




SISTEMA ECONÓMICO  
LATINOAMERICANO  
Y DEL CARIBE



# **III Taller sobre instrumentos de política pública basados en la economía del comportamiento Informe de relatoría**

**Desarrollo Social**

*Ciudad de Guatemala, Guatemala  
09 y 10 de mayo de 2023  
SP/IIITIPPEC/IR-23*

Copyright © SELA, mayo de 2023. Todos los derechos reservados.  
Impreso en la Secretaría Permanente del SELA, Caracas, Venezuela.

---

La autorización para reproducir total o parcialmente este documento debe solicitarse a la oficina de Prensa y Difusión de la Secretaría Permanente del SELA ([sela@sela.org](mailto:sela@sela.org)). Los Estados Miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir este documento sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a esta Secretaría de tal reproducción.

# **C O N T E N I D O**

<b>I.</b>	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>DESARROLLO DEL TALLER</b>	<b>2</b>
	Sesión I. Introducción a la Economía del Comportamiento	2
	Sesión II. Buenas prácticas y lecciones aprendidas	4
	Sesión III. Metodología del BID	9
	Sesión IV. Poniendo en práctica la metodología del BID	9
<b>III.</b>	<b>PROPUESTAS DE INTERVENCIONES</b>	<b>10</b>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Los días 09 y 10 de mayo se llevó a cabo de forma híbrida (presencial y virtual), en Ciudad de Guatemala, el III Taller sobre instrumentos de política pública basados en la economía del comportamiento, evento organizado por la Secretaría Permanente del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA), en sinergia con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Grupo de Economía del Comportamiento. Esta acción de capacitación se correspondió con el Proyecto B. Construcción de capacidades para el sector público regional, del Programa I, del Eje Temático de Desarrollo Social, contenido en el *Programa de Trabajo 2022-2026* del SELA.
2. A este evento se convocó a funcionarios públicos guatemaltecos que tuviesen a cargo el diseño y ejecución de políticas públicas, en materia de educación, salud, asistencia social, ambiente, finanzas, agricultura, ganadería, alimentación, energía, desarrollo social, comunicaciones, infraestructura y vivienda; así como, personas vinculadas al sector académico.
3. Los siguientes fueron los objetivos del taller: i) conocer los fundamentos conceptuales de la economía del comportamiento; ii) compartir buenas prácticas y experiencias de políticas públicas desarrolladas bajo un enfoque conductual; iii) estudiar el diseño de políticas económicas basadas en la economía del comportamiento; iv) introducir la implementación de políticas económicas sustentadas en la economía del comportamiento en el contexto guatemalteco; y v) desarrollar propuestas de proyectos para atender problemáticas locales empleando un enfoque conductual.
4. Participaron en la jornada teórica del 09 de mayo, 55 personas de forma virtual y 28 presencialmente, pertenecientes a entidades públicas, el sector privado, organismo internacional y la academia, de 15 países de la región: Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Haití, México, Nicaragua, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela; así como, Canadá, España y Estados Unidos. Cabe destacar que esta sesión fue de convocatoria abierta.
5. La jornada práctica del 10 de mayo se realizó únicamente de forma presencial y contó con la participación de 28 funcionarios públicos, representantes de los Ministerios de Agricultura, Ganadería y Alimentación; Energía y Minas; Educación; Finanzas Públicas; Economía; Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; y el Congreso de Guatemala; así como funcionarios del BID. La convocatoria para estas sesiones se efectuó mediante invitación cursada por los organizadores del taller.
6. Los capacitadores fueron Nicolás Ajzenman, Profesor Asistente de la McGill University; Carlos Scartascini, Líder del Grupo de Investigación para el Desarrollo del Departamento de Investigación y Líder del Grupo de Economía del Comportamiento del BID; Giuliana Daga, Consultora Económica en la División de Protección Social y Salud del BID; Cristina Parilli, Oficial de Efectividad en el Desarrollo de BID Invest; Julian Cristia, Economista Principal del Departamento de Investigación del BID; Lina Díaz, Consultora en Economía del Comportamiento del Departamento de Países del Grupo Andino (CAN/BID) e; Indhira Ramírez, Economista del Comportamiento del Departamento de Países del Caribe (CCB/BID).

**2**

7. Las palabras inaugurales estuvieron a cargo del Secretario Permanente, Embajador Clarems Endara y de la Sra. Ignez Tristao, Representante del BID en Guatemala.
8. A continuación, el Emb. Endara resaltó que la misión del SELA se enfoca en la construcción de una integración con visión regional basada en el apoyo del diseño de políticas públicas que impulsen la construcción del bienestar de la población latinoamericana y la riqueza de nuestras naciones. Es así como, a solicitud de los países miembros del SELA, se construyó una agenda que atiende las principales necesidades de la región con miras a alcanzar el cumplimiento de los ODS.
9. Asimismo, expresó que a través de las dos ediciones pasadas del Taller sobre Instrumentos de Política Pública basados en la Economía del Comportamiento se ha podido comprender cómo las personas toman decisiones en situaciones reales, influenciadas por factores psicológicos, sociales y emocionales, destacando el trabajo que en conjunto ha realizado el BID y el SELA en esta temática y en la aplicación de metodología conductual en algunos países de América Latina, en ámbitos como la salud, educación, recaudación de impuestos, lucha contra la corrupción, entre otros.
10. Seguidamente, manifestó que, desde el SELA, existe la ambición de que América Latina se convierta en una sociedad más justa, y resiliente, con amplio acceso a oportunidades para garantizar un bienestar común que pueda beneficiar a todos, y que la cooperación regional sea más eficiente ante las necesidades sociales.
11. Por su parte, la Sra. Ignez Tristao señaló que la misión del Banco Interamericano de Desarrollo es mejorar vidas en la región e indicó que esto ha sido posible mediante el apoyo que brinda el banco a los países latinoamericanos en proyectos que promueven un crecimiento inclusivo con sostenibilidad ambiental. Para el caso de Guatemala, el BID ha centrado su estrategia de trabajo en 3 grandes pilares, los cuales están alineados con las prioridades del gobierno de Guatemala: fortalecimiento institucional, mejorar el acceso a servicios básicos a la población vulnerable y el crecimiento del sector privado de forma inclusiva y sostenible.
12. Asimismo, indicó que el BID ha estado apoyando a los gobiernos de la región en los últimos 10 años en la implementación de políticas públicas a través de la introducción de aspectos de la economía del comportamiento, registrándose resultados positivos y a bajo costo, que han generado grandes impactos, los cuales se evidenciaron a lo largo del taller.
13. Destacó las intervenciones llevadas a cabo en el ámbito de la vacunación infantil y promoción de la asistencia a controles prenatales, lo cual ha registrado un impacto del 5% al 7%; así como la promoción en Brasil de los pagos de seguridad social que han tenido impacto de un 15%, lo que confirma que son intervenciones costo-efectivas.
14. Finalizó indicando a la audiencia el compromiso que tiene el BID y el SELA en la promoción de políticas públicas basadas en la economía de comportamiento en los países de la región.

