

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN, FORMACIÓN Y VINCULACIÓN**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS (AS)**

ÍNDICE

[Introducción 3](#_Toc59049760)

[1: Objetivos 5](#_Toc59049761)

[2: Orientación para la comunicación con el (la) usuario (a) 6](#_Toc59049762)

[a) Consignas para la atención por escrito 7](#_Toc59049763)

[b) Consignas para una adecuada atención presencial 8](#_Toc59049764)

[c) Consignas claves mínimas para prestar una adecuada atención telefónica 11](#_Toc59049765)

[3: Técnicas para una interacción efectiva en la atención de usuarios (as) en crisis 14](#_Toc59049766)

[a) Atención de usuarios(as) ofuscados(as): 14](#_Toc59049767)

[b) Caso especial: Tratamiento de quejas respecto de amparos 16](#_Toc59049768)

[4: Lenguaje Claro 18](#_Toc59049769)

[4.1. Lenguaje Claro: Consideraciones para mejorar la comprensión de la información entregada a nuestros usuarios. 18](#_Toc59049770)

[5: Protección de datos personales 21](#_Toc59049771)

[6: Evaluación de funcionamiento 25](#_Toc59049772)

[a) Atención vía correo electrónico 25](#_Toc59049773)

[b) Atención telefónica 26](#_Toc59049774)

[c) Atención Presencial 27](#_Toc59049775)

[BIBLIOGRAFÍA 29](#_Toc59049776)

[ANEXOS 30](#_Toc59049777)

[Anexo N° 1: Carta de Derechos y deberes de usuario (a) de del CplT 30](#_Toc59049778)

[Anexo N° 2: Formulario de consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas 31](#_Toc59049779)

[Anexo N° 3: Infografía de técnicas para una interacción efectiva con los usuarios (as) 32](#_Toc59049780)

[Anexo N° 4: Formatos de respuesta frente a quejas por la demora en la tramitación de amparos y/o reclamos 33](#_Toc59049781)

# Introducción

El siguiente documento busca presentar un instrumento que permita aunar criterios esenciales en la atención de los (las) usuarios (as) que acuden diariamente al Consejo para la Transparencia – en adelante CPLT - (por cualquiera de sus canales de atención), de manera tal de dar continuidad y gradualidad al desarrollo del proceso de conformación de una nueva Unidad de Atención a Usuarios, buscando fomentar la comprensión y participación de las personas al principio de transparencia y derecho de acceso a la información pública.

La definición de un protocolo de atención adquiere especial importancia en la actualidad, ya que existen distintas demandas ciudadanas relacionadas con el perfeccionamiento y profundización de la democracia que trae consigo un aumento en el número de consultantes que poseen mayor información acerca de sus derechos y responsabilidades, quienes se han ido empoderando en torno a las demandas que pueden hacer a este Consejo y, por lo tanto, exigen una mejor calidad de la atención.

Con este desafío a la vista se realizó una sistematización de distintas experiencias que permiten entregar sustento a la implementación de un modelo de atención a usuarios (as) orientado a la satisfacción de las personas que acuden a nuestra institución. En este sentido, nos apoyaremos en algunas premisas que entrega el Modelo de Salud Familiar, donde la satisfacción del cliente es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario (a) de una atención ideal y la percepción de éste (a) del servicio que recibió (Arenas, Fuentes & Campos, 1993; Guzmán del Río, 1986), o bien, como la medida en que los profesionales o funcionarios (as) logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario (a) (Donabedian, 1980 en Hidalgo & Carrasco, 1999). Por ello, la importancia de un buen trato usuario, con el objetivo de instalar un enfoque de derecho a una atención digna, integral y de alto nivel técnico que permita dar acogida a las personas que se vinculan por primera vez con el Consejo para la Transparencia, así como también a usuarios (as) o funcionarios (as) que frecuentemente consultan a esta institución.

Es así que la atención a los (las) usuarios (as) se realizará de manera que se respeten los derechos ciudadanos reconocidos en la Carta de Derechos y Deberes del Usuario del CPLT (ver en Anexo N° 1), aprobada por la Resolución (e) N° 214 del 24 de septiembre de 2020, asegurando en todas sus etapas una atención de alta calidad y enfocada en el logro de satisfacción y la mejora continua.

Este protocolo contempla los servicios otorgados por la Unidad de Atención al Usuario (en adelante UAU) del CPLT para todos aquellos que deseen ingresar consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas. Constituyéndose en la primera línea de acción estratégica de nuestra Corporación en tanto se presenta muchas veces como el contacto inicial que tiene un usuario (a) con el CPLT.

Asimismo, el presente protocolo se encuentra regido por el Reglamento de Atención al Usuario, aprobado por la Resolución Exenta N° 267, del 9 de noviembre de 2020, que viene a concretizar la forma práctica en que se presta la atención a las personas que acuden al Consejo para la Transparencia a través de sus diversos canales de atención.

# 1: Objetivos

Objetivo General:

* Mejorar la calidad de la atención a los (las) usuarios (as), promoviendo conductas observables definidas como atención amable y de buen trato a todas las personas que reciben atención por parte del Consejo para la Transparencia.

Objetivos Específicos:

* Establecer una definición común de conductas y acciones básicas que debe incluir el proceso de atención al usuario (a), en el ámbito relacional y de carácter presencial, telefónico y vía electrónica (correo electrónico, canal web, chat virtual y redes sociales).
* Definir e instalar estándares de protección de datos personales, acordes a la normativa vigente, en la atención de los (las) usuarios (as) por parte del CPLT.
* Verificar que la atención al usuario (a) como las buenas prácticas descritas en este Protocolo estén instaladas en los miembros del equipo de atención del Consejo para la Transparencia.
* Definir y estandarizar las estrategias que utilizará la UAU para prestar una adecuada atención a los (las) usuarios (as) en crisis.

