

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCESO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE PROYECTO SALUD RESPONDE: UN NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL SESCAM

La Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha (DOCM de 26 de diciembre de 2019) establece en su artículo 12.1 que los procedimientos de participación ciudadana, se clasifican, según el canal de participación que se desarrolle, en procesos participativos de diseño y planificación de políticas y servicios públicos; procesos participativos de seguimiento y evaluación de las políticas públicas y de la prestación de los servicios a la ciudadanía y procesos participativos para la promoción, elaboración y evaluación de normas de carácter general.

Por su parte, el mismo texto legal, en su artículo 13 añade que los referidos procedimientos de participación, cuando no tengan carácter obligatorio por su inclusión en el correspondiente Programa Anual de Participación Ciudadana, podrán iniciarse, de oficio por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. A tal efecto, el acuerdo de inicio, cuyo contenido mínimo se establece en el artículo 14.1 de la precitada Ley, corresponde, en todo caso, a los órganos de las consejerías que resulten competentes en función del ámbito material al que se refiera el procedimiento participativo o a los máximos responsables de los organismos autónomos.

Con base en los preceptos legales de referencia y concurriendo en este órgano la competencia por el ámbito material al que se refiere este proceso participativo, se acuerda el inicio de este, conforme al siguiente detalle:

Primero. - Antecedentes, delimitación y objeto del proceso participativo:



La Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario (GUETS) del SESCAM impulsa y gestiona el Servicio de Atención Telefónica a la ciudadanía "Salud Responde". Esta línea de atención telefónica sirve para resolver dudas de salud, así como las relacionadas con el sistema sanitario.

Entendemos que para que la ciudadanía pueda hacer uso de este nuevo canal de comunicación debe conocer que existe y cómo se accede a este recurso. Por ello, el objetivo del presente proceso participativo es llevar a cabo un cuestionario denominado "Salud Responde":

1. Generar un diagnóstico del nivel de conocimiento y uso de este nuevo canal de información "Salud Responde".
2. Identificar percepciones, barreras, oportunidades y expectativas ciudadanas en relación con el canal de información "Salud Responde"

Esta información pretende servir como termómetro para valorar la situación actual y orientar estratégicamente el desarrollo nuevas estrategias de comunicación y carta de servicios

Segundo. - Identificación de la unidad administrativa responsable del desarrollo del proceso:

La unidad responsable de organizar e impulsar el presente proceso de participación será el **Área de Calidad, Investigación, Docencia y Formación (CIDF) de la GUETS**, que actuará en coordinación con el Servicio de Participación Ciudadana de la Oficina de Transparencia, Integridad y Participación.

Tercero. - Fases del proceso y duración máxima del mismo:

El proceso de participación ciudadana derivado del presente acuerdo de inicio se estructurará en las siguientes fases:

1ª.-Fase de información: Desde el inicio del proceso estará disponible en el Portal de Participación la descripción completa de la actividad y cualquier otro



documento y/o archivo que a juicio del Área CIDF GUETS pueda ser de interés para la ciudadanía.

2ª.- Fase de aportaciones ciudadanas: para la que se concede un plazo desde **el 16 de septiembre al 07 de octubre de 2025**, siendo los días de inicio y final los indicados expresamente en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha

3ª.- Fase de retorno y finalización: Tras la fase de aportaciones ciudadanas, se iniciará la fase de retorno del proceso participativo con los resultados obtenidos de las aportaciones del conjunto de la ciudadanía, y la elaboración de un informe final de conclusiones.

La fase de retorno finalizará antes del **30 de noviembre de 2025**

4ª.- Fase de rendición de cuentas: Esta fase garantiza transparencia, confianza y legitimidad, ya que demuestra qué opiniones y sugerencias de los participantes han sido valoradas y tomadas en cuenta en el norma o política pública resultante del proceso participativo.

Cuarto: Vías y medios de publicidad del inicio del proceso:

Además de la preceptiva publicidad a través del Portal de Participación, para asegurar la publicidad del proceso se informará del inicio del mismo a través de la página de inicio del Portal Institucional de la JCCM (www.castillalamancha.es).

Quinto: Metodología del proceso:

El proceso participativo se realizará a través del Portal de Participación de Castilla-La Mancha (<https://participacion.castillalamancha.es/>), como espacio institucional virtual destinado a facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas.



En el mismo, se establecerá un espacio específico para que cualquier ciudadano/a, persona jurídica o plataforma ciudadana, pueda hacer sus aportaciones al citado proceso participativo “Salud Responde”

En Toledo, a 12 de septiembre de 2025

Alberto López Ballesteros

Gerente Gerencia Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario

Documento Verificable en www.iccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): 78CF65506A55F348504466