejemplo, jornadas de puertas abiertas, trabajo con asociaciones, etc.
 - c. Algunos de los materiales utilizados para la difusión de las acciones de participación

Para favorecer la comprensión del informe global y el sentido de estos anexos, además de adjuntarlos, conviene citarlos en los correspondientes apartados de las fichas de evaluación en el apartado que corresponda.

5. Incluir un apartado de **conclusiones o valoración final**, donde se expondrán aquellos aspectos que no tengan cabida en el formato ficha y que se consideren relevantes para la evaluación.

A continuación, se ofrecen una serie de **recomendaciones extraídas de la lectura y análisis de los planes de participación analizados en los últimos años.**

Vincular la participación a la rendición de cuentas

Uno de los elementos claves en la Participación Ciudadana es la Rendición de Cuentas, esto implica supeditar el ejercicio del poder a la posibilidad de sanciones. Requiere transparencia e implica justificar los actos, no se trata tan sólo de informar sino de justificar sus actos. La rendición de cuentas en un foro público no trata de eliminar el poder sino de controlarlo y limitar sus arbitrariedades.

Existe una tipología en la rendición de cuentas, se distingue entre rendición de cuentas “vertical” y “horizontal”. La primera rige la relación entre gobernantes y ciudadanos/as. Por otra parte la rendición de cuentas horizontal es la práctica de la propia Administración con la realización de auditorías, de encuestas a los ciudadanos etc. que tiene como propósito validar la calidad del servicio sanitario.

Un tercer tipo de rendición de cuentas es el llamado “transversal” o “diagonal” en el que la sociedad civil es invitada a participar y vigilar desde el interior las acciones, políticas, programas y desempeño de los funcionarios y servidores públicos. Esta rendición de cuentas busca de manera transversal, de manera intencional, una sinergia más sólida entre los Gobernantes y la Ciudadanía.

Vincular la participación a las necesidades de las personas

Es necesario vincular la participación con las necesidades de las personas (y no con las necesidades del sistema). Los derechos básicos son: acceso a la salud, a un trato digno, a la información, a la oportunidad de la atención y a la calidad.

Relacionar la participación y el enfoque de género

Considerar en la propuesta de participación, la perspectiva de género, como forma de reconocer la legitimidad y experiencia de una amplia gama de organizaciones de mujeres que están ligadas a los problemas de salud de la comunidad.

Evitar algunos obstáculos

1 Falta de una cultura de participación comunitaria en distintos contextos geográficos en los que hay poca práctica de dinámicas grupales entre responsables sanitarios, ciudadanía y tejido asociativo. En este contexto resulta útil tomar conciencia de los problemas reales de la población para transformarlos en necesidades a solucionar trabajando coordinadamente y mediante una actitud responsable.

2 Es insuficiente centrar los contenidos de participación en tareas de divulgación e información ciudadana. Aún cuando efectivamente son importantes, no deben monopolizar toda la intervención en participación.

Evitar actuaciones erróneas

- 1. No evaluar.** Directamente esta es la principal amenaza. Evaluar, aunque sea con ciertas deficiencias, afianza la cultura de evaluación y mejora continua.
- 2. Iniciar tardíamente la evaluación.** La evaluación se debe planear en el mismo momento en que se planean los objetivos. Hacerlo más tarde limita la recogida de información dejando fuera algunos aspectos que, aun pudiendo ser relevantes, no hayan sido registrados.
- 3. Evaluar los resultados sin evaluar el proceso.** Si evaluamos resultado y proceso podremos saber si lo que se ha hecho se ha hecho con calidad, y podemos tratar de encontrar relación entre los datos referidos a resultados y los referidos al proceso.
- 4. Usar una metodología inadecuada.** Evidentemente, para cada uno de los objetivos habrá técnicas y metodologías más adecuadas. Es importante seleccionarlas bien y esto debe hacerse en la fase de planificación de la intervención y de diseño de evaluación.

5. **No involucrar a los gestores.** Es clave que este actor esté involucrado de un modo u otro. De ellos dependerá en ocasiones el acceso a las fuentes de información sobre las que se han construido los indicadores.

6. **Ignorar el contexto.** El contexto marca enormemente los resultados de los programas o intervenciones. Es importante ser sensible a éste para incluirlo en nuestra evaluación o analizar los resultados a la luz del contexto en el que se realizan las acciones. En este sentido, resulta especialmente útil el análisis de situación recomendado como fase previa para el diseño de los planes de participación.