# 2: Orientación para la comunicación con el (la) usuario (a)

La elaboración de un protocolo de atención surge de la necesidad de estandarizar el quehacer asociado al trato permanente que la Unidad tiene con los (las) usuarios (as) que se contactan con el Consejo para la Transparencia, y en su desarrollo se entenderá que la calidad en la atención radica en la aplicación de dos tipos de habilidades: a) las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina “habilidades blandas” y, b) las que derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama “habilidades técnicas”. Por lo que en esta guía es fundamental que converjan con la misma importancia ambos ámbitos, pues la insuficiencia de uno, merma e invisibiliza la fortaleza del otro.

Para establecer una definición operativa y medible de la puesta en práctica de las habilidades antes mencionadas, este protocolo describe una serie de consignas y conductas a tener en consideración al momento de atender a los usuarios a través de los distintos canales que existen en el CPLT. Estas consignas deberán tener siempre a la vista los siguientes lineamientos y recomendaciones en todas sus modalidades de atención:

|  |
| --- |
| *Existirán indicaciones transversales pertinentes para los distintos tipos de atención:*   * *El apresto de atención, entendiéndolo como la actitud del funcionario (a) de dejar de hacer lo que está haciendo y asumir una postura de atención al usuario (a). Se trata de disponerse a realizar una atención personalizada.* * *Tratar al usuario (a) por su nombre, manteniendo un marco de respeto, siendo recomendable tratar al usuario (a) de “usted” como complemento.* * *Evitar un lenguaje coloquial y uso de siglas, en el caso de usarlas, se deben explicar su significado o contenido.* |

*\*Cuadro basado en Protocolo de Atención Unificado, SSMO, 2013.*

Los usuarios (as) pueden contactarse con el CPLT por algunos de los canales de atención que éste ha definido para mantener constante contacto con la ciudadanía y los funcionarios públicos, como son:

* Comunicación por vía postal dirigida a nuestra Oficina de Partes.
* Comunicación electrónica: formulario de atención web (ver parte final de Anexo N° 2), correo electrónico, chat virtual y redes sociales del CPLT.
* Asistencia a nuestras dependencias para recibir la atención presencial de la UAU o para acceder a nuestro Formulación de consultas, felicitaciones, sugerencias y/o quejas (ver Anexo N° 2).
* Comunicación telefónica.

A continuación se revisarán las distintas etapas de la atención usuaria, en relación a los canales de comunicación antes descritos, y se entregarán recomendaciones orientadas a reforzar el buen trato, la cordialidad y la precisión en cada una de las intervenciones.

1. Consignas para la atención por escrito**:**

Este es uno de los medios de comunicación que más se utilizan en nuestro Consejo, por lo que los plazos de entrega de respuesta son acotados. Por su parte, en términos de estructura es preciso contemplar los siguientes puntos:

* La redacción del contenido del correo debe ser de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
* Tener especial cuidado en el uso de las mayúsculas sostenidas, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información. La correcta redacción debe destacar suficientemente la importancia de lo dicho.
* Responder a todas las preguntas y solicitudes que realizó el (la) usuario (a). Si es necesario se pueden enviar documentos adjuntos que complementen la información entregada en el cuerpo de la comunicación electrónica.

Cuando se finalice con el contenido de la comunicación escrita, se hace necesario que el (la) funcionario (a) se identifique y mencione sus datos de contacto, para que en caso de duda el (la) usuario (a) pueda ubicarlo dentro del Consejo. Se recomienda, asimismo, revisar con detenimiento la totalidad de la información contenida en la comunicación escrita, antes de enviarla para evitar errores que generen una mala impresión.

En el pie de firma de cada analista de la UAU se deberá agregar una frase para dar cumplimiento al Deber de Información contenido en el punto 4.3 del texto actualizado y refundido de las Recomendaciones de este Consejo sobre Protección de Datos Personales por parte de los órganos de la Administración del Estado, aprobado por la Resolución (e) N° 304, de fecha 30 de noviembre de 2020, disponible en nuestra Transparencia Activa, sección Actos y resoluciones con efectos sobre terceros, apartado “Recomendaciones” y directamente en: <https://cutt.ly/ghKyhdK>. La frase que se deberá agregar es la siguiente:

*En cumplimiento del deber de información, contenido en los artículos 3°, 4° y 20 de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, informamos que el Consejo para la Transparencia realiza tratamiento de datos personales dentro de las materias de su competencia, conforme lo prescribe el artículo 20 antes citado. Por consiguiente, los datos recolectados solo serán utilizados para el cumplimiento de los fines enmarcados dentro de las funciones y atribuciones de este Consejo, definidas en el artículo 33 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N°20.285*

*Asimismo, informamos que las y los titulares de los datos personales recolectados podrán ejercer respecto de ellos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y/o bloqueo, de acuerdo con las reglas contenidas en el Título II de la Ley N°19.628.*

*Finalmente, las/los invitamos a revisar nuestra Política de Privacidad, disponible en:* [*https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/*](https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/)

Se hace presente que la UAU ha trabajado en un repositorio de respuestas para los requerimientos que ingresan al CPLT por alguno de los medios de contacto escritos, ya sean electrónicos (correo electrónico, canal web de atención usuaria, chat virtual, redes sociales, entre otros) o postales, que se encuentra disponible en el siguiente [enlace.](https://consejoparatransparencia-my.sharepoint.com/personal/eortiz_cplt_cl/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Feortiz%5Fcplt%5Fcl%2FDocuments%2FDisco%20X%2FFormatos%20de%20Respuesta&originalPath=aHR0cHM6Ly9jb25zZWpvcGFyYXRyYW5zcGFyZW5jaWEtbXkuc2hhcmVwb2ludC5jb20vOmY6L2cvcGVyc29uYWwvZW9ydGl6X2NwbHRfY2wvRW1zclFCWEN2d1pBaThvRWU5YmRhWFFCZ0NKNzZNWldBQmFnNTBiN3RQUFZiUT9ydGltZT1ZZ29GcUplWDJFZw)

1. Consignas para una adecuada atención presencial

Es importante destacar que esta modalidad es la única instancia en la que se establece una relación cara a cara con el (la) usuario (a), por lo que es un momento propicio para intencionar la integralidad de la atención. Para estos efectos no es posible establecer a priori una cantidad de tiempo para la atención, sin embargo, se sugiere que ésta sea ágil y acotada a las necesidades de la persona, pero también con entrega de información general del quehacer del Consejo para la Transparencia y de los organismos a los que puede acudir.

