

REPÚBLICA DE CHILE
REGIÓN DE ATACAMA
I. MUNICIPALIDAD DE CALDERA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO



APRUEBA "PROTOCOLO DE ATENCIÓN REGISTRO SOCIAL DE HOGARES". -

CALDERA, 08 FEB 2024

VISTOS: El Memorándum N° 00004, de fecha 4 de enero de 2024, con V°B° de la Primera Autoridad; el Protocolo "Atención Registro Social de Hogares"; El Decreto N°606 de fecha 30 de enero del 2024, que Establece subrogancias de funcionarios y funcionarias municipales; El Decreto N°182 de fecha 11 de enero del 2023, que Delega Facultades de la Sra. Alcaldesa en el administrador municipal y sus subrogancias; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; La Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos, que rigen los Órganos de la Administración del Estado; y las atribuciones que me otorga la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Ilustre Municipalidad de Caldera es una corporación autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad de Caldera y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural.

En ese sentido, la Municipalidad, en el ámbito de su territorio, podrá desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado funciones relacionadas con la educación y la cultura; la salud pública y el medio ambiente; la asistencia social; la capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo; el turismo, el deporte y la recreación; la urbanización y la vialidad urbana y rural; la construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias; el transporte y tránsito público; el desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de acciones de prevención social y situacional; la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local y la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, según señala el Art. 4, letras a), b), c), d), e), f), g), h), j), k), l) y m) de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, así como también la promoción del desarrollo comunitario, según prescribe el Art. 3, letra c), de la Ley antes citada.

2.- Que, el Protocolo de la Atención del Registro Social de Hogares (RSH) es una herramienta de orientación en los procesos de atención a la ciudadanía de la comuna de Caldera, a través de este instrumento la Ilustre Municipalidad de Caldera busca normar el proceso de atención de la Oficina de Registro Social de Hogares.

En el protocolo de atención se encuentran los lineamientos de atención y el procedimiento que garantiza la calidad y eficacia en la gestión de la aplicación del Registro Social de Hogares, permitiendo que los ciudadanos vivan una experiencia que les genere la máxima satisfacción posible. La correcta aplicación de estas orientaciones es de responsabilidad de todo el equipo del Registro Social de Hogares, que se desempeña en los diversos roles de atención presencial como en la gestión de solicitudes web.

5.- Que, en virtud de Memorándum N°00004, de fecha 4 de enero de 2024, se remite por la Directora de DIDECO a la Primera Autoridad, para su conocimiento y autorización, la solicitud de dar inicio al "Protocolo de Atención Registro Social de Hogares", lo cual conto con el V°B° de la Primera Autoridad de la comuna de Caldera, instruyendo se proceda a elaborar el presente Decreto Alcaldicio.

DECRETO: 558 /

1.- **APRUÉBESE** la implementación y puesta en marcha el "Protocolo de Atención Registro Social de Hogares" cuyo contenido es el siguiente:



PROTOCOLO DE ATENCION REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

PROGRAMA DE ATENCION MUNICIPAL (PMA)

Caldera, octubre 2023

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN
2023 - 2		Se crea Protocolo de Atención – Registro Social de Hogares

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Makarena Burgos Trincado Apoyo Encargada Comunal Registro Social de Hogares	Daniela Castillo Bravo Directora Dirección de Desarrollo Comunitario	
Carla Palta Godoy Apoyo Encargada Comunal Registro Social de Hogares	Carmen Vergara Lecaros Encargada Comunal Registro Social de Hogares	
Romina Pedrero López Apoyo Encargada Comunal Registro Social de Hogares	Nataly Araya Marambio Apoyo Encargada Comunal Registro Social de Hogares	

CONTENIDOS

Introducción	05
Marco Legal y Normativo	06
Principio de Acción: Atención Centrada en las Personas	08
Perfiles de Atención a la Ciudadanía	08
Perfil de Cargo del programa/atención	09
Funciones según rol en el sistema y su vinculación con la ciudadanía	09
Atención al ciudadano / Atención a la ciudadanía	14
Atención Presencial	14
Atención Virtual	15
Recomendaciones de Atención con perspectiva de derecho	18
Atención a personas con problemas visuales	18
Atención a personas con problemas auditivos	19
Atención a personas con problemas físicos	20
Atención a personas con dificultades psíquicas	20
Atención a personas migrantes	21
Atención a personas pertenecientes a pueblos originarios	21
Atención considerando diversidad sexual y perspectiva de género	22
Atención a personas mayores	22
Atención a mujeres	23
Atención a personas cuidadoras	23
Atención a personas en situación de calle	24
Atención a personas en estado de ebriedad o consumo de sustancias	25
Atención a personas conflictivas o con conductas agresivas	25
Como actuar ante una agresión	26
Situaciones de emergencia	27
Reclamos, sugerencias y felicitaciones	29
Recomendaciones Técnicas	30
Anexos	31
Derechos y deberes del ciudadano del Registro Social de Hogares	31
Bibliografía	32

INTRODUCCION

El Protocolo de la Atención del Registro Social de Hogares (RSH) es una herramienta de orientación en los procesos de atención a la ciudadanía de la comuna de Caldera, a través de este instrumento la Ilustre Municipalidad de Caldera busca normar el proceso de atención de la Oficina de Registro Social de Hogares; y complementar los Protocolos Técnicos del RSH.