7. **No evaluar las desigualdades.** Normalmente nos quedamos con medidas generales pero sería interesante estudiar hasta qué punto las intervenciones diseñadas en el Plan de Participación están contribuyendo a disminuir o a acentuar las desigualdades. Por ejemplo, podemos observar si a nuestras iniciativas de promoción de salud, acuden mayoritariamente aquellas personas que ya tienen información (miembros de asociaciones de pacientes, por ejemplo) o si efectivamente, estamos consiguiendo llegar a otros públicos más necesitados.



- Guía práctica para la evaluación de procesos participativos. Instituto de gobierno de políticas públicas de la Universidad Autónoma de Barcelona
- Guía de evaluación de programas y proyectos sociales. Plataforma ONG de acción social
- Calidad en la participación pública. Grupo de trabajo. Foro para la sostenibilidad de Navarra
- Siete pecados capitales de la evaluación de impacto. Cesar G. Victoria, Ina Santos. Inform SESPAS 2008



ANEXO I: Ficha técnica Planificación de la evaluación

PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

DATOS GENERALES:

- Nombre del centro o UGC
- Periodo de tiempo que comprende el plan de participación
- Responsable del Plan

Antecedentes del proyecto

- Contexto y marco
- Descripción del proyecto: principales elementos

Objetivos de la evaluación

- ¿Qué se pretende conseguir con la evaluación?
- ¿Para qué se usará la información que se obtenga en ella?

Métodos a utilizar

- Metodologías cualitativas, cuantitativas, o incluso si es posible, especificar el tipo de técnicas que se usarán

Equipo evaluador

- Quienes desarrollarán esta tarea y qué función tendrá cada persona

Calendario

- Fechas aproximadas para la realización del trabajo de campo, recogida y análisis de información
- Calendario de reuniones del equipo evaluador

Trabajo de campo

- Tipo de técnicas de recogida de información
- Fuentes consultadas

Elaboración de informes

- Plazos estimados
- Tipo de informe

Fuente: Adaptación de la Guía XXX ONG

ANEXO 2: Ficha técnica AVANZADA de elaboración de la Memoria/Evaluación del Plan de participación ciudadana y mejora de la satisfacción

I. DATOS GENERALES DEL CENTRO

- Nombre del centro o UGC
-

- Responsable de los planes de participación y mejora de la satisfacción
-

- UGCs
-

II. OBJETIVOS E INDICADORES

II. OBJETIVOS E INDICADORES

ÁREAS	OBJETIVOS	INDICADORES	AMBITO DE REALIZACIÓN		SITUACIÓN A DICIEMBRE DE 2013			INDICENCIAS / OBSERVACIONES
			UGC (identificar)	Centro	En proceso de consecución	Conseguido	No conseguido	
Información a la ciudadanía								
Consulta/ colaboración ciudadana								
Promoción de la salud								
Mejora de la satisfacción del usuario								

III. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA:

Descripción del grado de cumplimiento de las acciones realizadas teniendo en cuenta lo siguiente: nº y tipología de actuaciones informativas realizadas, canales utilizados, contenido de las acciones informadas, destinatarios. Logros y dificultades.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

IV. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE CONSULTA/COLABORACIÓN CIUDADANA:

FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE PARTICIPACIÓN DEL CENTRO:

- Estructura: composición, número y tipo de participantes (profesionales, movimientos sociales, instituciones públicas, nº de reuniones mantenidas en relación a las programadas.
- Funciones: Se reflejarán las principales funciones de las comisiones: informativas, deliberativas, toma de decisiones, evaluación, seguimiento, etc.
- Temas tratados en el seno de las comisiones
- Dificultades y logros en la implantación/funcionamiento de las comisiones de participación ciudadana de centro

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE PARTICIPACIÓN DE CENTRO

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE PARTICIPACIÓN DE CADA UGC¹:

- Temas tratados en el seno de las comisiones y sugerencias aportadas por los ciudadanos
- Dificultades y logros en la implantación/funcionamiento de las comisiones de participación ciudadana en cada UGC
- Coordinación/colaboración con los ciudadanos designados para participar en la comisión de la UGC

