



DECRETO ALCALDICIO N° 757

**MAT.: APRUEBA ORDENANZA  
COMUNAL POR EL RESPETO DE  
LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS  
MAYORES DE LO PRADO.**

LO PRADO, 28 OCT 2019

**LA ALCALDIA DECRETO HOY:**

**V I S T O S :**

La propuesta presentada por la Dirección de Asesoría Jurídica, para la creación de una ordenanza municipal, para el buen trato al Adulto Mayor en la Comuna de Lo Prado.

El Acuerdo N° 86-2019, del Concejo Municipal adoptado en sesión ordinaria N° 30 de fecha 23 de octubre de 2019, en que se aprobó la Ordenanza "Por el Respeto de los Adultos Mayores de Comuna de Lo Prado", el visto bueno al margen del documento; y

**TENIENDO PRESENTE :**

Las facultades que me confiere la Ley No.18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades

**D E C R E T O :**

**APRUÉBASE LA SIGUIENTE ORDENANZA COMUNAL POR EL RESPETO DE  
LOS ADULTOS MAYORES DE LO PRADO., y cuyo texto se transcribe a  
continuación:**

**"EL BUEN TRATO AL ADULTO MAYOR  
EN LA COMUNA DE LO PRADO"**

**CAPITULO 1: NORMAS GENERALES**

**ARTÍCULO 1°:** Es un objetivo de la Municipalidad de Lo Prado, el contribuir a la calidad de vida de los adultos mayores de la Comuna, entregándoles una herramienta legal que les permita hacer valer sus derechos para recibir atención, orientación o respuesta a sus requerimientos de manera eficiente y certera, basada en el buen trato,

entendiendo sus necesidades y considerando sus particularidades propias del envejecimiento.

**ARTÍCULO 2°:** Los principios fundamentales para la presente Ordenanza para el respeto del derecho humano del adulto mayor son: a) La valoración y reconocimiento individual, comunitario e institucional de cada uno de ellos; b) La comunicación centrada en "escuchar, conocer y empatizar"; c) La igualdad; d) La dignidad, e) Celeridad en la atención y f) El bienestar y la adaptación.

**ARTÍCULO 3°:** Para los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

- a) **PERSONA ADULTO MAYOR:** Grupo poblacional de hombres y mujeres con 60 años o más de edad.
- b) **BUEN TRATO:** Hace referencia al conjunto de actitudes que las personas normalmente deben tener entre si, y para el efecto de esta norma toma especial cuidado en la actitud de los funcionarios y trabajadores de los diversos servicios y/o instituciones destinadas a establecer una relación fundada en el respeto, acogida, atención, entrega de información y comunicación, con las personas mayores.
- c) **MALTRATO:** Cualquier acto u omisión que cause daño o angustia a una persona adulta mayor, ya sea de carácter físico o emocional. Son manifestaciones de "Maltrato al Adulto Mayor", entre otras las siguientes: empujones o zamarreas, golpes, acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona



mayor, insultos y agresiones verbales, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.

d) **ENVEJECIMIENTO:** Proceso que es parte natural del ciclo de vida de las personas. La forma y ritmo de envejecimiento es un proceso gradual diferente en cada persona que responde a la interrelación de factores genéticos, culturales, sexo, entorno físico, social y económico, el estilo de vida, entre otros.

e) **SERVICIOS PÚBLICOS:** Órganos administrativos del Estado centralizados y descentralizados, encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua que dependen del Estado, a modo de ejemplo tenemos la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos, el Gobierno Regional, Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), etc.

f) **ENTIDADES PRIVADAS:** Son Sociedades, Fundaciones, Corporaciones, empresas con o sin fines de lucro que prestan servicios particulares, tales como la Compañía General de Electricidad (CGE), la Banca Privada, Aguas Andinas, etc.

g) **ESCUCHA ACTIVA:** Consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. La comunicación y la escucha activa son procesos fundamentales en el bienestar de las personas cuando van envejeciendo.



**ARTÍCULO 4°:** El ámbito de aplicación de la presente Ordenanza se circunscribe a las entidades públicas y privadas que entreguen servicios de cualquier naturaleza a personas consideradas adulto mayor, dentro del territorio de la comuna. Asimismo, tendrá aplicación a las personas que circulen o cohabiten en lugares y espacios públicos o de acceso público tales como aceras, calzadas, refugios peatonales, parques y en general en todos los bienes nacionales de uso público de la comuna.