## I. DESARROLLO DEL TALLER

**Martes 09 de mayo de 2023**

### Sesión I. Introducción a la Economía del Comportamiento

15. La capacitación estuvo a cargo del Prof. Nicolás Ajzenman, cuya presentación estuvo enfocada a explicar los fundamentos conceptuales de la economía del comportamiento (EC) y su aplicación en las políticas públicas, las siguientes interrogantes: i) ¿qué es la economía del comportamiento? ii) ¿en qué se diferencia del modelo económico estándar? iii) ¿cuál es su importancia en la ejecución de políticas públicas? y iv) ¿cuáles son las herramientas que se emplean en la economía del comportamiento?
16. Su presentación se centró en destacar que en ocasiones no somos seres racionales, lo cual puso a prueba con sus diversos ejemplos prácticos, y que dicho comportamiento hace que nos desliguemos de la teoría clásica de la economía y surja la economía del comportamiento. Mostró la diferencia entre el *Homo Economicus* y el *Homo sapiens*, y cómo nuestras preferencias, pensamientos, creencias y el entorno alteran nuestras decisiones. En tal sentido, expresó que comprender cómo las personas toman decisiones facilita la implementación de políticas más acertadas y efectivas.
17. En su exposición, el Prof. Ajzenman, explicó las siguientes ideas y conceptos en torno a los cuales hizo algunas reflexiones:
  - a) Aunque a la hora de tomar decisiones las personas no son 100% racionales, la irracionalidad y las desviaciones o errores, se pueden predecir e incluir en los modelos que se tienen de cómo la gente toma decisiones. A partir de esta certeza se pueden diseñar políticas públicas en las que se incorporen la forma en que la gente decide, con lo cual dichas políticas estarán más ajustadas a la realidad y podrían llegar a ser más efectivas.
  - b) La irracionalidad en la toma de decisiones puede explicarse al hecho de que pensar es difícil y consume energía. En tal sentido, algunas veces la gente toma decisiones rápidas (*thinking fast*) pensando menos, de manera automática, inconsciente, sin esfuerzo y menor demanda de energía, pero sujeto a errores frecuentes o sesgos. Otras veces se toman decisiones lentas (*thinking slow*) de manera controlada, reflexiva y consciente que requieren más energía y están menos sujetas a errores.
  - c) La economía del comportamiento estudia los sesgos cognitivos más comunes en la toma de decisiones, es decir, desvíos sistemáticos del comportamiento racional y los incorpora en las predicciones de toma de decisiones. Además, ofrece principios valiosos para que los programas se diseñen en torno a la psicología real de los individuos, aumentando con ello las posibilidades de que sus decisiones vayan en línea con las metas previstas en las políticas públicas, sin limitar las opciones disponibles y sin tratar de modificar la naturaleza del comportamiento humano, sino más bien redefiniendo el contexto de las opciones.
  - d) Entre los sesgos cognitivos más comunes destacan el sesgo del presente, efecto dotación, atención limitada, fatiga o sobrecarga cognitiva, las normas sociales, exceso de confianza, exceso de optimismo y aversión a las pérdidas. Estos sesgos fueron abordados mediante ejemplos prácticos.

**4**

- e) Una de las herramientas de la economía del comportamiento más utilizada es el *nudge* o “empujoncito” el cual consiste en una pequeña intervención para modificar el comportamiento e incorporar los sesgos a las políticas públicas.
  - f) Un *nudge* “es cualquier aspecto de la arquitectura de la decisión que altera el comportamiento individual de una forma predecible, pero sin prohibir opciones ni afectar los incentivos económicos”. Es decir, no representa un mandato y no es obligatorio.
18. Concluyó indicando que la importancia de la economía del comportamiento está en entender mejor cómo la gente toma decisiones, que no hace falta hacer cambios estructurales para generar un efecto en el comportamiento, que pequeños detalles sirven para hacer las políticas un poco más efectivas y que el conocer nuestras anomalías facilita el actuar en consecuencia.

**Sesión II. Buenas prácticas y lecciones aprendidas**

19. El objetivo de la sesión fue dar a conocer casos exitosos de intervenciones llevadas a cabo en la región, sus resultados y los retos que tuvieron que afrontar en el diseño y en la aplicación de la estrategia basada en la economía conductual.
20. Para ello, se contó con la participación del Sr. Carlos Scartascini, quien centró su ponencia en tres casos argentinos: impuestos, finanzas públicas e incentivos de funcionarios públicos. De esta forma realizó las siguientes reflexiones:
- a) Hay herramientas que nos permiten hacer pequeños cambios en la forma en que se toman las decisiones, como son: encuadre, prominencia, opciones predeterminadas, mecanismos de compromisos, recordatorios, micro-incentivos, herramientas de planificación, normas descriptivas, normas prescriptivas y reciprocidad.
  - b) El Grupo de Economía del BID ha empleado estas herramientas en la región, destacando los logros obtenidos en México, Guatemala, Brasil y Argentina, en materia de educación, salud, ahorros y cumplimiento tributario, respectivamente.
  - c) El cumplimiento en el pago de impuestos depende de las penalidades y de la probabilidad de detección de evasión de pago. Ante estas premisas se espera que los ciudadanos se comporten igual; sin embargo, hay comportamientos diversos que se ven influenciados por las normas sociales y creencias de supervisión de la agencia tributaria.
  - d) Las habilidades cognitivas son importantes para determinar el cumplimiento del pago de impuesto. Para el caso planteado, los contribuyentes indicaban que el costo de no pagar impuestos era muy bajo, del 2% mensual, sin entender cómo se efectuaba el cálculo de la penalidad (tasa de interés compuesto). La intervención consistió en explicarle a la población cuál era el costo real de su incumplimiento de pago, enseñándoles cómo se realizaba el cálculo de la penalidad, indicándoles que el endeudamiento de 1.000 pesos al inicio del año implicaría 268 pesos más a finales del año, a una tasa de interés compuesto mensual del 2%. Esta intervención generó que la recaudación impositiva aumentara en casi un 10%.