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE PARTICIPACIÓN DE CADA UGC

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

COORDINACIÓN/COLABORACIÓN CON MOVIMIENTOS ASOCIATIVOS: Tipo de acciones realizadas, demandas detectadas, acuerdos de colaboración firmados, estrategias conjuntas. Logros conseguidos y dificultades.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DE LA COORDINACIÓN/COLABORACIÓN CON MOVIMIENTOS ASOCIATIVOS

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA O CON OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS:

Instituciones con las que se establece coordinación, participación en mesas técnicas, protocolos de coordinación, acciones conjuntas realizadas. Logros conseguidos y dificultades.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DE LA COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA O CON OTRAS INSTITUCIONES

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

¹ Esta información se completará con la ficha Excel de las reuniones mantenidas por cada UGC.(ficha3)

V. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Descripción del grado de cumplimiento de las acciones realizadas teniendo en cuenta lo siguiente: colectivos destinatarios, temas abordados, tipos de acciones, resultados obtenidos. Logros y dificultades.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DE LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

VI. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

- Descripción del grado de cumplimiento de las acciones de mejora recogidas en la planificación anual
- Personas destinatarias de cada acción
- Causas de la desviación en caso de no cumplimiento en relación a lo programado
- Logros y dificultades

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

VII. OTRAS ACCIONES REALIZADAS

(ESPECIFICAR)

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE OTRAS ACCIONES REALIZADAS

TOTALMENTE

SUFICIENTEMENTE

INSUFICIENTEMENTE

VIII. EVALUACIÓN DE ASPECTOS METODOLÓGICOS

¿Se ha realizado el análisis de la situación? Totalmente Suficientemente Insuficientemente

¿Quiénes han participado en el análisis de la situación?

- Los profesionales
- Las comisiones de participación de las UGCs
- Las comisiones de participación del centro
- El movimiento asociativo
- Otros. Especificar:

¿Se han establecido prioridades? () Totalmente () Suficientemente () Insuficientemente

¿Quiénes han participado en la priorización?

- Los profesionales
- Las comisiones de participación de las UGCs
- Las comisiones de participación del centro
- El movimiento asociativo
- Otros. Especificar:

¿Quiénes han participado en la evaluación del plan?

- Los profesionales
- Las comisiones de participación de las UGCs
- Las comisiones de participación del centro
- El movimiento asociativo
- Otros. Especificar:

¿Se ha realizado una estrategia de comunicación sobre el plan de participación y mejora de la satisfacción?

- Totalmente Suficientemente Insuficientemente

Descripción y valoración de la estrategia realizada

¿Han sido tenidos en cuenta los temas propuestos por la ciudadanía por parte del centro sanitario?

- Totalmente Suficientemente Insuficientemente

OBSERVACIONES

ANEXO 3: Criterios de calidad en procesos de participación

COORDINACIÓN DEL PROCESO

Consenso

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Transversalidad

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Iniciativa y Liderazgo

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Integración en el sistema de participación existente

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Claridad de los objetivos

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Planificación y recursos

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

QUIÉN PARTICIPA

Cantidad

Auto evaluación

Evidencia

Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

- Conseguido
- En progreso
- No conseguido

Diversidad

Auto evaluación

Evidencia

Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

- Conseguido
- En progreso
- No conseguido

Representatividad

Auto evaluación

Evidencia

Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

- Conseguido
- En progreso
- No conseguido

Grado de apertura del proceso

Auto evaluación

Evidencia

Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

- Conseguido
- En progreso
- No conseguido

SOBRE QUÉ SE PARTICIPA

Relevancia

Auto evaluación

Evidencia

Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

- Conseguido
- En progreso
- No conseguido

Capacidad de intervención de la administración de la salud

Auto evaluación

Evidencia

Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión

- Conseguido
- En progreso
- No conseguido

CRITERIOS RELACIONADOS CON LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Diagnóstico participativa

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Capacidad de propuesta

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Grado de participación

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Calidad de la información

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Metodos y técnicas de deliberación

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

COORDINACIÓN DEL PROCESO

Resultados sustantivos

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Implementación de los resultados

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Devolución de resultados

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Mejora de las relaciones entre actores

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Capacitación

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

Generación de cultura política participativa

Auto evaluación	Evidencia	Sugerencias sobre cómo mejorar en esta dimensión
<input type="checkbox"/> Conseguido <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No conseguido		

participación

