



**APRUEBA MANUAL DE
PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL
USUARIO DEL CENTRO INTEGRAL
DE ATENCIÓN COMUNAL (C.I.A.C)**

DECRETO EXENTO N° 391/

COQUIMBO, 29 DIC. 2022

VISTOS:

El Decreto N° 100 de 2005, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2006, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, el Decreto Exento N°1803 de fecha 28/06/2021 por el cual asume el cargo el actual Alcalde en ejercicio; el Decreto Exento N° 2398 de 16/12/2019 que fija el Reglamento Interno de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo; el Decreto Exento N° 729 de 12/05/2022 que modifica el Reglamento Interno de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo; y las atribuciones de mi cargo;

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al artículo 12° de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, las resoluciones que adopten las municipalidades se denominarán ordenanzas, reglamentos municipales, decretos alcaldicios o instrucciones, siendo los reglamentos municipales normas generales obligatorias y permanentes, relativas a materias de orden interno de la municipalidad.
2. Que, el párrafo 4° del título I de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, establece la organización y funciones básicas de los órganos municipales, sean estas unidades una dirección, departamento, sección u oficina.
3. Que en virtud del artículo 3° y 51° de la ley 19.880, de Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, los decretos alcaldicios, los que resultan ser la única vía idónea para manifestar la voluntad de la administración.
4. Que, se ha manifestado en diversos informes suscritos por el Director de Administración y Finanzas, el Secretario Comunal de Planificación y el Administrador Municipal, la necesidad de reorganización de la orgánica municipal, ya sea fusionando, renombrando, estableciendo coordinaciones o cambiando dependencia jerárquica de diversas unidades municipales.
5. Que, por Decreto Exento N° 1269 de 27.08.2021 se crea comité técnico municipal para estudiar la modificación de Reglamento Interno Municipal y el Decreto N° 1748 de 19.11.2021 que lo complementa, el acta N° 2 del comité técnico de reglamento interno de 29.11.2021, donde constan los principales acuerdos de modificación.
6. Que, de conformidad al artículo 31° de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, la organización interna de la municipalidad, así como las funciones específicas que se asignen a las unidades respectivas, su coordinación o subdivisión, deberán ser reguladas mediante un reglamento municipal dictado por el alcalde, con acuerdo del concejo conforme lo dispone la letra k) del artículo 65°.

7. Que, de conformidad al acuerdo N° 27 del Concejo Municipal, previo informe de la situación actual del Administrador Municipal, Dirección de Desarrollo Comunitario y Dirección de Seguridad Pública, que consta en el acta de sesión ordinaria del concejo municipal N° 018 de fecha 29.12.2021, que aprueba modificar el Reglamento Interno en lo referente a la estructura orgánica, Administrador Municipal, Dirección de Desarrollo Comunitario y Dirección de Seguridad Pública, como parte de la *“Etapa I proceso de modificación de Reglamento Organizacional Interno Municipal año 2021”*, refrendado por Decreto N° 2143 de 30.12.2021, que aprueba el referido acuerdo N° 27.
8. Que, con fecha 12 de mayo de 2022 mediante decreto exento N°729, se modificó el Reglamento de Organización Interna de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo, en la forma que se indicó incorporando el Centro Integral de Atención Comunal (C.I.A.C.).
9. Que, conforme el artículo 135° del Reglamento Interno, la Oficina C.I.A.C. tiene por objetivo administrar, supervisar y coordinar en forma permanente el desarrollo y resguardo de la atención y entrega de servicios municipales al vecino/a de Coquimbo en forma integral, brindando un espacio de interacción ciudadana en el nuevo edificio consistorial, que cumpla con estándares de calidad, eficiencia y mejoramiento continuo.
10. Que, ante la necesidad de resolver problemáticas y/o solicitudes de los/as ciudadanos/as que requieran de algún trámite y/o servicio municipal, es menester establecer las políticas, normas y mecanismos para el buen cumplimiento del proceso de trabajo que se implementara en el Centro Integral de Atención Comunal (C.I.A.C.), en el nuevo Edificio Consistorial, con el objeto de plasmar en forma oportuna y eficiente sus funciones mediante procedimientos estandarizados, asegurando un servicio óptimo y de calidad.
11. Que, por lo anterior se hace necesario la dictación de un de Manual de Procedimiento Atención al Usuario/a del Centro Integral de Atención Comunal (C.I.A.C.)
12. Que, de conformidad al artículo 63 letra i) de la, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, al Alcalde le corresponde especialmente dictar resoluciones obligatorias de carácter general o particular.