- e) El segundo caso presentado estuvo relacionado con la atención incompleta y reducción de costos computacionales. Los argentinos recibían notas muy parecidas sobre el pago de impuesto anual y los impuestos acumulados que debían, con lo cual básicamente a la gente le era muy difícil interpretar las diferencias entre una información y la otra. Inclusive los planes de facilidades de pago establecidos por el gobierno eran difíciles de asimilar. La intervención consistió en transformar esa información legal de una manera que facilitara el entendimiento de cuál era la cantidad de cuotas por cada plan, el interés por financiación, el interés por mora y calculaban cuál era el ahorro por intereses que iban a lograr gracias a cada uno de los planes. Al mismo tiempo, cambiaron el tipo de notificación que hacía el gobierno, a través de notificaciones concisas y fáciles de entender. El experimento hizo que aumentara la probabilidad de pago en un 30%, sin cambiar la ley o los detalles de los planes de pagos, simplemente cambiando la forma en como se le presentaba la información a los contribuyentes.
  - f) Buenos Aires estableció una ley de derecho a la información pública, donde los ciudadanos podían acceder a la información de lo que quisieran. De esta forma, el gobierno buscaba ser lo más transparente posible. El ciudadano formulaba su consulta y la misma era asignada a un funcionario para darle respuesta. La problemática estaba en que los funcionarios no querían o no tenían incentivos para responder a las diversas consultas; además, desconocían si la información a suministrar podría ser pública, generando así retrasos en la respuesta. Bajo este contexto, la intervención consistió en modificar la notificación que le llegaba al funcionario, su diseño era más prominente, claro, dividido en sectores, con títulos bien claros, con información resaltada, personalizada; y también indicaba lo que tenía que hacer el funcionario, las consecuencias de no dar respuesta, además de la importancia del debido cumplimiento y se comparaba esa oficina o unidad con respecto al cumplimiento de otras oficinas (normas sociales). El resultado observado del grupo de tratamiento fue que el número de días hábiles para dar respuesta se ciñó a los plazos de vencimiento.
  - g) Durante los últimos 10 años, el BID ha colaborado con los gobiernos locales y nacionales de América Latina y el Caribe para fomentar el conocimiento sobre la toma de decisiones individuales y colectivas. Las intervenciones que se han llevado a cabo están contenidas en la publicación "Pequeños empujones para América Latina y el Caribe: una década de mejorar la política pública con la economía del comportamiento".
21. Seguidamente, la Sra. Guiliana Daga presentó ejemplos en el campo de la salud empleando las herramientas conductuales, arrojando las siguientes reflexiones:
- a) El panorama general del sector de salud en América Latina se caracteriza por: i) se gasta poco en salud, en el año 2017 el gasto en la región fue aproximadamente 1/4 de lo que gastó los países de la OCDE (ajustado por el poder adquisitivo), ii) se gasta de forma ineficiente, la mayoría de los sistemas de la región están fragmentados y coexisten esquemas de financiamiento que hacen que la capacidad de respuesta sea menor a la de otros países, y iii) la demanda del sector salud va a seguir creciendo, un estudio elaborado por el BID encontró que más del 60% del gasto actual se relaciona con el seguimiento de enfermedades no transmisibles y considerando la tendencia de envejecimiento poblacional, así como el ciclo de las enfermedades, se espera que este gasto promedio se duplique en los próximos 30 años, lo cual no guarda relación con las proyecciones actuales de crecimiento del PIB de los países.

**6**

- b) La economía del comportamiento puede ser utilizada por los diseñadores de políticas públicas para cumplir con un doble propósito. Por un lado, obtener mejores resultados de salud y por el otro mejorar el gasto.
- c) Los ejemplos clásicos de economía del comportamiento y la salud son: i) *default options* o las opciones por defectos, que han sido probados en cómo han aumentado la donación de órganos simplemente por un cambio en el formulario; ii) auto-atribución, que son estas posibilidades que se le da al individuo de elegir. Si en un comedor escolar queremos que los niños se alimenten de forma más sana, pero sin quitarle su posición de elegir, se les puede ofrecer zanahoria vs. apio y también colocando alimentos más sanos cerca de la caja en lugar de alimentos más grasos, iii) simplificación de las opciones, al momento de escoger un plan de medicina se ha logrado que los usuarios elijan el plan que más les convenga solamente por cómo están dispuestas las opciones.
- d) Se han empleado los recordatorios y efectuado mejoras en los procesos de gestión de citas o turnos, para disminuir la influencia de los sesgos de los humanos y aumentar la vacunación pediátrica, la atención prenatal y para promover citas ginecológicas. Destacó que no solo el envío de recordatorios era importante, sino también el momento en el cual se envían, el tipo de mensaje, quién los envía y proveer consignas de planeamiento. Esto puede aumentar el uso de los servicios entre un 2 y un 9%.
- e) Existe un aprendizaje cuando hay retroalimentación útil a lo que se hace, es inmediata y más aún cuando esa retroalimentación se une a un llamado a la acción. Por ejemplo, en El Salvador se usó esta herramienta para mejorar el rendimiento del equipo de salud y también para incentivar con conductas preventivas en México durante la pandemia.
- f) Las decisiones de las personas pueden ser muy sensibles al cómo, cuándo y dónde se transmite la información, es decir el efecto encuadre. Esta herramienta se utilizó en campañas de salud pública para reducir el contagio del COVID y para aumentar la vacunación en Belice.
- g) El uso de las normas sociales ayudó a cambiar el comportamiento de los doctores y facilitó el seguimiento del rastreo social durante la pandemia en México.
- h) La opción de *default* (por defecto) se ha usado para aumentar la instalación de aplicaciones de localización de contactos, la cual fue una herramienta clave para evitar la propagación del virus durante la pandemia. También el efecto anclaje cumplió un rol primordial en cómo las personas estimaban los datos relacionados al número de muertes y contagios durante la pandemia y cómo estos influían en el apoyo u oposición a políticas públicas de contención.
- i) El BID aborda los proyectos siguiendo una serie de pasos: i) identificación del problema, ii) identificación de las barreras que pueden estar dificultando o impidiendo el comportamiento; iii) diseño una intervención para su implementación y la evaluación, esto puede incluir procesos de iterativos de piloteo y de mejora; iv) análisis de los resultados, el cual va a permitir informar la agenda futura de trabajo. Siguiendo esta metodología se abordó el problema de los países del Caribe, sobre las bajas tasas de vacunación por COVID.