1. **Saludo y Presentación**: Esta etapa es fundamental, pues puede marcar la disposición de los (las) interlocutores (as) durante toda la conversación.

|  |
| --- |
| *Buenos días/ tardes…*  *Mi nombre es…*  *Credencial de identificación visible*  *Conocer el nombre del usuario/a* |

*\*Cuadro basado en Protocolo de Atención Unificado, SSMO, 2013.*

1. **Motivo de Consulta**: Iniciada la atención será el (la) funcionario (a) el que abre la relación con el (la) usuario (a), debiendo mostrar interés y preocupación por el tema tratado. Si se detecta a algún usuario (a) confundido o desorientado, se debe actuar proactivamente, encuadrando el ámbito de competencia del Consejo para la Transparencia o sugiriendo recurrir a otros organismos.

|  |
| --- |
| ¿*En qué lo puedo ayudar?*  *¿Cuál es su consulta?* |

*Cuadro basado en Protocolo de Atención Unificado, SSMO, 2013.*

1. **Entrega de respuesta**: En esta etapa de la atención se debe tener claridad respecto a la información que requiere el (la) usuario (a), para poder trasmitir una respuesta clara y precisa, pudiendo complementar la información con ejemplos o material informativo. Al no contar con la información solicitada o al no ser del ámbito de competencia del Consejo para la Transparencia se recomienda orientar y derivar al o los organismos pertinentes.

|  |
| --- |
| *Lenguaje claro y sin tecnicismos*  *Orientación y derivación*  *Claridad de redes institucionales* |

*Cuadro basado en Protocolo de Atención Unificado, SSMO, 2013.*

1. **Verificación de la comprensión del usuario (a) en relación a la respuesta entregada**: Instancia en la que se debe rescatar, desde lo que entendió el (la) usuario (a), los puntos básicos de la respuesta entregada.

|  |
| --- |
| *Entonces, ¿quedamos en…?*  *¿Alguna duda o consulta?*  *¿Hay algo más en lo que lo pueda ayudar?* |

*Cuadro basado en Protocolo de Atención Unificado, SSMO, 2013.*

1. **Información sobre la recolección de datos personales:**

Luego de realizada la orientación y antes de finalizar la atención, se deberá informar al usuario (a) sobre recolección de datos, su finalidad, fundamento y el ejercicio de los derechos que le asisten al respecto.

*Le informo que los datos que entregó a la asistente ejecutiva son recolectados con la finalidad de mantener un registro de los consultantes ante este Consejo, en cumplimiento de las atribuciones que nos ha otorgado la Ley de Transparencia y usted podrá ejercer respecto de ellos los derechos que le reconoce la Ley sobre Protección a la Vida Privada.*

*Finalmente, si quiere conocer más al respecto lo (la) invitamos a revisar nuestra Política de Privacidad disponible en la página web de este Consejo.*

1. **Despedida**: Culminación de un proceso orientado a que sea satisfactorio, por lo que contribuirá a fortalecer la imagen y valoración del servicio que se otorga.

|  |
| --- |
| *Hasta luego, recuerde que usted habló con … y si le surgen nuevas consultas o interrogantes, no dude en volver a contactarnos* |

1. Consignas claves mínimas para prestar una adecuada atención telefónica**:**

Frente a este canal, se rescatarán las diversas etapas mencionadas en el punto anterior, pero también se dará prioridad a la agilidad y el manejo de los tiempos en cada atención. En este caso, se sugiere una atención expedita, con una duración promedio de 5 minutos, enfocada a la resolución de la consulta específica con la que acude cada usuario (a).

1. **Saludo y Presentación**: Corresponde a la primera impresión que el (la) usuario (a) se lleva de la institución, por lo cual el saludo debe ser cordial y amable hacia la persona que se encuentra al otro lado de la línea telefónica, dado que podría establecer la disposición del usuario (a), durante toda la conversación.

|  |
| --- |
| *Consejo para la Transparencia, Buenos días/tardes*  *Mi nombre es…* |

1. **Motivo de Consulta**: Durante la atención telefónica se debe mostrar interés y preocupación por el tema que se está consultando. En caso de detectar a algún usuario (a) confundido (a), se debe actuar proactivamente, encuadrando el ámbito de competencia del Consejo para la Transparencia o sugiriendo recurrir a otros organismos.

|  |
| --- |
| *¿En qué la/lo puedo ayudar?*  *¿Cuál es el motivo de su consulta?*  *Según entiendo, lo que usted necesitar saber es...*  *La consulta que usted desea realizar dice relación con…*  *Por favor, me puede indicar algunos datos de contacto, como nombre completo, teléfono y correo electrónico para dar respuesta a su consulta y registrar la llamada.* |

1. **Entrega de respuesta**: Se debe tener claridad respecto a la información que requiere el (la) usuario (a) y trasmitir una respuesta con un lenguaje claro y sin tecnicismos, se puede complementar la información con ejemplos o material informativo. En caso de no contar con la información solicitada, o lo consultado no se encuentra en el ámbito de las competencias del Consejo para la Transparencia, se recomienda orientar y derivar a los organismos correspondientes.