DECRETO:

- I. **APRUÉBESE** el siguiente Manual de Procedimiento Atención al Público del Centro Integral de Atención Comunal C.I.A.C.



Manual de Procedimiento

Atención al Público

Edita: Departamento de Gestión Estratégica

Autoriza: Administrador Municipal

Puesta en Marcha: Administración Municipal

Versión: 1.0

Tabla de contenido

I.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
	Valores Institucionales:	4
	Valores de la atención al público:	5
II.	GLOSARIO DE TERMINOS	5
III.	NORMAS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	6
	Conocimientos básicos del funcionario/a que este a cargo de la atención:	6
IV.	ENFOQUE DEL SERVICIO AL PÚBLICO	7
	Reconocer al público	7
	Entender al público	7
	Desarrollo de la Oferta	7
	Retroalimentación	8
V.	PRINCIPALES CONSEJOS DE ATENCIÓN	8
	Orientaciones básicas de la atención	9
VI.	ATENCIONES PREFERENCIALES	9
VII.	ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	10
VIII.	ATENCIÓN TELEFÓNICA	14
IX.	IMAGEN Y ASPECTO PERSONAL	15
X.	ATENCIÓN POR ESCRITO	16
XII.	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	16
XI.	FLUJO BASICO DEL PROCESO	17

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Christopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal	

I. CONSIDERACIONES GENERALES

El presente “Protocolo de Atención al Público” tiene por objetivo establecer una guía o herramienta fundamental para la atención a la comunidad, dicho modelo busca instruir, orientar y estandarizar el servicio ofrecido por la Ilustre Municipalidad de Coquimbo en el edificio consistorial ubicado en Avenida Varela # 1112, específicamente en el primer nivel donde funcionará el “Centro Integral de Atención Comunal - C.I.A.C”.

Considerando que “Somos un municipio cercano y líder a nivel regional en participación ciudadana, con colaboradores comprometidos y orientados a propiciar soluciones a través de una gestión innovadora, inclusiva y de calidad, trabajando en todas las temáticas comunales, con énfasis en salud, seguridad ciudadana, turismo y el desarrollo sustentable” nace la necesidad de una estandarización de todos los servicios ofrecidos, en ese contexto, la Municipalidad de Coquimbo ofrece los siguientes servicios de tramitación mediante el C.I.A.C.:

1. **Patentes Comerciales.**
2. **Dirección de Aseo y Ornato.**
3. **Dirección de Obras Municipales.**
4. **O.I.R.S.**
5. **Oficina de Partes.**
6. **Dirección de Desarrollo Comunitario.**
7. **Departamento Social.**
8. **Entrega de Documentación General.**
9. **Cajas.**
10. **Atención de Alcaldía.**
11. **Atenciones Profesionales Específicas.**

Dichos servicios ofertados por la municipalidad son tendientes a “Ser una organización innovadora e inclusiva, orientando las políticas comunales para el bienestar, desarrollo y mejora de la calidad de vida de los habitantes de la comuna de Coquimbo”.

Considerando lo anterior, la municipalidad de Coquimbo pone a disposición de su comunidad mediante lo siguiente:

Valores Institucionales:

✦ **Vocación de Servicio Público:** Se refiere a la inclinación profesional orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad.

✦ **Transparencia: Honestidad, ética y responsabilidad,** a fin de dar a conocer a la ciudadanía cuáles son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social.

✦ **Colaboración:** Es ayudar y servir de manera espontánea a los demás, hasta en los pequeños detalles, esto conlleva a vivir en paz y en armonía con nuestra sociedad.

✦ **Participación:** Consiste en el involucramiento activo de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas.

✦ **Conciencia Ambiental:** Se define como la preocupación por la naturaleza y cada uno de sus elementos. A su vez, este término ecológico tiene el fin de proteger al planeta Tierra, conservarlo y permitirles a las futuras generaciones disfrutar de un ambiente limpio y protegido.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
		Christopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

✚ **Inclusividad:** Se refiere a considerar que todas las personas tienen los mismos derechos simplemente por su condición de seres humanos, buscando la igualdad para el desarrollo social.

✚ **Respeto:** Es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.

Por otra parte, es importante destacar que el personal municipal destinado a la atención de público desarrolla sus funciones basándose en lo siguiente:

Valores de la atención al público:

✚ **Cordialidad:** Es la sencillez, la amabilidad y la gentileza de una persona hacia el resto.

✚ **Empatía:** Es la habilidad de entender y compartir los sentimientos y las experiencias de las demás personas.

✚ **Asertividad:** Se refiere a la capacidad de mantener la tranquilidad y conversar con los otros sobre sus puntos de vista, llegando a un mejor entendimiento uno del otro y solucionar los problemas de la mejor manera posible.