- j) La intervención en Belice se centró en campañas informativas que consideraban aspectos como: i) los efectos secundarios de la vacunación; ii) la falta de confianza y seguridad de colocarse las vacuna; iii) efectividad y; iv) protección.
  - k) La economía del comportamiento es una herramienta más en el espectro de las políticas públicas, es costo-efectiva y es escalable. Por eso es importante ayudar a los países a incorporar los aprendizajes de esta agenda en el diseño de políticas públicas.
22. A continuación, tuvo lugar la participación del Sra. Cristina Parilli, quien mostró la aplicación de la economía del comportamiento en el sector privado, a través de BID Invest, dando lugar a las siguientes reflexiones:
- a) Las intervenciones conductuales deben preservar la libertad de decisión de las personas.
  - b) El éxito de una intervención se logra cuando ya no es necesario aplicarla para cambiar el comportamiento de una población objetivo. Se logra cuando se cambia la cultura colectiva y las personas entienden que es un beneficio para todos actuar de una manera para lograr un objetivo común.
  - c) En Brasil se está ejecutando una intervención cuyo socio implementador es un proveedor de servicios de agua potable. El objetivo de la intervención es reducir el consumo de agua en los hogares de Brasil, en específico en la ciudad de Limeira, como respuesta al estrés hídrico o escasez de agua registrada en algunas épocas del año y la cultura de sobre-consumo de la población. Aunado a esto, los ciudadanos no saben interpretar el contenido de la factura y desconocen cuáles son las estrategias diseñadas para reducir el consumo de agua. Para ello, generaron una campaña de mensajería de texto con precisos componentes conductuales.
  - d) Otra intervención que está siendo diseñada es en el ámbito de las Mipymes en Brasil, teniendo como socio implementador a una institución financiera digital denominada Fintech. El objetivo de esta intervención es mejorar la salud financiera de los emprendedores, ya que hay una alta tasa de rechazo de préstamos de los emprendedores, por no poseer un perfil crediticio óptimo, generando problemas de acceso a financiamiento. El diseño de la implementación contó con la participación de los beneficiarios finales mediante sesiones de prototipo, en las cuales surgieron tres ideas para llevarla a cabo: i) una plataforma de difusión de conocimiento, en la cual se y generarán capacitaciones y conocimiento de fácil absorción, ii) un programa de puntos para beneficios, el cual si los emprendedores se comportaban de cierta manera podían optar a beneficios de las Fintech, iii) una herramienta de diagnóstico de salud del negocio, en la cual los micro emprendedores pueden incluir información básica sobre el estatus actual de sus negocios y esta herramienta les dará un diagnóstico sobre la salud actual del mismo. Luego del estudio de estas tres opciones, se decidió continuar solo con la tercera alternativa.
  - e) Para aumentar el uso de herramientas bancarias digitales de una microfinanciera en Haití, BID Invest está analizando la posibilidad de efectuar una intervención que permita a microempresarias acceder a una herramienta digital para la aplicación y pago de préstamos, sin tener que dirigirse a una oficina comercial. La intervención solo quedará en la fase de diagnóstico debido al cambio de prioridades del socio implementador.

**8**

- f) Barreras para implementar una intervención de forma exitosa: i) cambio de prioridades del socio implementador; ii) falta de tiempo y recursos; iii) falta de conocimiento del problema; iv) escepticismo sobre el potencial beneficio; v) contexto macroeconómico; y vi) oferta limitada de personal capacitado.
- g) Lecciones aprendidas: i) es importante partir con una identificación clara del problema y de la conducta deseada a incentivar; ii) interactuar con los beneficiarios finales es un paso fundamental para diseñar una intervención exitosa y ajustada a sus realidades; iii) las intervenciones de ciencia conductual pueden ser aplicadas a diversas áreas de política pública, así como para promover desarrollo desde el sector privado.

23. Por último, el Sr. Julian Cristia presentó un estudio que se llevó a cabo en Guatemala en 2012, sobre la cobertura de vacunas para niños pequeños, generando las siguientes reflexiones:

- a) Se ha reconocido a la vacunación como una estrategia altamente costo-efectiva para reducir la mortalidad y la morbilidad de la población, lo cual ha generado que alrededor del mundo se promueva el incremento de las tasas de vacunación.
- b) Guatemala ha mejorado las tasas de vacunación desde 1990 como resultado de la provisión gratuita de vacunas y por una serie de esfuerzos que han realizado para garantizar el fácil acceso a ellas.
- c) Para 2007 cerca del 70% de los niños, entre 0 y 5 años, contaba con el programa de vacunación completa (requerida para su edad). Cabe destacar que, la cobertura de vacunación completa disminuye con la edad, y por ende la tasa de vacunación correspondiente a los 48 meses se ubicaba por debajo del 40% (edad donde corresponde a aplicación de refuerzos).
- d) De la encuesta efectuada a los padres, se encontró que la principal razón por la que no se lograba una vacunación completa es debido a que las familias olvidaban llevar a sus niños mayores a vacunarse en las fechas correspondiente (procrastinación y sobrecarga cognitiva), descartando así que el problema estuviese en el acceso a los centros de salud y al desconocimiento de los beneficios de la vacunación.
- e) Bajo este contexto, la herramienta conductual que podía mejorar la vacunación era los recordatorios dirigidos a los padres, para que llevaran a sus hijos al puesto de salud para la aplicación de la respectiva vacuna.
- f) Los recordatorios buscan reforzar la importancia de por qué hay que vacunar a los niños, inclusive aquellos de mayor edad. Es una estrategia de bajo costo y fácilmente escalable que consiste en recordar a las personas ciertas acciones.
- g) La intervención se llevó a cabo mediante la facilitación de una lista de seguimiento de los niños a los trabajadores de salud de las clínicas que estaban en el grupo de tratamiento. Estas listas contenían información actualizada y personalizada, sobre los niños que necesitaban vacunación y describía los servicios que debía prestarse durante esa visita y las siguientes, para facilitar el recordatorio a los padres.

- h) Durante los 6 meses que duró el período de intervención aumentó en 2,2 puntos porcentuales el efecto de la vacunación completa, tomando consideración la población total del estudio.
- i) Otro ejemplo de recordatorio empleado en Guatemala ocurrió a mediados de la década de los noventa, con el Programa de Extensión de Cobertura (PEC), el cual era gestionado por una ONG en clínicas rurales y contaba con el apoyo de trabajadores de la salud provenientes de la comunidad, quienes eran los encargados de difundir, informar y recordar a las familias cuándo iba el equipo médico a la comunidad y quiénes tenían citas pautadas.
- j) El tipo de recordatorio y medios de comunicación emplear en una intervención dependerá del contexto (económico, social y tecnológico) y de la problemática a resolver.

### **Miércoles 10 de mayo de 2023**

#### **Sesión III. Metodología del BID**

- 24. El objetivo de esta sesión fue introducir la implementación de políticas públicas sustentadas en la economía del comportamiento. En esta sesión, Lina Díaz hizo un repaso sobre lo que es la economía del comportamiento y su alcance, e indicó que el BID, a través del Grupo de Economía del Comportamiento, ha realizado trabajos en la región en distintas áreas de interés para los gobiernos con los que han colaborado.
- 25. Los estudios desarrollados han seguido la siguiente metodología de trabajo: i) Definición (entendimiento del contexto, definición del desafío de política pública, de la población objetivo y del comportamiento deseado); ii) Diagnóstico (identificación de las barreras conductuales, comprobación de la validez de la barrera en terreno, selección de barreras a abordar); iii) Diseño (identificación de soluciones potenciales, diseño de los tratamientos y definición de estrategias de evaluación, indicadores y metodología); y iv) Evaluación (realización de pilotos, implementación de la intervención, evaluación de resultados y, si aplica, escalar).
- 26. Basadas en esta metodología, presentó el caso de estudio llevado a cabo por el BID en Colombia sobre las bajas tasas de vacunación en las niñas contra el VPH, detallando los tres primeros pasos de la intervención y sus resultados.
- 27. Recordó las herramientas comúnmente empleadas en el diseño de una intervención, en concordancia con lo indicado por el Sr. Scartascini en la jornada previa.