|  |
| --- |
| *Su amparo/reclamo se encuentra en la etapa de…*  *El estado de tramitación de su amparo/reclamo se halla en etapa de…*  *Consultaré mayor información con el (la) analista que está viendo su caso, un momento por favor…*  *Su caso será visto en la Sesión de Consejo del día…*  *Usted puede ingresar una solicitud de información al organismo por el cual consulta, ingresando al siguiente link…*  *Puede ingresar su amparo/reclamo ingresando a nuestra página web, en el siguiente link…*  *El incumplimiento de la Decisión debe informarlo a la Unidad de Seguimiento de Decisiones, a la siguiente casilla electrónica…*  *Si el órgano no le otorga respuesta a su solicitud de información en 20 días hábiles, nos puede volver a llamar y le ayudaremos a ingresar un amparo a través de nuestra página web.* |

1. **Verificación de la comprensión del usuario (a) en relación a la respuesta entregada**: Hay que asegurarse que la información entregada fue comprendida por el (la) usuario (a) y que no hayan quedado dudas al respecto.

|  |
| --- |
| *¿Le quedó alguna duda o consulta respecto a lo informado?/señalado?*  *¿Hay algo más en lo que la/lo pueda ayudar?*  *Ante cualquier otra duda que tenga, nos puede volver a llamar.* |

1. **Información sobre la recolección de datos personales:**

Luego de realizada la orientación y antes de terminar la llamada telefónica, se deberá informar al usuario (a) sobre recolección de datos, su finalidad, fundamento y el ejercicio de los derechos que le asisten al respecto.

*Le informo que los datos que nos entregó son recolectados con la finalidad de mantener un registro de los consultantes ante este Consejo, en cumplimiento de las atribuciones que nos ha otorgado la Ley de Transparencia y usted podrá ejercer respecto de ellos los derechos que le reconoce la Ley sobre Protección a la Vida Privada.*

*Finalmente, si quiere conocer más al respecto lo (la) invitamos a revisar nuestra Política de Privacidad disponible en la página web de este Consejo.*

1. **Despedida**: Es la culminación de un proceso orientado a la satisfacción del usuario, dado que contribuirá a fortalecer la imagen de la institución que se da hacia afuera y a la valoración del servicio telefónico que se otorga.

|  |
| --- |
| *Don/Doña…Hasta luego/que tenga un buen día/tarde*  *Adiós Don/Doña…/que esté muy bien* |

# 3: Técnicas para una interacción efectiva en la atención de usuarios (as) en crisis

La atención permanente, como principal objetivo de esta unidad, hace fundamental poder visualizar estrategias que permitan abordar distintas situaciones. Es en este contexto que se ha pesquisado que en muchas ocasiones llegan personas molestas, confundidas o furiosas. En la gran mayoría de las veces, su frustración no es con el Consejo para la Transparencia, sino más bien con la mala experiencia o desinformación que han obtenido desde otros servicios.

Asimismo, la UAU, en algunas ocasiones, debe tratar con la molestia de los reclamantes por la demora en la tramitación de su amparo y/o reclamo, lo que se realiza a través de la tramitación de una queja con la unidad en la que se encuentre radicado el caso respectivo.

A continuación revisaremos las estrategias para tratar de la forma más adecuada a los (las) usuarios (as) ofuscados (as) al tiempo de acudir a las dependencia del CPLT o cuando llaman a nuestro número de atención telefónica y a las quejas que se formulan por la demora en la tramitación de las reclamaciones que se presentan ante esta corporación.

# Atención de usuarios(as) ofuscados(as):

En el caso de las situaciones en que la atención debe desarrollarse frente a una persona ofuscada es que se ha generado una serie de consejos – técnicas – que permitan favorecer la fluidez de la interacción:

* Dejar que manifieste su punto de vista, escuche atentamente, no interrumpa ni discuta:

Comprendiendo que la persona – en muchas ocasiones – llega a nuestra corporación como última opción o después de recurrir a diversas instituciones y variadas atenciones, el nivel de frustración y falta de escucha activa puede encontrarse en un punto crítico. Es por esto, que se sugiere dar espacio a que exprese su punto de vista y realizar una escucha activa, conllevando esto en una mejor comprensión de su situación y puede permitir generar una orientación atingente a la problemática.

* Evite calificar su estado de ánimo y no le pida que se calme:

En consecuencia, con el punto anterior, practicar una escucha activa y receptiva, evitando calificar a la persona de alguna forma puede deducirse en que, a pesar de un estado alterado, se regule a un estado de calma símil al que usted proyecta.

* Entregue alternativas de solución, sólo si las hay, y comprométase exclusivamente con lo que se puede cumplir:

Entendiendo el perfil ofuscado de esta persona, es importante ser realista con la orientación a entregar, para esto es necesario hacerle comprender de la mejor manera de qué trata la Ley de Transparencia y los alcances que tiene, así como la labor del Consejo. De esta forma, al realizar un encuadre permitirá un mejor entendimiento de las alternativas a ofrecer.

* Mire a su interlocutor a los ojos y mantenga una comunicación amable, tanto verbal como corporal:

Así como de importante es la comunicación verbal, lo es también la comunicación no verbal. Nuestro cuerpo, nuestra postura, lo que hacemos o dejamos de hacer, siempre está comunicando algo a la otra persona lo que puede conducir en interpretaciones o percepciones que pueden no coincidir con lo que estamos expresando verbalmente.

* No es personal: la ciudadanía está insatisfecha con el servicio y no con su desempeño:

Es importante considerar que uno en calidad de funcionario (a) se encuentra entregando un servicio o representando a un organismo, que puede no tener relación con uno como persona natural. Por lo tanto, cuando una persona se presenta – principalmente por primera vez – descargando su frustración o insatisfacción por la entrega de un servicio, no olvidar que no es un ataque personal, sino referente a una atención específica.