## **CAPITULO II: DE LOS DERECHOS Y DEBERES**

**ARTÍCULO 5°:** Todo adulto mayor tiene derecho a presentar denuncias a través de la Oficina de Partes de la Municipalidad de lo Prado y otros Servicios Publicas, y a recibir respuesta del estado de ella dentro de plazos prudentes que no pueden superar los 20 días hábiles.

Para el cumplimiento de lo anterior la municipalidad permitirá que el Consejo de Observadores Ciudadanos pueda a petición formal de la persona afectada, actuar como intermediario o apoderado en la presentación de denuncias y/o reclamos. Los demás servicios públicas, (carabineros, intendencia, ministerios, servicios, etc), podrán incorporar esta buena práctica en sus procedimientos, esto en favor de los adultos mayores.

El Municipio en su Plan Anual de Capacitación incorporara actividades relacionadas con buen trato a las personas.

**ARTICULO 6°:** Todo Adulto Mayor tiene derecho a recibir información clara, integra, oportuna y confiable, y a recibir respuesta de ella en un plazo no superior a 20 días hábiles.

La Municipalidad en sus procedimientos y/o instructivos deberá establecer que las respuestas y la información que se entregue, en conformidad al párrafo precedente, sea clara y precisa; que los documentos escritos tengan un vocabulario sencillo y que lo hagan comprensible fácilmente.

**ARTICULO 7°:** Todo adulto mayor tiene derecho a la participación e integración comunitaria. Los planes de Desarrollo Comunal deberán incorporar temáticas transversales en el trabajo con las organizaciones sociales (Centros de madres, C.A.M., Clubes Deportivos, Sindicatos, Centros Juveniles, Centros de Padres y Apoderados, Etc), en las que se visibilicen los problemas que afectan a los adultos mayores desde la perspectiva de las otras organizaciones; lo anterior para potenciar y dar sentido a las acciones que tomen en beneficio de éstos.

Los programas sociales de la municipalidad se orientaran en potenciar la autogestión de las organizaciones sociales de la comuna (incluido los C.A.M) y con ello incentivar un mayor compromiso de los socios con la organización, dando sentido de pertenencia a los mismos y mejorando la obtención de recursos.

**ARTICULO 8°:** Los adultos mayores tienen derecho a horas médicas preferentes para la atención de horas médicas en los CESFAM de lo Prado. Para estos efectos se pondrá a



disposición de los mismos un facilitador en horario continuado de 08:00 a 17.00 hrs; el cual interactuará en forma personal con el requirente complementando el uso de sistemas automatizados o grabadoras ya existentes. Existe el deber de otorgar el respeto debido a los facilitadores para el cumplimiento efectivo de sus funciones.

**ARTICULO 9°:** Derecho al respeto en el uso de asientos preferenciales de la locomoción colectiva. El Alcalde mediante oficio, solicitará a quien corresponda, la fiscalización del cumplimiento de este derecho. Para estos efectos la Municipalidad elaborará una campaña de difusión que entregue valores a los vecinos sobre el respeto a los adultos mayores, como asimismo fomente y motive el respeto y cumplimiento de esta ordenanza; pudiendo hacer uso de las redes sociales para sensibilizar a la comunidad.

**ARTICULO 10:** Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal. La Municipalidad procurará elaborar programas de mantenimiento y reparación de veredas y rampas de acceso a los diversos servicios públicos existentes en la comuna; de igual forma realizará gestiones para que las empresas privadas de servicios de la comuna, habiliten su infraestructura cumpliendo con las normas de inclusión.

En este ámbito, deberá establecer un Plan Anual de Fiscalización que procure disminuir el mal uso de las veredas por parte de particulares, siendo considerado mal uso el estacionar vehículos sobre las veredas no importando el tonelaje de éstos, ya que se impide la libre y segura circulación del peatón; asimismo, estará prohibido desarrollar



actividades comerciales sobre las veredas o usar las mismas para el paso de vehículos de alto tonelaje; (camiones de sobre 5.000 kilos tara y carga) vehículos que rompen las veredas, poniendo en riesgo el uso de las mismas por los peatones.