✚ **Compromiso:** Es el valor de entender el rol de servidor público y estoy a disposición permanente de comprender e intentar resolver las necesidades de las personas que acuden a mi institución.

✚ **Diligencia:** Es la habilidad de cumplir con los deberes y funciones relacionadas al cargo ejercido, considerando los mejores estándares de atención, prontitud y eficiencia.

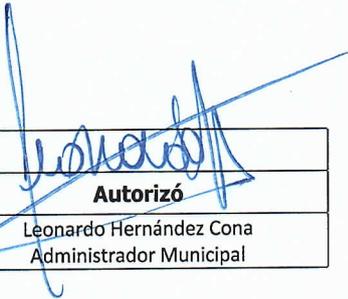
✚ **Satisfacción:** Hace referencia a sentirse bien consigo mismo luego de realizar un servicio de excelencia.

✚ **Justicia:** Es la imparcialidad demostrada hacia las personas que acuden a la institución, siendo atendidas con igualdad, equidad y en pleno respeto de sus derechos.

II. GLOSARIO DE TERMINOS

Para llegar a un mejor entendimiento, se detallan los conceptos claves de la atención al cliente:

- **Usuario(a) (Público):** Persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.
- **Requerimiento:** Petición de una cosa que se considera necesaria, generalmente utilizada por el usuario/a.
- **Queja:** Inconformidad generada en el usuario/a por el comportamiento, atención o conductas realizadas por el personal que este a cargo de otorgar el servicio.
- **Reclamo:** Exigencia de los derechos del público, en relación a los servicios que se ofrecen en la institución.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibé Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	 Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal	

- **Felicitaciones:** Manifestación de satisfacción por parte del público, respecto a la actuación del personal que está a cargo del servicio que ofrece la institución.
- **Sugerencias:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y tramites que brinda la institución.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa que generalmente representa una obligatoriedad para acceder a algún tipo de servicio en específico.
- **Aviso de Privacidad:** Formato informativo donde se garantiza la protección y buen uso de la información personal brindada por público.

III. NORMAS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

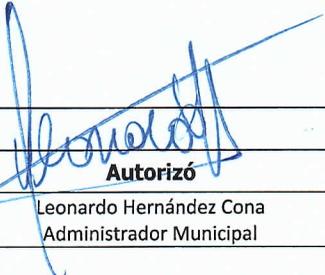
Para garantizar un servicio de excelencia, se hace necesario que el personal municipal sea polivalente, con el objetivo de mantener una actitud adecuada para afrontar cualquier situación en el desarrollo de sus funciones, por ello se hace necesario el sentido de identidad y pertenencia con la institución que se representa, pues para llegar a dicho nivel es importante asumir que “mi atención será el fiel reflejo de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo”.

Conocimientos básicos del funcionario/a que este a cargo de la atención:

- Conocer a la perfección cómo funciona la Municipalidad, desde su organigrama, sus objetivos, misión y visión, valores institucionales y cualquier información relacionada con los lineamientos estratégicos de su gestión.
- Promover todos los valores de la Municipalidad al público que acudan a sus dependencias.
- Entender que el máximo objetivo de nuestra área de atención será la plena satisfacción del público.

Es importante señalar que todos los actos, comentarios y/o decisiones que deban realizarse en el proceso de atención, tendrán por finalidad los intereses generales de la ciudadanía, ajustándose a criterios de imparcialidad, responsabilidad, respeto, eficiencia y eficacia en el uso de todos los recursos municipales. Por ello, se evitarán todas las actuaciones que comprometan la integridad de la Municipalidad de Coquimbo, ya sea, desde ejercer un lenguaje informal hasta la recepción de regalos o dádivas que vayan más allá de los usos habituales.

Cualquier acto que atente contra lo señalado anteriormente, será derivado a la Unidad, Oficina, Departamento o Dirección competente, para la instrucción y/o formulación de las medidas sancionatorias correspondientes, de acuerdo a la gravedad de la falta.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salbe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	 Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal	

IV. ENFOQUE DEL SERVICIO AL PÚBLICO

Para desarrollar una correcta atención, se debe tener en cuenta lo siguiente:

4 PILARES DE LA ATENCIÓN
1. <u>Reconocer al público</u> 2. <u>Entender al público</u> 3. <u>Desarrollo de la oferta</u> 4. <u>Retroalimentación</u>

Reconocer al Público

Es un eje fundamental de la atención el “reconocimiento del público”, donde el personal a cargo de la atención pueda identificar al público y reconocerlo como una persona única, quien representa una realidad distinta a las demás, poniéndose en su lugar y llevando a efecto una atención personalizada, integral y de alta calidad. Con ello la persona sentirá un trato especial y eficiente, invitándolo a volver al servicio en caso de cualquier dificultad que pueda sufrir en el futuro.