#### **Sesión IV. Poniendo en práctica la metodología del BID**

- 28. A continuación, la capacitadora Indira Ramírez, guio la sesión práctica a través de la resolución de problemáticas locales, las cuales fueron atendidas por los asistentes, en grupos de trabajo.

## 10

29. La dinámica grupal consistió en identificar un desafío de política pública que pudiese ser abordado desde un enfoque conductual, para luego continuar aplicando la metodología de trabajo propuesta por el BID.
30. Entre los desafíos identificados y desarrollados durante el taller se pueden mencionar: i) la población guatemalteca no está cumpliendo con su deber de pagar los impuestos correspondientes; ii) demoras o incumplimientos en la entrega de Información Pública de oficio local; iii) desconocimiento de la población del cuidado de los recursos hídricos; iv) en la ciudad de Guatemala existe un alto consumo de energía eléctrica y pocos hábitos de ahorro de la misma; v) los empleados públicos brindan mala atención a los usuarios en el Hospital Nacional de Mazatenango, Suchitepéquez; vi) aumento de deserción escolar en el proceso de formación primaria formal; y vii) las instituciones gubernamentales no están trabajando de forma colaborativa para dar cumplimiento a la política de vivienda y asentamientos urbanos.
31. Algunas de las propuestas de intervención elaboradas por los funcionarios públicos guatemaltecos durante el taller se detallan en la siguiente sección.
32. Para el cierre del evento, se contó con las palabras del Sr. José Miguel Rovira, quien hizo un resumen de las distintas jornadas del taller y sus aportes, destacando la importancia del uso de las herramientas de la economía del comportamiento para mejorar el diseño de políticas públicas y la toma de decisiones de los ciudadanos. Finalizó agradeciendo a los capacitadores y la participación de los asistentes al taller.
33. Asimismo, hubo un espacio en el que los asistentes tomaron la palabra para dar sus impresiones y aportes sobre el taller y agradecieron la iniciativa del SELA y del BID en la ejecución de actividades de capacitación como esta.

### I. PROPUESTAS DE INTERVENCIONES

34. A continuación, se presentan las propuestas de intervenciones conductuales elaboradas por algunos de los participantes del taller:

#### PROPUESTA N°1

Presentada por: Representante del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Desafíos de política pública:

- Acceso en cantidad y calidad al recurso hídrico
- Cuidado de las cuencas
- Disminuir la contaminación del recurso hídrico
- Gestión integral de los de residuos y desechos comunes

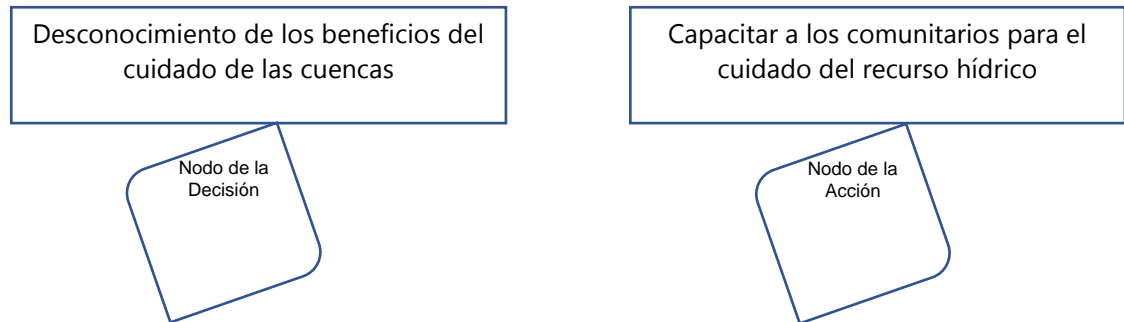
Población objetivo:

- Comunidades que viven alrededor de las cuencas hidrográficas
- Organismos de cuenca
- Autoridades locales
- Población en general

Comportamiento deseado:

- Educación ambiental
- Cuidado de las cuencas
- Evitar la contaminación del recurso hídrico

Mapa Decisión-Acción:



Barreras conductuales:

Nodo	Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual
Decisión	Creo que las demás personas no cuidan las cuencas	Norma social	Los comunitarios no cuidan las cuencas
Acción	No tengo tiempo para cuidar las cuencas porque no me pagan	Sobrecarga cognitiva	Desconocimiento de los beneficios del cuidado de las cuencas

Diseño de la intervención:

Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual	Posible diseño
Creo que las demás personas no cuidan las cuencas	Normas sociales	Los comunitarios no cuidan las cuencas	Crear campañas informativas que utilice normas sociales para que la comunidad se dé cuenta de cuál es el comportamiento adecuado
No tengo tiempo para cuidar las cuencas porque no me pagan	Sobrecarga cognitiva	Desconocimiento de los beneficios del cuidado las cuencas	Crear campañas informativas en los idiomas de las comunidades sobre la importancia del cuidado de las cuencas

# 12

## PROPUESTA N°2

Presentada por: Representantes de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación y funcionario del BID.

Desafíos de política pública:

- Demora o incumplimiento en la entrega de la información pública de oficio a nivel local (gobiernaciones departamentales)

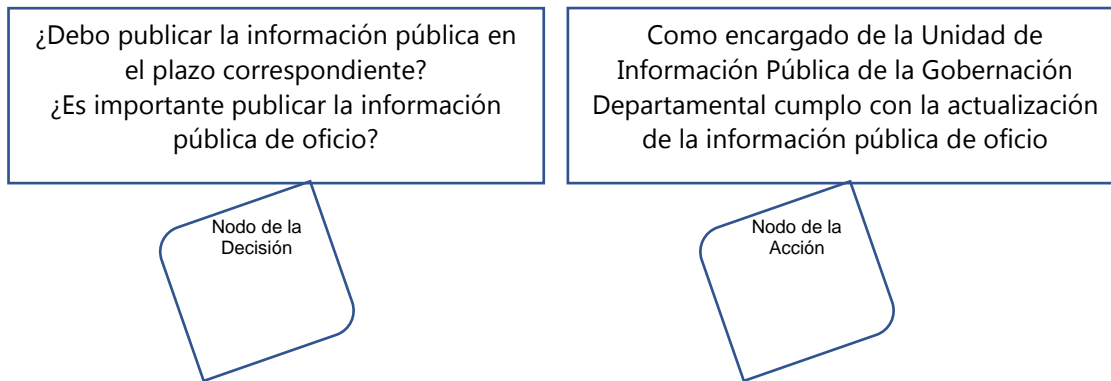
Población objetivo:

- Gobernadores departamentales
- Encargados de las Unidades de Información Pública
- **Enlaces de las Unidades de Información Pública – (Población objetivo-seleccionada)**
- Población

Comportamiento deseado:

- Los encargados de las Unidades de Información Pública (UIP) de las gobernaciones departamentales no cumplen, en tiempo y forma, con la actualización de la información pública de oficio

Mapa Decisión-Acción:



Barreras conductuales:

Nodo	Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual
Decisión	Creo que los encargados de las UIP de otras gobernaciones departamentales no hacen la actualización correspondiente. Nadie cumple, nadie actualiza.	Norma social Exceso de confianza	Los encargados de las UIP no entregan la información a tiempo porque creen o han visto que otras gobernaciones departamentales tampoco lo hacen y piensan que no les va a afectar
Decisión	Creo que a los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales no les preocupa no entregar la información a tiempo	Falta de información	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales no conocen la importancia de su evaluación dentro de la calificación general, ni conocen que existen consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento



Acción	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales tienen asignadas otras funciones más urgentes	Sobrecarga cognitiva	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales le restan importancia a la entrega de la información y prefieren atender otras actividades
Acción	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales consideran que tienen un plazo amplio para su cumplimiento y lo postergan hasta los últimos días del plazo	Exceso de confianza	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales sobrestiman su capacidad de efectuar la actualización en el plazo correspondiente y no consideran que puedan surgir otras actividades que le impidan cumplir con la entrega a tiempo
Acción	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales deciden continuar con la dinámica mantenida en la institución y no asumen la necesidad de cambiar el estado actual de los procesos	<i>Status quo</i>	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales no tienen motivos ni incentivos para hacer las cosas de manera diferente

Diseño de la intervención:

Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual	Posible diseño
Creo que los encargados de las UIP de otras gobernaciones no hacen la actualización correspondiente. Nadie cumple, nadie actualiza	Norma social Exceso de confianza	Los encargados de las UIP no entregan la información a tiempo porque creen o han visto que otras gobernaciones departamentales tampoco lo hacen y piensan que no les va a afectar	Implementar recordatorios mensuales que incluyan la referencia a la obligación de actualizar la información pública de oficio y que indique cómo ha sido el desempeño de las otras gobernaciones departamentales (recordatorios)
Creo que a los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales no les preocupa no entregar la información a tiempo	Falta de información	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales no conocen la importancia de su evaluación dentro de la calificación general, ni conocen que existen consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento	Desarrollar campañas de socialización de los criterios de evaluación que, transmitan el mensaje respecto a la tendencia generalizada de altos niveles de cumplimiento; además, que evidencien que, dentro del Organismo Ejecutivo, el nivel de cumplimiento más bajo corresponde a las gobernaciones departamentales comparado con el alto nivel de cumplimiento de los ministerios, secretarías o alguna gobernación excepcional (normas sociales, modelos a seguir)

**14**

Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales tienen asignadas otras funciones más urgentes	Sobrecarga cognitiva	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales le restan importancia a la entrega de la información y prefieren atender otras actividades	Diseñar y socializar formatos amigables, de fácil llenado y estandarizados para la recopilación de la información en poder de los enlaces en las dependencias de las gobernaciones, y, además, socializar procedimientos que ordenen las etapas para cumplir con la actualización de información (simplificación, herramientas de planificación).
Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales consideran que tienen un plazo amplio para su cumplimiento y lo postergan hasta los últimos días del plazo	Exceso de confianza	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales sobrestiman su capacidad de efectuar la actualización en el plazo correspondiente y no consideran que puedan surgir otras actividades que le impidan cumplir con la entrega a tiempo	Emplear recordatorios periódicos en donde se resalte evidentemente el plazo de cumplimiento y la necesidad de cumplirlo con suficiente anticipación, haciendo referencia a la existencia de consecuencias jurídicas (recordatorios, prominencia)
Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales deciden continuar con la dinámica mantenida en la institución y no asumen la necesidad de cambiar el estado actual de los procesos	<i>Status quo</i>	Los encargados de las UIP de gobernaciones departamentales no tienen motivos ni incentivos para hacer las cosas de manera diferente	Implementar, dentro de las Mesas Técnicas sobre Acceso a la Información Pública instituidas en 2021, el seguimiento específico a las gobernaciones por medio del apoyo de las UIP con mayor experiencia y mejor puntuación (mentoría entre pares).

**PROPUESTA N°3**

Presentada por: Representantes del Ministerio de Energía y Minas

Desafíos de política pública:

- En la ciudad de Guatemala existe un alto consumo de energía eléctrica y pocos hábitos de ahorro de la misma.

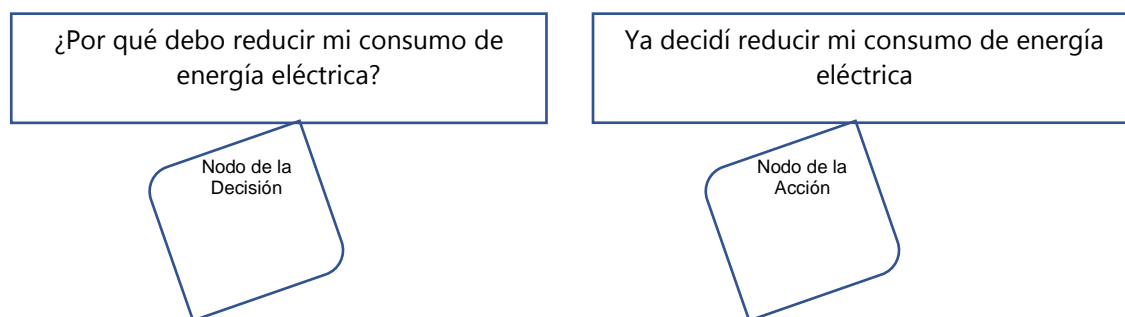
Población objetivo:

- El ciudadano habitante del área urbana de la ciudad.

Comportamiento deseado:

- Los habitantes del área urbana de la ciudad tienen un alto consumo de energía eléctrica y queremos que disminuya ese consumo.

Mapa Decisión-Acción:



Barreras conductuales:

Nodo	Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual
Decisión	Ninguno de los vecinos ahorra energía eléctrica	Norma social	Todos los ciudadanos consumen energía eléctrica sin ahorrar
Acción	No tengo información sobre cómo ahorrar energía eléctrica	Falta de información	Los ciudadanos no cuentan con información de mecanismo de ahorro de energía eléctrica
Acción	Se me olvida ahorrar energía eléctrica	Sobrecarga cognitiva	Los ciudadanos no cuentan con recordatorios sobre ahorro de energía eléctrica
Decisión	Gasto energía porque pago por ella	Justificación o norma social	Los ciudadanos creen que al pagar pueden hacer uso indiscriminado de la energía eléctrica

Diseño de la intervención:

Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual	Posible diseño
Se me olvida	Sobrecarga cognitiva	Los ciudadanos no cuentan con recordatorios sobre ahorro de energía eléctrica	Recordatorios a través de mensajes de texto, de voz, en la factura, o visitas personales dónde se les entreguen calcomanías por hacer un consumo eficiente

#### PROPUESTA N°4

Presentada por: Representantes del Congreso de la República

Desafíos de política pública:

- **Aumento de deserción escolar en el proceso de formación primaria formal (Desafío seleccionado).**
- Nula inversión en la estructura vial a nivel nacional.
- Mínima inversión estatal en programas agrarios.