### **CAPÍTULO III: FISCALIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS E INFRACCIONES**

**ARTÍCULO 11°:** La fiscalización de las disposiciones contenidas en esta Ordenanza, corresponderá a los inspectores municipales y Carabineros de Chile, quienes denunciarán la infracción al Juzgado de Policía Local. Los inspectores cuidarán del cumplimiento de los preceptos recogidos en la presente y en ejercicio de sus funciones, estarán facultados para recabar información verbal o escrita respecto a los hechos o circunstancias a investigar y comprobar.

**ARTÍCULO 12°:** Procedimientos. De conformidad a lo dispuesto en el Art.12 de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, las Ordenanzas son normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad y en ellas podrán establecerse multas para los infractores, cuyo monto no excederá de cinco unidades tributarias mensuales UTM.-, las que serán aplicadas por el Juzgado de Policía Local correspondiente.

Las sanciones se determinarán en función del grado de negligencia o intencionalidad de las acciones u omisiones; tiempo durante el que se haya venido cometiendo la



infracción; importancia del riesgo sanitario y gravedad del daño causado.

**ARTÍCULO 13°:** Infracciones. Se considerarán infracciones los actos u omisiones que contravengan las normas contenidas en la presente Ordenanza, las que serán denunciadas ante el Juzgado de Policía Local por Carabineros de Chile, o Inspectores Municipales; y tratándose de faltas o incumplimientos administrativos cometidos por funcionarios municipales con infracción de lo dispuesto a la Ley N°18.883, se harán por escrito en carta dirigida al Alcalde y al Honorable Concejo Municipal.

VIGENCIA:

**ARTÍCULO 14°:** La presente Ordenanza entrará en vigencia a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVASE.**



**CARMEN GORROÑO VELASCO**  
ABOGADO  
SECRETARIA MUNICIPAL



**MAXIMILIANO RIOS GALLEGUILLOS**  
ALCALDE  
I. MUNICIPALIDAD DE LO PRADO

MRG/ CGV/ COC/kmo/

Distribución: N° 651 /Sec. Municipal-2019

A TODAS LAS DIRECCIONES/ PRENSA Y RELACIONES PÚBLICAS/ OFICINA DE PARTES



MEMORANDUM N° 66-2019

ANT.: Sesión Ordinaria N°30 de fecha  
23.10.2019.

MAT.: Informa Acuerdo Concejo Municipal.

LO PRADO, 24 OCT 2019

DE : SECRETARIO DEL CONCEJO (S)  
A : DIRECTORA DE DIDECO  
SRA. ADRIANA SANHUEZA

*En Sesión Ordinaria N°30 del Concejo Municipal de Lo Prado de fecha 23 de octubre de 2019, mediante Acuerdo N°86-2019, la unanimidad de los concejales presentes aprueban la creación de la Ordenanza Comunal por el Respeto de los Derechos de los Adultos Mayores de Lo Prado.*

*Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,*

  
CARLOS OLIVARI CONTRERAS  
ABOGADO  
SECRETARIO DEL CONCEJO (S)

COC/aac

Distribución:

DIDECO/ Dpto. Promoción Comunitaria/ Jurídico/ Administrador Municipal/ Secretaría del Concejo



**PROPUESTA ORDENANZA COMUNAL**  
**POR EL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS**  
**MAYORES DE LO PRADO**



Núm. Vistos: La Necesidad de establecer normas que permitan velar por bienestar de los adultos mayores fomentando y promoviendo el respeto y buen trato a estos especialmente respecto a los Servicios a que accede cotidianamente ; El proyecto de Ordenanza para "El Buen Trato al Adulto Mayor en la Comuna de Lo Prado" propuesto por el "Consejo de Observadores Ciudadanos por el Respeto de los Derechos de los Adultos Mayores de lo Prado"; el Acuerdo N° XX -2019 , del Concejo Municipal, adoptado en sesión ordinaria N° XX de fecha XX de XXX de 2019 en que se aprobó la Ordenanza para "El Buen Trato al Adulto Mayor en la Comuna de Lo Prado"; Lo dispuesto en el artículo 19°, números 1 y 4 de la Constitución Política del Estado; Lo dispuesto en los artículos 1° inciso 2°,3 °,4° y 12 ° de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades;

Teniendo presente: Las facultades que me confiere la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades

## **DECRETO**

Apruébese la siguiente ordenanza municipal para

### **"EL BUEN TRATO AL ADULTO MAYOR EN LA COMUNA DE LO PRADO"**

#### **CAPITULO 1: NORMAS GÉNERALES**

**ARTÍCULO 1°:** Es un objetivo de la Municipalidad de Lo Prado, el contribuir a la calidad de vida de los adultos mayores de la Comuna, entregándoles una herramienta legal que les permita hacer valer sus derechos para recibir atención, orientación o respuesta a sus requerimientos de manera eficiente y certera, basada en el buen trato, entendiendo sus necesidades y considerando sus particularidades propias del envejecimiento.