* Use expresiones empáticas como: "lo comprendo", “por supuesto”, "claro que sí":

El proyectar e interactuar de forma empática, puede conducir en que la persona se vuelva más receptiva con la información que se le está entregando, aunque ella no dé solución a la problemática presentada, tendrá la sensación de que fue comprendida en lo expuesto y en base a ello se le ofrecieron alternativas.

* Mantenga el control; si conserva la calma es probable que el usuario interactúe con tranquilidad:

Como se señaló anteriormente, el mostrar control y calma a pesar del estado alterado de la persona, puede conducir en su autorregulación al nivel en que usted se está comportando. De lo contrario, podría producirse una escalada entre ambas partes de alteración, desencadenando una situación aún más compleja que al inicio de la interacción.

Además, en estos casos se utilizarán técnicas de intervención en crisis, entendiendo que nos encontramos con una persona que se encuentra afectada, y los motivos de su estado no se relacionarán habitualmente con la tramitación que se encuentra realizando en este Consejo, sino más bien porque se encuentra inmerso en un contexto disruptivo que afecta diversas esferas de su vida. Es en esta situación que el (la) analista será quien represente no solo a organismo en el que se desempeña, sino también en ese momento formará parte de su red social, teniendo como fin poder activar modos de ayuda y de resolución de problemas, pudiendo identificar recursos propios, o de fuentes exteriores de esta persona o de la situación que lo afecta, que permitan orientarla hacia una posible solución (Guevara, 2010).

Frente a una persona en crisis, entonces, el rol de los (las) profesionales de la UAU jugará un rol fundamental en el manejo que se tenga de la situación y la imagen que esta persona tendrá del quehacer del Consejo para la Transparencia, por lo que el diálogo será considerado un instrumento fundamental para generar el conocimiento de qué es lo que no funciona, considerar las disfunciones, y poner en juego recursos y posibilidades de acción. (Gass, N. 2010).

Se recomienda revisar Anexo N° 3, que contiene infografía con recomendaciones para una interacción efectiva en la atención de usuarios (as).

# **Caso especial: Tratamiento de quejas respecto de amparos**

Como se señaló anteriormente, en ocasiones como UAU nos vemos enfrentados a usuarios (as) molestos por la tardanza en la tramitación de su amparo o reclamo, ya sea porque efectivamente existe una demora o porque no ha tenido conocimiento del estado de avance del mismo o porque desconocen los plazos y las etapas asociadas a la tramitación de una reclamación ante este Consejo. De igual forma, algunos usuarios (as) se manifiestan ofuscados (as) porque su amparo o reclamo fue declarado inadmisible y no entienden las razones de ello.

En el mismo orden de cosas, algunos (as) usuarios (as) nos contactan para señalar que están en desacuerdo con la decisión que se tomó respecto de su caso, ya que consideran que se cometió algún error u omisión al tiempo de resolver.

Frente a este tipo de situaciones, se sugiere:

* Entregar la información lo más clara posible, y siempre ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el (la) usuario (a) comprenda lo ocurrido.
* Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que se llega a esta decisión (inadmisibilidad o rechazo del amparo o reclamo) o las razones de la demora de cada proceso.
* Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el (la) usuario (a) requiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él o ella es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones del proceso.
* Asegurarse de que el (la) usuario (a) entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Debemos señalar además que, en lo que respecta a las quejas formuladas por la demora en la tramitación del amparo/reclamo, se derivará la misma al Jefe (a) de la Unidad en la que esté radicado el caso en ese momento, ya sea la Unidad de Análisis de Admisibilidad y SARC, la Unidad de Análisis de Fondo o la Unidad de Seguimiento de Decisiones, conforme lo indica el Reglamento de Atención al Usuario, aprobado por la Resolución Exenta N° 267, del 9 de noviembre de 2020.

Desde las unidades pertenecientes a la Dirección Jurídica deberán entregar una fecha probable en la que el caso será visto por el Comité de Admisibilidad o por el Consejo Directivo, según corresponda, la que deberá insertarse en el correo electrónico de respuesta. Por su parte, desde la Unidad de Seguimiento de Decisiones de la Dirección de Fiscalización, deberán indicarnos el estado de avance del proceso, las acciones y plazos asociados para lograr el cumplimiento de la decisión objeto de la queja.

Para conocer los formatos de respuesta asociados a este tipo de presentaciones, se debe revisar el anexo N° 4.

# 4: Lenguaje Claro

En los últimos años, se ha promovido en el ámbito de la administración pública de cara al ciudadano, una política llamada “lenguaje claro” en Latinoamérica o plain language en Estados Unidos, que busca generar una comunicación más clara y directa entre el Estado y los (las) usuarios (as). Esta iniciativa, la del lenguaje claro, está compuesta por una serie de recomendaciones y definiciones para adaptar los canales orales y escritos en relación a las características propias de las personas con que se relaciona cada organismo, de manera de hacer más comprensible la información que se le está entregando.

Actualmente el CPLT se encuentra desarrollando actividades que buscan instalar el lenguaje claro en sus distintas etapas y procesos, por ello, para efectos de este Protocolo de Atención de Usuarios, el lenguaje claro contemplará los siguientes elementos y definiciones que son aplicables inicialmente a los canales de atención escritos (correo electrónico, formulario web, etc.), pero que pueden ser adaptables también a otros medios orales (teléfono, presencial, etc.).

# 4.1. Lenguaje Claro: Consideraciones para mejorar la comprensión de la información entregada a nuestros usuarios.

1. Etapa de preparación a la redacción: ¿Para quién?

El (la) profesional de UAU debe considerar al lector (a) o público objetivo a quien está dirigiendo la información, y según esto debe elegir la forma más adecuada para esas personas. Algunas preguntas guías para realizar dicha caracterización son:

* Conocer su perfil (Edad, Grado de Escolaridad, Nivel Socioeconómico, etc.)
* ¿Cuál es el interés final de dicho usuario (a)?
* ¿Cuál es su conocimiento sobre el tema?
* ¿Cuáles son las expectativas sobre la institución?