# 16

- Apoyo a pequeños y medianos productores a nivel nacional.
- Inexistencia de programas eficientes de apoyo a pueblos originarios.
- Mínima inversión en programas de apoyo al adulto mayor.

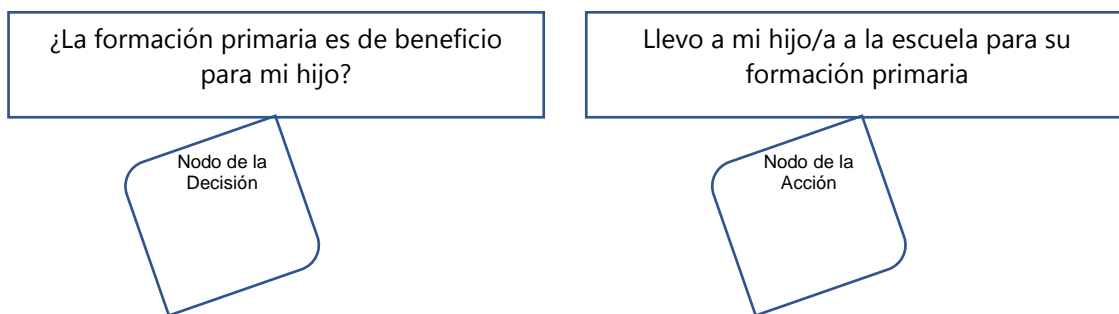
Población objetivo:

- **Padres de familia (Población objetivo seleccionado)**
- Maestros
- Autoridades de Educación
- Población Estudiantil

Comportamiento deseado:

- Cumplir con la obligación de presentar a sus hijos a la escuela y culminar la formación escolar primaria formal.

Mapa Decisión-Acción:



Barreras conductuales:

Nodo	Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual
Decisión	Creo que los demás padres de familia retiran a sus hijos de la formación primaria formal	Normas Sociales	Los padres no llevan a sus hijos a la escuela porque creen que otros padres tampoco lo hacen
Decisión	Se considera más productiva la integración al sistema productivo a temprana de edad de las niñas/os ante que apoyar su formación educativa formal	Sesgo del presente	Los padres se inclinan por los beneficios económicos que pueden obtener al poner a trabajar a sus hijos a temprana edad en lugar de esperar mejores resultados con la formación académica de sus hijos

Diseño de la intervención:

Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual	Posible diseño
Creo que los demás padres de familia retiran a sus hijos de la formación primaria formal	Normas Sociales	Los padres no llevan a sus hijos a la escuela porque creen que otros padres tampoco lo hacen	Generar una campaña radial sobre la importancia de la educación primaria formal

**PROPUESTA N°5**

Presentada por: Representantes de los Ministerio de Energía y Minas, Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y consultora independiente

Desafíos de política pública:

- Baja voluntad política de las instituciones públicas involucradas en la implementación del Plan Nacional de Vivienda y Asentamientos Urbanos

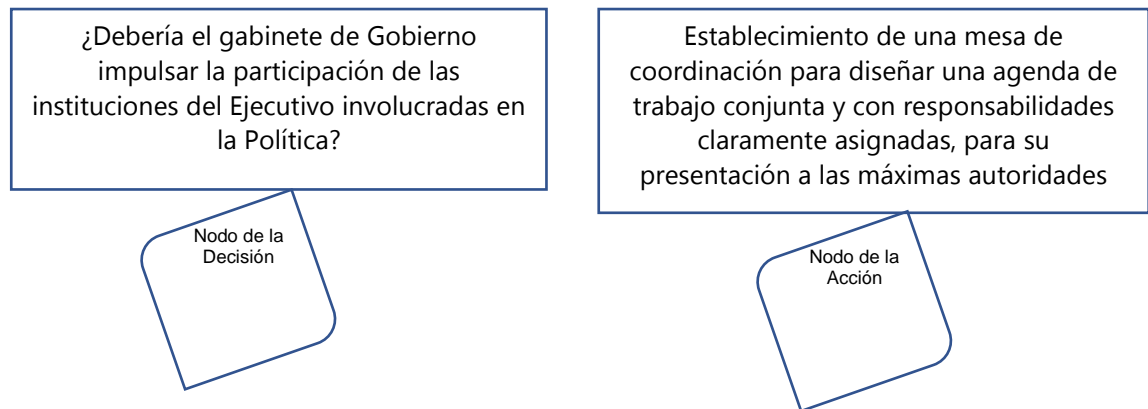
Población objetivo:

- Rector de la política: Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia social
- Ministerio de Energía y Minas
- Gobernadores
- Corporación municipal
- Sector privado: constructoras

Comportamiento deseado:

- El personal del servicio público activo no tiene una buena cultura de trabajo y no está cumpliendo con el marco jurídico-político sobre las políticas planteadas en el Plan Nacional de Vivienda y Asentamientos Urbanos.

Mapa Decisión-Acción



Barreras conductuales:

Nodo	Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual
Decisión	Las máximas autoridades no han expresado su interés en el tema (falta de voluntad política para su ejecución)	Sobrecarga cognitiva	Las máximas autoridades del personal del servicio público activo no orientan la ejecución de la política pública propuesta debido a que sufren de sobrecarga cognitiva

# 18

Decisión	Ninguna de las instituciones quiere asumir la responsabilidad de la política propuesta	Falta de información	El personal del servicio público no apoya en el cumplimiento del Plan Nacional porque no saben cuál es el marco jurídico/ político y cuáles son sus competencias
Acción	La institución se ve presionada y demandada por intereses y urgencias de índole político, social y económico	Sobrecarga cognitiva	El personal del servicio público a menudo se enfrenta a muchas tareas simultáneas que consumen gran parte de sus recursos cognitivos. Por lo tanto, puede resultar difícil procesarlas todas con el mismo nivel de atención y puntualidad

Diseño de la intervención:

Contexto	Sesgo conductual	Barrera conductual	Posible diseño
Las máximas autoridades no han expresado su interés en el tema (falta de voluntad política para su ejecución)	Sobrecarga cognitiva	Las máximas autoridades del personal del servicio público activo no orientan la ejecución de la política pública propuesta debido a que sufren de sobrecarga cognitiva	Diseñar una campaña de comunicación que informe a las máximas autoridades de la importancia de la implementación de la política para alcanzar los ODS
Ninguna de las instituciones quiere asumir la responsabilidad de la política propuesta.	Falta de información	El personal del servicio público no apoya en el cumplimiento del Plan Nacional porque no saben cuál es el marco jurídico/ político y cuáles son sus competencias	Generar campañas de capacitación para el personal del servicio público a fin de dar a conocer sus funciones y responsabilidades en el cumplimiento del Plan Nacional
La institución se ve presionada y demandada por intereses y urgencias de índole político, social y económico	Sobrecarga cognitiva	El personal del servicio público a menudo se enfrenta a muchas tareas simultáneas que consumen gran parte de sus recursos cognitivos. Por lo tanto, puede resultar difícil procesarlas todas con el mismo nivel de atención y puntualidad.	Diseñar una campaña informativa donde se presente de forma clara y con pasos sencillos el procedimiento que debe seguir el personal del servicio público para cumplir con el Plan Nacional y los plazos con los que cuenta (infografías)

## PROPUESTA N°6

Presentada por: Representante del Congreso de la República.