Entender al Público

Tan importante como saber expresarse y ofrecer un servicio, es la cualidad de saber escuchar y comprender las necesidades del público, para ello, el personal debe mantener una actitud cordial y atenta a lo señalado por público, dando el tiempo suficiente para que pueda plantear su requerimiento, consulta, reclamo, sugerencia o felicitaciones, con esto la persona sentirá que es escuchado por la institución, tomando un papel protagónico en el proceso y no siendo tratado como un simple número al que se está atendiendo.

Desarrollo de la Oferta

Una vez escuchados los requerimientos del público, es importante identificar la problemática real que lo aqueja, con ello debemos identificar si la Municipalidad podría ayudar o es materia de otro servicio público, cualquiera sea el caso la atención debe seguir manteniendo los estándares de calidad, guiando a la persona a realizar el trámite en los módulos correspondientes o cajas habilitadas, caso contrario debemos informar de manera detallada como podrá dar solución en su requerimiento, en qué lugar, horario de atención, dirección, etc.

Con lo anterior, la persona atendida debe sentir que fue bueno visitar las dependencias municipales, ya que, si bien no solucionó su requerimiento, se le dio todas las instrucciones necesarias para poder solucionarlo de la mejor forma posible, llevándose una buena impresión del servicio otorgado por la Municipalidad de Coquimbo.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
		Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	 Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

Retroalimentación

Una vez finalizada la atención, el personal que está a cargo de la atención del público debe generar un análisis de su servicio, realizando las siguientes consultas:

- ¿Fui cordial, dándole la importancia necesaria a su requerimiento?
- ¿Identifique su requerimiento, dejando que se expresara tranquilamente hacia mí?
- ¿Pude derivarlo correctamente para ayudar en su requerimiento?

Dichas preguntas permitirán identificar las deficiencias del servicio entregado, dando la oportunidad de mejorar dicho aspecto y elevar el nivel de la atención ofertada al público.

V. PRINCIPALES CONSEJOS DE ATENCIÓN

Como elementos claves de la gestión de atención, debemos tener en cuenta los siguientes consejos prácticos:

CONSEJOS DE ATENCIÓN

1. Individualizar la atención a una persona a la vez.
2. Escuchar adecuadamente y mantener una actitud activa hacia el público.
3. Utilizar la empatía para identificar la necesidad del público.
4. Evitar la negación: “es imposible” “no puedo” y similares.
5. Mantener la calma, aunque la persona usuaria no la mantenga.
6. Evitar discusiones (con colegas o con el mismo público).
7. Considerar su conducta y presentación personal como parte del servicio.
8. Mantener el respeto, cortesía y amabilidad desde el saludo hasta la despedida.
9. Utilizar un lenguaje positivo y de optimismo.
10. Dar a entender al usuario/a que es un agrado poder ayudarlo.

Profesionalismo, ante todo:

- ✓ Debemos conocer todas las actividades que realiza la institución en el área de atención al público, identificando las competencias de cada integrante del grupo de trabajo, con la finalidad de solicitar ayuda a quien realmente pueda resolver la duda.
- ✓ En medida de lo posible, debemos evitar todo tipo de improvisación, velando por acciones que reduzcan todo tipo de errores en la atención.
- ✓ Facilitar la información y experiencia entre colegas de trabajo, dicha acción nos ayudará a mejorar el servicio de manera constante, logrando un alto estándar de calidad en la atención del público.

	CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

Orientaciones básicas de la atención.

Para complementar la atención, se dan a conocer las siguientes orientaciones básicas, las cuales se consideran como normas generales en la atención:

- ✓ Al atender, cuide siempre la primera impresión que tendrá público sobre la atención, recuerde que “no hay segunda oportunidad para una primera impresión”.
- ✓ Mire siempre a los ojos de la persona, generando una sensación de atención a sus necesidades.
- ✓ Trate de despejar todas las dudas que pueda tener la persona, y siempre consulte ¿Puedo ayudar en algo más?
- ✓ Póngase siempre en el lugar del público, responda de forma precisa lo que le consultan, con claridad, transparencia y amabilidad.
- ✓ Maneje su lenguaje corporal para dirigirse al público, dando respuesta con fluidez y seguridad de sus conocimientos.
- ✓ Evite todo tipo de discrepancia con el público, no entre en discusión, pues la persona necesita que lo orienten, no entrar en debate. Para ello, trate de responder lo más amable posible, haciendo notar sus intenciones de ayudar.
- ✓ Mantenga a mano información relacionada al servicio, para complementar la información entregada al público.
- ✓ Sea cordial en la despedida del público, recuerde que las últimas palabras y la despedida será lo que las personas recordarán en el camino a su casa, por consecuencia, será lo que transmitirá cuando le consulten por el servicio recibido.