**ARTÍCULO 2º:** Los principios fundamentales para la presente Ordenanza para el respeto del derecho humano del adulto mayor son: a) La valoración y reconocimiento individual, comunitario e institucional de cada uno de ellos; b) La comunicación centrada en "escuchar, conocer y empatizar"; c) La igualdad; d) La dignidad, e) Celeridad en la atención y f) El bienestar y la adaptación.

**ARTÍCULO 3º:** Para los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

- a) **PERSONA ADULTO MAYOR:** Grupo poblacional de hombres y mujeres con 60 años o más de edad.
- b) **BUEN TRATO:** Hace referencia al conjunto de actitudes que las personas normalmente deben tener entre si, y para el efecto de esta norma toma especial cuidado en la actitud de los funcionarios y trabajadores de los diversos servicios y/o instituciones destinadas a establecer una relación fundada en el respeto, acogida, atención, entrega de información y comunicación, con las personas mayores.
- c) **MALTRATO:** Cualquier acto u omisión que cause daño o angustia a una persona adulta mayor, ya sea de carácter físico o emocional. Son manifestaciones de "Maltrato al Adulto Mayor", entre otras las siguientes: empujones o zamarreas, golpes, acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor, insultos y agresiones verbales, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.
- d) **ENVEJECIMIENTO:** Proceso que es parte natural del ciclo de vida de las personas. La forma y ritmo de envejecimiento es un proceso gradual diferente en cada persona que responde a la interrelación de factores genéticos, culturales, sexo, entorno físico, social y económico, el estilo de vida, entre otros.
- e) **SERVICIOS PÚBLICOS:** Órganos administrativos del Estado centralizados y descentralizados, encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua que dependen del Estado, a modo de ejemplo tenemos la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos, el Gobierno Regional, Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), etc.

- f) **ENTIDADES PRIVADAS:** Son Sociedades, Fundaciones, Corporaciones, empresas con o sin fines de lucro que prestan servicios particulares, tales como la Compañía General de Electricidad (CGE), la Banca Privada, Aguas Andinas, etc.
- g) **ESCUCHA ACTIVA:** Consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. La comunicación y la escucha activa son procesos fundamentales en el bienestar de las personas cuando van envejeciendo.

**ARTÍCULO 4°:** El ámbito de aplicación de la presente Ordenanza se circunscribe a las entidades públicas y privadas que entreguen servicios de cualquier naturaleza a personas consideradas adulto mayor, dentro del territorio de la comuna. Asimismo, tendrá aplicación a las personas que circulen o cohabiten en lugares y espacios públicos o de acceso público tales como aceras, calzadas, refugios peatonales, parques y en general en todos los bienes nacionales de uso público de la comuna.

## **CAPITULO II: DE LOS DERECHOS Y DEBERES**

**ARTÍCULO 5°:** Todo adulto mayor tiene derecho a presentar denuncias a través de la Oficina de Partes de la Municipalidad de lo Prado y otros Servicios Públicos, y a recibir respuesta del estado de ella dentro de plazos prudentes que no pueden superar los 20 días hábiles.

Para el cumplimiento de lo anterior la municipalidad permitirá que el Consejo de Observadores Ciudadanos pueda a petición formal de la persona afectada, actuar como intermediario o apoderado en la presentación de denuncias y/o reclamos. Los demás servicios públicos, (carabineros, intendencia, ministerios, servicios, etc), podrán incorporar esta buena práctica en sus procedimientos, esto en favor de los adultos mayores.

El Municipio en su Plan Anual de Capacitación incorporara actividades relacionadas con buen trato a las personas.



**ARTICULO 6°:** Todo Adulto Mayor tiene derecho a recibir información clara, integra, oportuna y confiable, y a recibir respuesta de ella en un plazo no superior a 20 días hábiles.

La Municipalidad en sus procedimientos y/o instructivos deberá establecer que las respuestas y la información que se entregue, en conformidad al párrafo precedente, sea clara y precisa; que los documentos escritos tengan un vocabulario sencillo y que lo hagan comprensible fácilmente.