Contexto:

Los empleados públicos brindan mala atención a los usuarios en el Hospital Nacional de Mazatenango, Suchitepéquez. Ese hospital atiende, mayormente, a las poblaciones indígenas, campesinas, rurales de los municipios aledaños a Mazatenango, cabecera departamental, los cuales constituyen la mayoría en el Departamento de Suchitepéquez.

Quienes más requieren la atención de las unidades de emergencia y de consulta externa son mujeres, amas de casa, indígenas, pobres y rurales quienes debido a su extrema pobreza llevan, al hospital, a sus niños en muy malas condiciones de salud, después de haber intentado curarlos en sus hogares de origen con plantas, brebajes, medicamentos naturales o tratamientos tradicionales.

La mayoría del personal paramédico que atiende en el hospital tiene la preparación mínima y básica de Auxiliares de Enfermería, es decir, la Educación Básica Secundaria más un año de capacitación como Auxiliares de Enfermería, con salarios menores al salario mínimo legal establecido y sin estabilidad laboral permanente.

El personal médico lo constituye, mayormente, los estudiantes de la Carrera de Medicina cuyas sedes universitarias se encuentran fuera de la ciudad de Mazatenango, estos son los llamados "practicantes" ya que cursan del sexto al décimo semestre de dicha carrera universitaria. También son parte del personal médico los EPS, Ejercicio Profesional Supervisado, quienes están próximos a graduarse como Médicos y Cirujanos. Todo este personal es dirigido por un profesional médico ya graduado, pero que trabaja por turnos laborales de cuatro a ocho horas diarias. La mayoría del personal médico son procedentes de ciudades y con características o que han asumido la cultura mestiza.

La infraestructura del hospital está deteriorada, las salas de atención y el mobiliario en mal estado y en condiciones de hacinamiento. Además, el personal médico y paramédico indica que no cuentan con todos los insumos, medicamentos y equipo necesario propio de un hospital de atención departamental.

Todo el contexto diagnosticado se basa en nuestra observación *in situ*, entrevistas y visitas de fiscalización que se han realizado en varias oportunidades a dicho hospital de la ciudad de Mazatenango.

Comportamiento deseado:

Que los funcionarios públicos del Hospital Nacional de Mazatenango, médicos, paramédicos y administrativos brinden la atención sanitaria a los usuarios con mejor trato humano respetando los derechos humanos de los pacientes.

Población objetivo:

- Personal Médico
- Personal Paramédico
- Personal Administrativo

Barreras conductuales:

- Sesgo de Normas Sociales:

Racismo: A pesar de que la mayoría de los guatemaltecos procede de los pueblos originarios Maya, Xinca y Garífuna, se ha asentado en nuestra cultura la preeminencia de la cultura mestiza en detrimento de las otras culturas, lo cual se traduce en discriminación, rechazo, desprecios y desatención a las condiciones y necesidades de los pueblos indígenas.

## 20

**Machismo:** Afectada por las tradiciones antiguas, la cultura guatemalteca ha asumido que el varón es superior, más capaz, tiene más derechos y es más fuerte, constituyendo esta forma de vida como la predominante en las relaciones humanas y sociales de la población.

**Las clases sociales:** Los pobres y sus comunidades son los catalogados como débiles, perezosos, sin derechos y sin capacidades laborales, por lo tanto, la movilidad y ascenso social se presenta por medio de la realización de procesos académicos. Especialmente, por medio del estudio de carreras tales como Medicina.

**Desesperanza y apatía:** Ante las pocas posibilidades de desarrollo de las poblaciones indígenas, campesinas, rurales se presenta en las comunidades empobrecidas la tradición del "dejar pasar dejar hacer" y no se tiene el hábito ni la decisión de presentar denuncias.

- **Sesgo del *Status Quo*:**

El personal médico y paramédico está acostumbrado a ciertos protocolos rígidos y ciertas formas de conducta que no estarían dispuestos a cambiar.

- **Sesgo del Presente:**

El personal médico y paramédico no tiene motivaciones para atender de mejor manera a los pacientes, en razón que no se les ha presentado posibilidades de recompensas futuras por los cambios conductuales que realicen.

Diseño posible:

- **Encuentro Administrativo con Directores:**

Se realizaría un encuentro entre el Director General del Hospital, el Director Administrativo, el Director de la Unidad de Emergencias, el Director de la Unidad de Consulta Externa para dar a conocer la propuesta de solución de la problemática.

- **Talleres de Formación en Derechos Humanos y Relaciones Públicas:**

Como parte del proceso de mejoramiento de la manera como ejercen su profesión los trabajadores sanitarios del hospital, se implementaría un programa de talleres formación en derechos humanos y relaciones públicas, de tal manera que se provean o recuerden las herramientas conductuales de un mejor trato al paciente.

- **Jornadas de Evaluación Interna:**

Se establece un programa de jornadas semestrales de evaluación de desempeño para verificar avances, inercia o retrocesos en la solución de la problemática, implementado por la Dirección del Hospital y de cada unidad respectiva, realizando la publicación de resultados.



- Diseñar un Programa de Incentivos Anuales:

Como parte de las motivaciones para el mejoramiento de desempeño se establece un programa de incentivos anuales, de tal manera que permita resaltar la buena labor y mejores resultados del personal evaluado. Entre estos incentivos se cuenta con dotación de distintivos, ejemplo diferenciar los colores de las batas de los funcionarios recompensados, facilitar promociones laborales, entrega de Diplomas de Reconocimiento, acto público con presencia de la prensa.

- Oficina de Denuncia Pública:

Se facilita que la población usuaria del hospital presente la denuncia respectiva por el maltrato de que ha sido objeto por el personal del hospital. Este libro de denuncias estará ubicado en un lugar accesible y privado para que la población pueda utilizarlo sin sentirse cohibido o presionado por nadie.

- Gafete de Identificación al Personal:

Para identificar al personal será ineludible que la administración proporcione y obligue al uso del gafete de identificación de todo el personal médico, paramédico y administrativo de las unidades de Emergencia y de Consulta Externa.

#### Evaluación:

- Se establece la dinámica de esta posible Política Pública Sanitaria en la Unidad de Emergencia durante un primer semestre.
- Se verifica el funcionamiento de la metodología establecida, desde la Economía del Comportamiento de la población objetivo.
- Se establecen los ajustes metodológicos pertinentes, corregir y requerir lo que sea necesario.
- Se establece el procedimiento a seguir de manera permanente en las unidades de atención sanitaria correspondientes.