VI. ATENCIONES PREFERENCIALES

Dentro de las atenciones, se debe tener en cuenta la calidad del público preferente, dichos casos se pasan a señalar:

1. Personas Mayores.
2. Embarazadas.
3. Personas con bebé
4. Personas en situación de discapacidad.
5. Personas en contexto de vulnerabilidad reciente (víctimas de violencia, delitos o similares).
6. Personas indígenas que requieran atención personalizada.

Para dar atención preferencial se deberá considerar lo siguiente:

- a) El personal deberá prestar una atención especial, haciendo hincapié en resguardar el bienestar del público atendido, apoyándolo en las labores que debe realizar al interior de las dependencias, velando por una atención de gestión de fila especial.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal	

b) En caso de personas con vulnerabilidad reciente, el personal deberá prestar la contención necesaria, con el objeto de evitar traumas y victimizar estas personas, se debe incorporar al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, en lo posible, tomar contacto con la institución competente, con la finalidad de brindar la máxima ayuda posible.

c) En caso que se deba atender a personas indígenas, el funcionario a cargo de la atención deberá identificar si la persona se comunica en español o si necesita interprete, puede solicitar ayuda de algún acompañante para poder comunicarse, de no ser posible buscar como a través de señas explique la solicitud, es dispendioso, le exigirá paciencia y voluntad de servicio.

VII. ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

A continuación, entregamos recomendaciones generales para la atención presencial inclusiva:

- Al atender a una persona con discapacidad, pensar que se trata de una persona igual al resto de la ciudadanía, centrando la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice "persona en situación de discapacidad o persona con discapacidad".
- Las expresiones corporales dicen más que las palabras. Sonreír, ser amable, tratar con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto, y no con lástima.
- Tener una discapacidad no significa no entender: ser paciente y si debe volver a explicar, hacerlo con calma y gentileza.
- Si la persona acude con guía, intérprete o mediador, dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no a la persona de apoyo, permitiendo que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- No tratar a la persona como si fuera un niño.
- La atención deberá ser lo más personalizada posible y la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Es recomendable contar con versiones simplificadas de información básica que puedan requerir personas que no conocen el idioma, o personas con discapacidad intelectual o con problemas de comprensión escrita.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.

	CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

- k) Si la persona utiliza elementos de apoyo para comunicarse, no se le debe separar de las mismas y deberá tomarse el tiempo suficiente para conocer el método de comunicación que utiliza.
- l) La documentación deberá estar disponible en formato papel y en otros formatos alternativos (electrónico, braille, video que incorpore lengua de señas y subtulado, etc.).

Tipos de Discapacidad

1. Personas con discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas):

Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- a) Presentarse e identificarse. Dirigirse a la persona con discapacidad visual, no a su acompañante, indagando acerca de lo que requiere.
- b) Hablar mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar), despacio y claro.
- c) Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted, debe tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.
- d) En caso de ser necesario, indicar a la persona que hay otra o más personas presentes.
- e) Comunicar a la persona qué está haciendo o qué va a hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando a la jefatura, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- f) Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- g) Avisar a la persona cuando usted se aleje del lugar, aunque sea momentáneamente y avisar al regresar, de lo contrario, la persona le puede hablar pensando que aún está al frente.
- h) Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí. Utilice términos espaciales más concretos como: “a su izquierda”, “detrás de usted”, “en frente suyo”, entre otros. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- i) Utilizar de forma normal las palabras “ver” o “mirar”, ya que las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- j) Prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.
- k) Si se va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrecer su brazo, pero no la tomar del brazo porque pierde estabilidad. A veces toman el hombro de quien los acompaña a caminar.

	CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboro	Revisó	Autorizó
Nombre	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

- l) **Perros de Asistencia:** Los perros de asistencia o perros guía pueden acceder a los lugares públicos como apoyo a las personas con discapacidad; de presentarse el caso, ubicarse al lado contrario del animal guía y no tocarlo, pues este actúa como extensión de la persona. **Negar la entrada de un perro de asistencia incurrirá en un acto ilícito y arriesgará una multa por ello, según lo previsto en la Ley N° 19.284, modificada por la Ley N° 20.025.**

2. Personas con discapacidad auditiva

Teniendo en cuenta las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen auditivo y centrando la atención en la relevancia que tiene la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Ubicarse frente a la persona sorda, y en lo posible que la cara esté iluminada.
- Hablar de frente, la persona necesita ver los labios de quien está hablando y vocalizar sin sobreactuar; Modular con naturalidad, sin exagerar.
- Ocupar lenguaje simple y directo.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No se debe alzar exageradamente la voz, a menos que se le solicite. En caso de utilizar gestos, no exagerar.
- No decir que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Chequear si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje, mediante intercambios de mensajes escritos cortos, con letra grande claramente legible y si la persona no sabe leer, hacerlo con paciencia, señas y dibujos.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que se le deba gritar.
- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegurarse que está siguiendo la conversación, o bien explicar de qué se está hablando en forma clara y modulada.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, verificar si puede leer las preguntas y que pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intentar solicitar el apoyo de Intérprete de Lengua de Señas Chilena, para que intermedie en el proceso.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
		Christopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

3. Personas con discapacidad de origen motor o físico (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad física o con movilidad reducida, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en la atención de público:

- Preguntar a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- Cuando se converse con una persona que está en silla de ruedas, posicionarse de frente o a su lado, o bien, inclinarse para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
- No asumir lo que la persona puede o no hacer. No pensar por si misma.
- No mover la silla de ruedas de una persona, ni tomar del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero preguntar si requiere ayuda.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona en situación de discapacidad, por lo tanto, no se apoyarse ni mover la silla de ruedas sin su permiso.
- Evitar ser invasivo. Es muy importante mantener un trato natural.

4. Personas con discapacidad de origen intelectual

En el caso que la consulta sea hecha directamente por la persona en situación de discapacidad de origen intelectual y considerando dificultades en las áreas de la comprensión y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Disponer de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesitar la respuesta.
- En caso de que la persona en situación de discapacidad esté acompañada por otra, no ignorar a la persona con discapacidad y referirse con espontaneidad en la atención.
- No referirse a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que pueda creerse.
- Entregar la información de manera sencilla y lenta y asegurarse que la persona comprendió la información entregada.

	CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Sañe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

5. Personas con discapacidad de origen psíquico

Con respecto a la discapacidad de origen psíquico, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos. Algunas características pueden servir de señales para darse cuenta de que puede tratarse de una persona en situación de discapacidad de origen psíquico, como, por ejemplo: que exprese poca tolerancia a la frustración, ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse. Por lo tanto, considerando las características generales de las personas con discapacidad de origen psíquico, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Comprender que las personas con discapacidades de origen psíquico no son más agresivas ni más peligrosas que el común de las personas o que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, el personal no debe hacer lo mismo, mantenerse sereno y evaluar la situación. Evitar discusiones, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión. Sin embargo, continuar la conversación hasta que exprese lo que necesita.
- En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- Ser empático, hacerle notar que se le entiende y se pone en su lugar.
- Buscar soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona que es atendida, no dilatar la situación.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.

VIII. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- En ocasiones el vínculo entre el público y la Municipalidad será vía telefónica, por ello es importante tener consigo todos los elementos necesarios para brindar una atención de calidad. Para ello es necesario que la persona encargada de la recepción telefónica mantenga papel, lápiz y una pauta de atención, buscando un servicio de excelencia.
- Como normal general de atención, es importante velar contestar el teléfono antes del cuarto ring. Comúnmente, pasado el cuarto ring las personas tienden a colgar el teléfono, situación que eventualmente podría generar malestar.
- En caso de ausencia de quien conteste la llamada, y en medida de lo posible, se deberá dejar un mensaje automático donde se identifique la institución y los medios de contacto, junto con ello, se debe sugerir al público ponerse en contacto nuevamente para poder ayudarlo en lo que se requiera.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
		Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

d) **El diálogo con el público debe iniciar y seguir los siguientes pasos:**

- Saludar correctamente.
- Indicar la institución con la cual se está comunicando.
- Identificarnos con nuestro nombre.
- Utilizar consultas estándar ¿en qué le podemos ayudar?

e) **Una vez que se haya establecido el contacto telefónico, se debe tener en cuenta lo siguiente:**

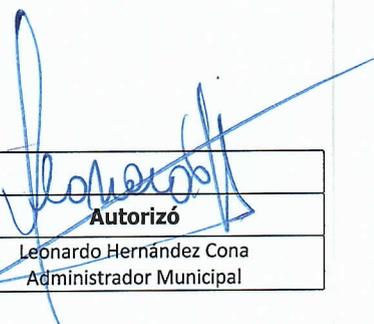
- Mantener una postura recta y con la cabeza erguida, lo que permitirá un tono de voz adecuado.
- Mantener el micrófono del teléfono alineado frente a la boca, y hablar lo más claro posible.
- Utilizar un tono de voz amable y respetuosa, controlando el volumen de voz y evitando comer y/o beber durante la atención.