1. Etapa de preparación a la redacción: Identifica tus propósitos y cómo transmitir el lenguaje

El público objetivo anteriormente identificado sólo prestará atención a los mensajes clave o ideas fuerza que satisfacen sus necesidades de ese momento, por ello es fundamental evitar la incorporación de información que no apunte hacia la satisfacción de la consulta o necesidad del usuario (a), ya que esto pudiese generar mayor frustración o confusión en caso de no comprenderse. Según el Manual de Lenguaje Claro para escritores del Gobierno Federal de Estados Unidos (Plain Language: A Handbook for writers in the U.S. Federal Government) (2009), se recomienda contestar seis preguntas

* ¿Qué estoy escribiendo?
* ¿Qué necesita saber mi público objetivo o usuario (a)?
* ¿Qué puntos busco comunicar?
* Si pudiera decirle una sola frase a este usuario (a), ¿Qué le diría?
* ¿Qué preguntas tendrá el (la) usuario (a)?
* ¿Qué reacción tendrá el (la) usuario (a) frente a esta información?

1. Etapa de preparación a la redacción: Organiza la información.

Una vez exista claridad respecto al propósito y el mensaje que se debe transmitir, se debe organizar la información de manera clara para facilitar su lectura. Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el objetivo central del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

Un esquema de organización de la información considera los siguientes elementos:

* Utilizar estructura básica de un texto (Introducción, Cuerpo, Conclusión).
* Usar “atajos de lectura” como encabezados, títulos y subtítulos que faciliten la lectura del texto.
* Usa gráficos, imágenes que refuercen los mensajes centrales.
* Utiliza Ayudas Visuales (Tablas, Gráficos, Diagramas)

1. Etapa de redacción: Escribe o redacta en lenguaje claro.

Tras la elaboración de la estructura y propósito de la información se propone, recién ahora, pasar a la etapa de redacción. Existen muchas sugerencias y recomendaciones para llevar a cabo una escritura en lenguaje ciudadano o lenguaje llano, para efectos del presente protocolo se han identificado las siguientes.

* Usa oraciones cortas.
* Simplifique estructura de las oraciones (Sujeto + Verbo + Predicado).
* Consigna una idea por párrafo y elabora párrafos breves.
* Redacta en positivo, evita lo negativo.
* Evita las siglas, más aún cuando se traten de aspectos institucionales (UAU, SAI, TA, etc.)
* Elabora un breve resumen para documentos extensos.
* Usa palabras sencillas, evite palabras ambiguas.
* Usa un tono cercano y adecuado para tu público objetivo previamente identificado.

1. Etapa posterior a la redacción: Revisa tu documento.

Se sugiere cultivar una “desconfianza profesional” de la redacción de textos y otros productos a través de una revisión realizada por pares, inclusive, de ser posible, se recomienda que dicha revisión sea llevada a cabo por un sujeto externo al CPLT de manera de evaluar la comprensión de éste y la identificación de posibles mejoras.

Para efectos de este protocolo la revisión es realizada de forma aleatoria por Jefatura UAU de acuerdo a lo dispuesto en Reglamento de Atención de Usuarios, antes señalado.

# 5: Protección de datos personales

Por regla general al inicio, o bien, durante la atención realizada por la UAU, a modo de identificación, se recolectan datos personales de los (las) usuarios (as), a saber: nombre, correo electrónico y, en ocasiones, principalmente al tiempo de realizar una atención telefónica, el número de teléfono del usuario (a) que requiere de la atención.

Los datos entregados por los (las) usuarios (as) serán únicamente utilizados para el cumplimiento de los fines enmarcados dentro de las funciones y atribuciones del CPLT, definidas en el artículo 33 de la Ley de Transparencia.

Los datos recolectados serán ingresados en las bases de datos correspondiente, la que se encuentra inscrita en el Registro de Bases de Datos Personales que posee el Servicio de Registro Civil e Identificación. La finalidad de la recolección de datos antes mencionada, es mantener el registro de la identidad de las personas naturales y jurídicas, que realizan consultas ante el CPLT, y mantener el historial de las mismas.

Por su parte, el fundamento jurídico se encuentra en el artículo 33 letra h) de la Ley de Transparencia, que habilita al CPLT para realizar las actividades de difusión e información al público, sobre las materias de su competencia.

Al contactarse por nuestro canal web de atención ciudadana, el (la) usuario (a) podrá acceder a nuestra política de privacidad en la parte inferior de nuestra página web, o a través del siguiente link: <https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/>

Al tiempo de realizar una atención presencial o telefónica, se deberá indicar al usuario (a) la finalidad de la recolección de sus datos identificatorios y que éstos se registrarán en la base de datos correspondiente. Asimismo, al tiempo de responder una consulta por escrito se le deberá indicar en la parte final de la misma lo pertinente, agregando al pie de firma del correo electrónico la siguiente frase:

*En cumplimiento del deber de información, contenido en los artículos 3°, 4° y 20 de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, informamos que el Consejo para la Transparencia realiza tratamiento de datos personales dentro de las materias de su competencia, conforme lo prescribe el artículo 20 antes citado. Por consiguiente, los datos recolectados solo serán utilizados para el cumplimiento de los fines enmarcados dentro de las funciones y atribuciones de este Consejo, definidas en el artículo 33 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N°20.285*

*Asimismo, informamos que las y los titulares de los datos personales recolectados podrán ejercer respecto de ellos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y/o bloqueo, de acuerdo con las reglas contenidas en el Título II de la Ley N°19.628.*

*Finalmente, las/los invitamos a revisar nuestra Política de Privacidad, disponible en:* [*https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/*](https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/)