**ARTICULO 7°:** Todo adulto mayor tiene derecho a la participación e integración comunitaria. Los planes de Desarrollo Comunal deberán incorporar temáticas transversales en el trabajo con las organizaciones sociales (Centros de madres, C.A.M., Clubes Deportivos, Sindicatos, Centros Juveniles, Centros de Padres y Apoderados, Etc), en las que se visibilicen los problemas que afectan a los adultos mayores desde la perspectiva de las otras organizaciones; lo anterior para potenciar y dar sentido a las acciones que tomen en beneficio de éstos.

Los programas sociales de la municipalidad se orientaran en potenciar la autogestión de las organizaciones sociales de la comuna (incluido los C.A.M) y con ello incentivar un mayor compromiso de los socios con la organización, dando sentido de pertenencia a los mismos y mejorando la obtención de recursos.

**ARTICULO 8°:** Los adultos mayores tienen derecho a horas médicas preferentes para la atención de horas médicas en los CESFAM de lo Prado. Para estos efectos se pondrá a disposición de los mismos un facilitador en horario continuado de 08:00 a 17.00 hrs; el cual interactuará en forma personal con el requirente complementando el uso de sistemas automatizados o grabadoras ya existentes. **Existe el deber de otorgar el respeto debido a los facilitadores para el cumplimiento efectivo de sus funciones.**

**ARTICULO 9°:** Derecho al respeto en el uso de asientos preferenciales de la locomoción colectiva. El Alcalde mediante oficio, solicitará a quien corresponda, la fiscalización del cumplimiento de este derecho. Para estos efectos la Municipalidad elaborará una campaña de difusión que entregue valores a los vecinos sobre el respeto a los adultos mayores, como asimismo fomenta y motive el respeto y cumplimiento de esta ordenanza; pudiendo hacer uso de las redes sociales para sensibilizar a la comunidad.

**ARTICULO 10:** Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal. La Municipalidad procurará elaborar programas de mantenimiento y reparación de veredas y rampas de acceso a los diversos servicios públicos existentes en la comuna; de igual forma realizará gestiones para que las empresas privadas de servicios de la comuna, habiliten su infraestructura cumpliendo con las normas de inclusión.

En este ámbito, deberá establecer un Plan Anual de Fiscalización que procure disminuir el mal uso de las veredas por parte de particulares, siendo considerado mal uso el estacionar vehículos sobre las veredas no importando el tonelaje de éstos, ya que se impide la libre y segura circulación del peatón; asimismo, estará prohibido desarrollar actividades comerciales sobre las veredas o usar las mismas para el paso de vehículos de alto tonelaje; (camiones de sobre 5.000 kilos tara y carga) vehículos que rompen las veredas, poniendo en riesgo el uso de las mismas por los peatones.

### **CAPÍTULO III: FISCALIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS E INFRACCIONES**

**ARTÍCULO 11°:** La fiscalización de las disposiciones contenidas en esta Ordenanza, corresponderá a los inspectores municipales y Carabineros de Chile, quienes denunciarán la infracción al Juzgado de Policía Local. Los inspectores cuidarán del cumplimiento de los preceptos recogidos en la presente y en ejercicio de sus funciones, estarán facultados para recabar información verbal o escrita respecto a los hechos o circunstancias a investigar y comprobar.

**ARTÍCULO 12°:** Procedimientos. De conformidad a lo dispuesto en el Art.12 de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, las Ordenanzas son normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad y en ellas podrán establecerse multas para los infractores, cuyo monto no excederá de cinco unidades tributarias mensuales -UTM.-, las que serán aplicadas por el Juzgado de Policía Local correspondiente.

Las sanciones se determinarán en función del grado de negligencia o intencionalidad de las acciones u omisiones; tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción; importancia del riesgo sanitario y gravedad del daño causado.



**ARTÍCULO 13°:** Infracciones. Se considerarán infracciones los actos u omisiones que contravengan las normas contenidas en la presente Ordenanza, las que serán denunciadas ante el Juzgado de Policía Local por Carabineros de Chile, o Inspectores Municipales; y tratándose de faltas o incumplimientos administrativos cometidos por funcionarios municipales con infracción de lo dispuesto a la Ley N°18.883, se harán por escrito en carta dirigida al Alcalde y al Honorable Concejo Municipal.

VIGENCIA:

**ARTÍCULO 14°:** La presente Ordenanza entrará en vigencia a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.