IX. IMAGEN Y ASPECTO PERSONAL

Tanto en el servicio público como en el ámbito privado imagen del personal es uno de los elementos determinantes de la atención al público, por ello, la presentación del personal debe ser agradable y bien cuidada, sin olvidar quienes somos y que servicio estamos presentando al público.

En cuanto a la presentación personal, debemos considerar lo siguiente:

- a) El aseo personal debe permanecer impecable.
- b) Se deben cuidar los elementos visibles al usuario/a, como uñas, manos y herramientas de trabajo, los cuales deben permanecer siempre limpios.
- c) Es necesario mantener el pelo limpio y arreglado, tomando en cuenta que estamos representando a la Municipalidad de Coquimbo.
- d) En el caso de los varones que utilicen barba, deben preocuparse de un correcto aseo y mantenimiento.
- e) La vestimenta debe ser asignada por la jefatura en caso de ser institucional, por el contrario, es la jefatura directa quien señalará los lineamientos generales.
- f) El personal funcionario evitará símbolos que se identifiquen con ideologías (cualquiera que sea).

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibe Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	 Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal	

X. ATENCIÓN POR ESCRITO

Además del contacto presencial y telefónico es importante mencionar también la atención escrita, considerando a las personas que prefieren dicho canal de comunicación, mediante correo electrónico, oficios o similares.

Para la respuesta escrita el personal deberá considerar lo siguiente:

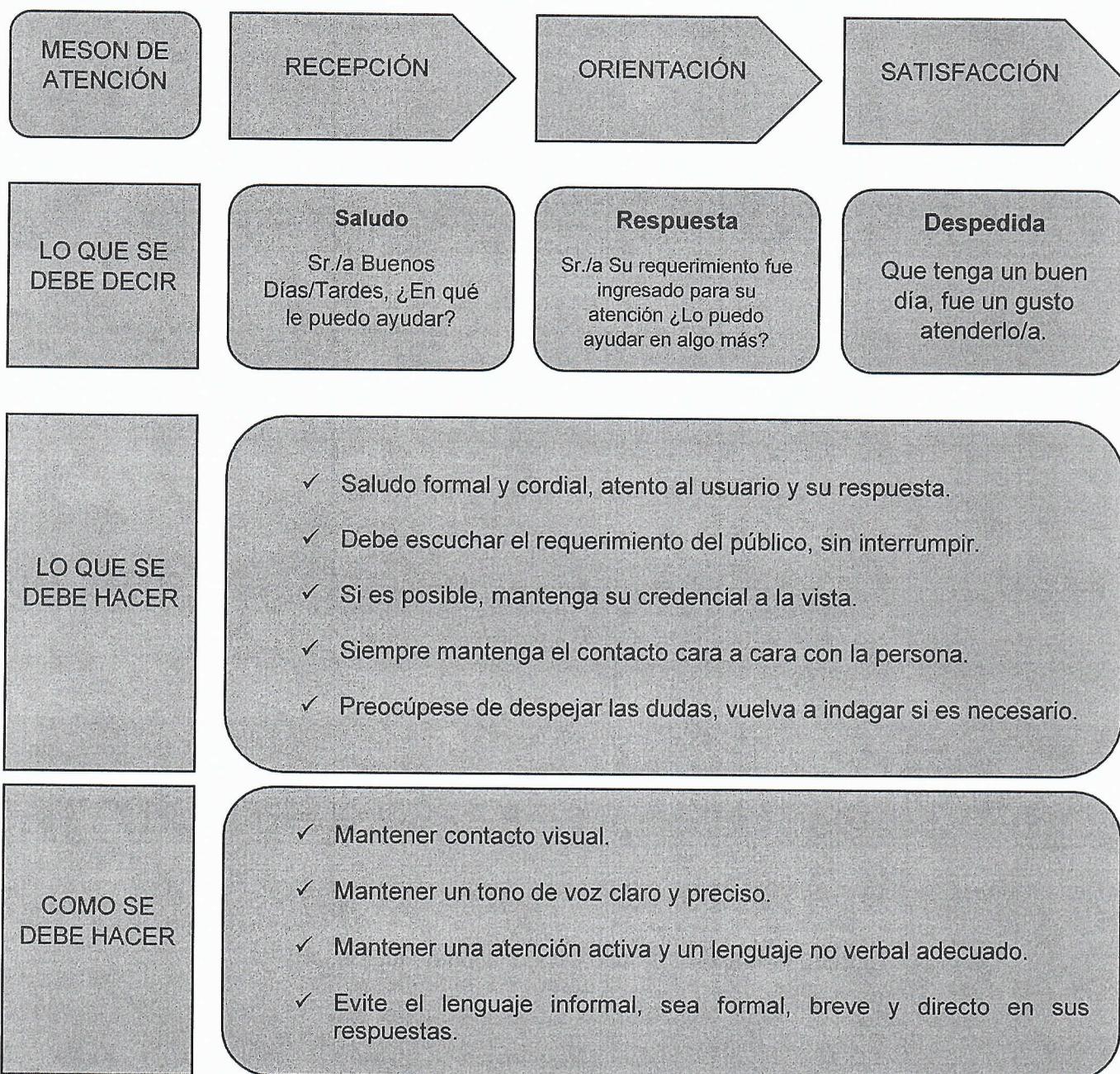
- a) Redactar correctamente, utilizando las palabras más adecuadas en función de lo que se pretende informar.
- b) Utilizar un tipo de letra lo más universal posible, siendo de recomendación Arial.
- c) La estructura de la comunicación debe dividirse en 3 partes, las cual se pasa a detallar:
 - Saludo cordial por parte de la institución, haciendo alusión a su solicitud (considerando fechas y números de documentos).
 - Desarrollo, donde debe responder los requerimientos de la carta inicial, indicando las labores que se van a desarrollar por parte municipal.
 - Despedida, donde de manera adecuada y eficaz se invitará a la persona a seguir contactándose con la institución en caso de cualquier otro requerimiento.
- d) Para después que sean despachadas mediante correo electrónico, se sugiere seguir el mismo modelo de respuesta planteado en el punto anterior.
- e) En el desarrollo de la respuesta, se sugiere responder siempre el requerimiento del público, evitando preámbulos innecesarios, intentando dentro de lo posible ofrecer soluciones por sobre las explicaciones.