En el caso que el (la) usuario (a) requiera de mayor información, se le puede señalar, en síntesis, lo siguiente:

*Se hace presente que los datos de identificación que nos ha proporcionado con motivo de esta atención (nombre y apellido, dirección de correo electrónico y teléfono, entre otros) son recolectados con la finalidad de mantener un registro de las personas que realizan consultas a este Consejo, en el marco de las funciones y atribuciones que nos ha otorgado la Ley de Transparencia y que éstos serán registrados en la base de datos correspondiente. Usted tiene derecho a ejercer respecto de ellos, los derechos que se reconocen en la Ley 19.628, sobre Protección sobre la Vida Privada.*

*Finalmente, para acceder a mayor información al respecto, lo (la) invitamos a revisar nuestra Política de Privacidad, disponible en:* [*https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/*](https://www.consejotransparencia.cl/politica-de-privacidad/)

Bases de datos que administra la UAU:







Para mayor información sobre las bases de datos que posee el CPLT, se recomienda revisar el Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, disponible en su página web y al que se puede acceder directamente en: <http://rbdp.srcei.cl/rbdp/html/Consultas/consultas.html> consignando el nombre de este Consejo.

# 6: Evaluación de funcionamiento

Una vez instalado y socializado este protocolo, se buscará evaluar si los funcionarios (as) del Consejo para la Transparencia han puesto en práctica las indicaciones que aquí se han mencionado.

Es así, que el siguiente instrumento se ha sido confeccionado con la finalidad de visualizar de manera transversal y sistemática, el nivel de la atención entregada por las personas que desarrollan funciones al interior de este organismo. Teniendo como objetivo general de este ejercicio *“mejorar la calidad de la atención a usuarios (as), promoviendo conductas observables definidas como atención amable y de buen trato a todas las personas que reciben atención del Consejo para la Transparencia”.*

Esta pauta de evaluación permitirá formular y ejecutar actividades de mejora continua en las distintas direcciones para promover una mejor atención de las personas.

Pautas de evaluación de las consignas en relación a los diversos canales de atención:

1. Atención vía correo electrónico**:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo** | **Descripción de Consigna** | **Cumple** | **No Cumple** | **Observaciones** |
| Promoción de buen trato | Existe un saludo amable y una presentación adecuada |  |  |  |
| Se realiza invitación para la realización de nuevas consultas. |  |  |  |
| Se realiza un cierre amable de la atención. |  |  |  |
| Se mantiene especial cuidado con el uso de mayúsculas sostenidas, negritas o signos de exclamación |  |  |  |
| Atención de calidad | El (la) analista entrega información o una respuesta clara y acorde al motivo de la atención |  |  |  |
| Existe uso de lenguaje claro |  |  |  |
| Se entrega material complementario de apoyo |  |  |  |
| Se entrega información respecto a los canales disponibles de atención |  |  |  |

# Atención telefónica

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo** | **Descripción de Consigna** | **Cumple** | **No Cumple** | **Observaciones** |
| Promoción de buen trato | ¿Existe un saludo amable y una presentación adecuada? |  |  |  |
| Se corrobora que la comprensión de la respuesta entregada y/o la existencia de dudas |  |  |  |
| Se realiza un cierre amable de la atención. |  |  |  |
| Durante la atención existió un trato respetuoso |  |  |  |
| Atención de calidad | El (la) analista muestra interés por el motivo de consulta |  |  |  |
| El (la) analista entrega información o una respuesta clara y acorde al motivo de la atención |  |  |  |
| Existe uso de lenguaje claro |  |  |  |
| Se entrega información respecto a los canales disponibles de atención |  |  |  |

# Atención Presencial

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo** | **Descripción de Consigna** | **Cumple** | **No Cumple** | **Observaciones** |
| Promoción de buen trato | ¿Existe un saludo amable y una presentación adecuada? |  |  |  |
| Se corrobora que la comprensión de la respuesta entregada y/o la existencia de dudas |  |  |  |
| Se realiza un cierre amable de la atención. |  |  |  |
| Se promueve el contacto visual |  |  |  |
| Durante la atención existió un trato respetuoso |  |  |  |
| Atención de calidad | El (la) analista muestra interés por el motivo de consulta |  |  |  |
| El (la) analista entrega información o una respuesta clara y acorde al motivo de la atención |  |  |  |
| Existe uso de lenguaje claro |  |  |  |
| Se entrega información respecto a los canales disponibles de atención |  |  |  |

# BIBLIOGRAFÍA

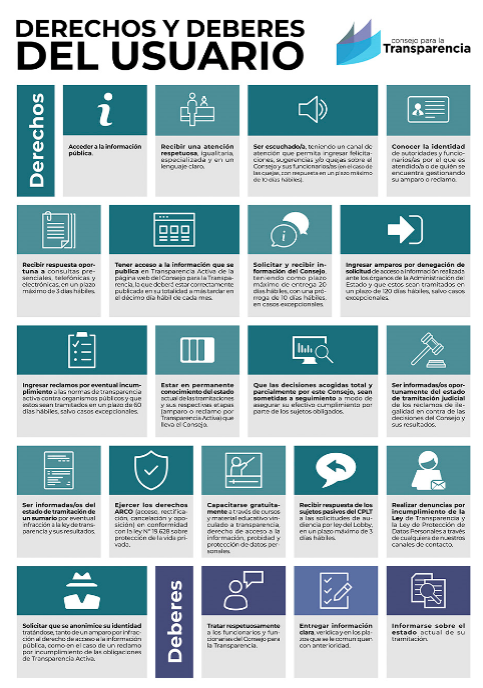
* *Arenas, Y., Fuentes, V. & Campos, C. (1993). Grado de satisfacción usuaria de la consulta EPAS-RN del Servicio de Pediatría del CEDIUC. EPAS. P. 15*
* *Hidalgo, C. G. & Carrasco, E. (1999). Salud familiar: Un modelo de atención integral en la atención primaria. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile*
* *INAI, (2015). Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.P.13*
* *Guevara,L,(2010). Diálogos sobre Crisis, Buen Trato UC en :* [*http://www.buentrato.cl/pdf/est\_inv/interv/ic\_fuks.pdf*](http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/interv/ic_fuks.pdf)
* *Gass, N, (2010) Diálogos sobre Crisis, Buen Trato UC en :* [*http://www.buentrato.cl/pdf/est\_inv/interv/ic\_fuks.pdf*](http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/interv/ic_fuks.pdf)
* *Servicio de Salud Metropolitano Oriente, (2013). Protocolo de Atención Unificado.*

*Otros:*

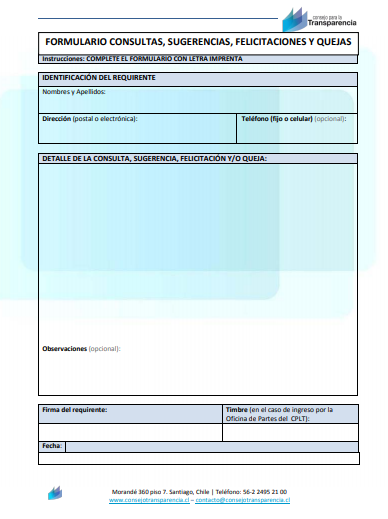
* *Plain Language: A Handbook for writers in the U.S. Federal Government (2009) disponible en:* [*http://www.lauchmangroup.com/PDFfiles/PLHandbook.PDF*](http://www.lauchmangroup.com/PDFfiles/PLHandbook.PDF)

# ANEXOS

# Anexo N° 1: Carta de Derechos y deberes de usuario (a) de del CplT

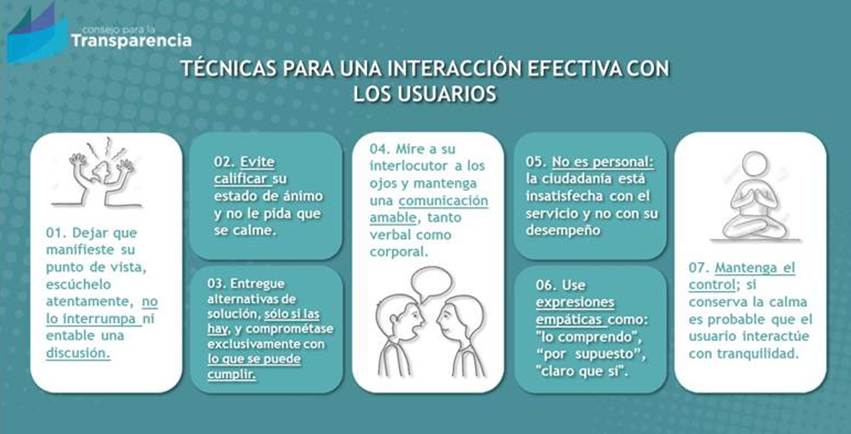


*También disponible en:* [*https://www.consejotransparencia.cl/carta-de-derechos/*](https://www.consejotransparencia.cl/carta-de-derechos/)

Anexo N° 2: Formulario de consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas

*También disponible en:* [*https://extranet.consejotransparencia.cl/Web\_Portal/paginasN/formulario\_contacto.aspx*](https://extranet.consejotransparencia.cl/Web_Portal/paginasN/formulario_contacto.aspx)

# Anexo N° 3: Infografía de técnicas para una interacción efectiva con los usuarios (as)



# Anexo N° 4: Formatos de respuesta frente a quejas por la demora en la tramitación de amparos y/o reclamos

**Estimado Sr. Juan Pérez:**

Junto con saludar, y de conformidad a la queja presentada ante nuestro Consejo con fecha 22 de septiembre de 2020, en la que usted refiere a la demora en la resolución del amparo Rol C2366 -20,  informamos que el caso consultado fue programado en la sesión del 17 de septiembre pasado. Próximamente se le notificará la decisión respectiva a las partes.

Quedo a disposición y muy atenta a sus comentarios y/o consultas,

Cordialmente,

Pie de firma del funcionario

**Estimada Sra. Juana Pérez:**

Le saludo y de conformidad a la queja presentada ante nuestro Consejo con fecha 19 de junio de 2020, en la que usted refiere a la demora en la resolución del amparo Rol C7488-19, informamos lo que sigue:

-          Tenemos que considerar la relevancia que ha tomado en la opinión pública las materias relacionadas con Probidad y Transparencia, así como el constante debate y reflexión que nuestra corporación busca instalar en los distintos actores sociales a cargo de liderar los cambios necesarios para perfeccionar esta normativa, por ello nos hemos visto enfrentados a un incipiente aumento en las presentaciones que hacen nuestros usuarios en materias de reclamos y amparos ante este Consejo.

-        Para nosotros esto es sin duda una buena noticia, pues la Transparencia como herramienta de control social se ha posicionado como un elemento importante en el perfeccionamiento democrático que exigen los tiempos actuales en nuestro país, pero, a su vez, nos plantea un innegable desafío: hacernos cargos de esta demanda ciudadana y resolver de manera eficaz y eficiente sus presentaciones.

-        En dicho contexto, y comprendiendo plenamente su inquietud, se están tomando todas las medidas necesarias a fin de hacer frente a la coyuntura descrita. Por esto mismo, en cuanto a su amparo, le informamos que aún se encuentra en la Unidad de Análisis de Fondo. Lo anterior, a efecto de ser estudiado y puesto en conocimiento del Consejo Directivo de esta Corporación, lo que se estima ocurrirá la **primera quincena de julio del presente año**.

Quedo a disposición y muy atenta a sus comentarios y/o consultas,

Cordialmente,

Pie de firma del funcionario.