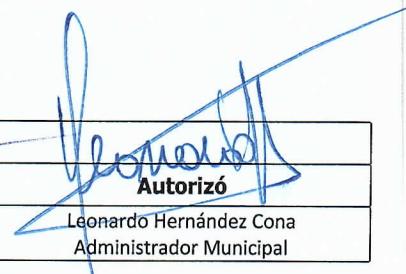
XII. RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- a) Si por parte del público, surge una opinión relevante que desee reflejarlo en los canales formales de la Municipalidad, el personal a cargo de la atención deberá otorgar todas las facilidades a la persona para dejar constancia de dicha materia, para ello, se guiará a un sector (previamente definido) donde podrá escribir en el libro destinado para el efecto, informando posteriormente (por parte del personal anfitrión o de supervisión de hall) de los plazos de respuesta a dicha constancia.
- b) Como personal municipal, resulta primordial contar con una retroalimentación activa por parte del público, por lo mismo, es importante destacar que cada comentario señalado en el libro será una oportunidad de mejora, por lo mismo, no se debe intentar convencer a la persona de no hacerlo, por el contrario, se debe constantemente invitar a dar su opinión del servicio, ya sea mediante la encuesta de satisfacción o mediante el libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, al mismo tiempo, se debe instruir a dejar los medios de contactos necesarios para poder tomar contacto de forma posterior.
- c) Finalmente, una vez finiquitado el proceso es importante invitar a la persona (a nombre de la Municipalidad de Coquimbo) a concurrir nuevamente a las dependencias, con el objetivo de averiguar sobre su caso particular y las medidas que se han tomado para mejorar dicha situación en específico.

	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
		Christopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salibé Arancibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal

XI. FLUJO BASICO DEL PROCESO



	CONTROL DE EMISIÓN			
	Nombre	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Cristopher Muñoz Muñoz Profesional Depto. G.E.	Mario Salbe Arantibia Jefe Depto. Gestión Estratégica	 Leonardo Hernández Cona Administrador Municipal	

- II. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el Portal de Transparencia Activa del Municipio en cumplimiento del artículo 7° de la Ley N° 20.285.
- III. El presente reglamento entrará en vigencia a contar del 01 de Enero del año 2023.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ESTEBAN PEFAUR DENDAL
SECRETARIO MUNICIPAL


ALÍ M. MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO




AMMKL/LHC/EPD/MSA/JLJ/jlrf/cmm

DISTRIBUCION:

- Alcaldía
- Administrador Municipal
- Secretaría Municipal
- Direcciones Municipales
- Archivo


ARCHIVO
GABINETE