En el presente documento se encuentran los lineamientos de atención y el procedimiento que garantiza la calidad y eficacia en la gestión de la aplicación del Registro Social de Hogares, permitiendo que los ciudadanos vivan una experiencia que les genere la máxima satisfacción posible. Funciona como una guía básica para los integrantes del equipo del RSH.

La correcta aplicación de estas orientaciones es de responsabilidad de todo el equipo del Registro Social de Hogares, que se desempeña en los diversos roles de atención presencial como en la gestión de solicitudes web.

MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Todos los organismos públicos del país, incluidas las municipalidades, tienen la obligación de prestar la atención a la ciudadanía con ajuste a este marco normativo mediante el cual el Estado de Chile reconoce ciertos derechos de las personas en su vinculación con organismos del Estado, entre otro con las municipalidades.

La Ilustre Municipalidad de Caldera es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad de Caldera y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural (Reglamento de Organización Interna Ilustre Municipalidad de Caldera, 2019).

Esta institución desarrolla sus labores a través de marco jurídico y principios inspiradores de la función pública, los que se detallan a continuación:

- **Principio de Juridicidad:** *Se enmarca su actuar en el respeto de la Constitución de la República de Chile, a través de su Ley Orgánica Constitucional 18.695 y demás normas vigentes.*

- **Principio de Probidad:** *El Municipio y sus funcionarios deben observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.*
- **Principio de Eficacia y Eficiencia:** *El ejercicio de las competencias municipales debe hacerse maximizando el uso de recursos materiales e inmateriales y de tiempo.*
- **Principio de Celeridad:** *El Municipio deberá propender a dar respuesta rápida a las solicitudes formuladas por la comunidad y a las funciones que la ley le encomienda.*
- **Respeto y Buen Trato al Usuario:** *El Municipio es un órgano público destinado a prestar servicios a la comunidad, por lo que en el cumplimiento de estas tareas los funcionarios deberán actuar con respeto y consideración hacia nuestros usuarios.*
- **Respeto y Protección al funcionario:** *Los Directores y Jefes de Departamentos o Encargados serán responsables de que en cada unidad la labor se desarrolle en armonía, con pleno respeto a los derechos fundamentales. (Reglamento de Organización Interna Ilustre Municipalidad de Caldera, 2019).*

En el marco de la Atención a la ciudadanía además de la normativa vigente que rige al municipio, se debe dar cumplimiento a:

- Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a Información del Estado
- Ley N°19.628 de Protección a la Vida Privada y datos Personales
- Ley N°20.609 que Establece Medidas contra la Discriminación (Ley Zamudio)
- Ley N°21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad.
- Ley N°19.880, Bases de los Procedimientos Administrativos del Estado.
- Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

PRINCIPIO DE ACCIÓN: ATENCIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS

El enfoque de derechos apunta a transformar las prácticas institucionales del Estado para que se ajusten a su fin esencial de garantizar la realización de los Derechos Humanos (PMA, 2023). Con este precepto el Registro Social de Hogares desarrolla sus actividades bajo los siguientes principios:

1. **Inclusividad y No discriminación:** Organizar y entregar la atención sin ejercer ningún tipo de discriminación, garantizando la igualdad de trato.
2. **Interculturalidad:** Reconocimiento y respeto a la diversidad cultural y religiosa.
3. **Orientación a la calidad:** La persona como sujeto de derecho y centro del servicio de atención.
4. **Equidad de Género:** Posibilidades de acceso a una atención de calidad en igualdad de condiciones entre los distintos géneros.

PERFILES DE ATENCION A LA CIUDADANIA

La Atención de público como eje principal en la realización de tramitaciones en el Registro Social de Hogares mantiene un procedimiento con características y funciones propias desarrollado con base en la atención individual y personalizada según el desarrollo operativo de la gestión.

Mediante esta forma de atención, del equipo comunal del Registro Social de Hogares reconoce la dignidad de las personas y sus particularidades.

PERFIL DE CARGOS

CARGO	FUNCIÓN
Encargada/o Comunal	Ingresar solicitudes. <ul style="list-style-type: none">• Designar y coordinar carga laboral de los funcionarios.• Asignar solicitudes.• Gestionar solicitudes (aprobar y rechazar)• Revisar estado de solicitudes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Crear y editar usuarios. • Aprobar o rechazar solicitudes. • Revisar Cartola. • Obtener reportes. • Agendar visitas domiciliarias. • Ver registros.
Apoyo Encargada/o Comunal	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar solicitudes. • Designar y coordinar carga laboral • Asignar solicitudes. • Gestionar solicitudes (aprobar y rechazar). • Revisar estado de solicitudes. • Aprobar o rechazar solicitudes. • Revisar Cartola. • Agendar visitas domiciliarias. • Ver registros.
Atención de Caso	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar solicitudes. • Gestionar solicitudes (documentación, revisión solicitud) • Revisar estado de solicitudes. • Revisar Cartola. • Agendar visitas domiciliarias. • Ver registros.

FUNCIONES SEGÚN ROL EN EL SISTEMA Y SU VINCULACIÓN CON LA CIUDADANIA

ENCARGADA/O COMUNAL	
PERFIL DE ATENCIÓN DE PUBLICO PRESENCIAL	PERFIL DE ATENCIÓN DE PUBLICO VIRTUAL
FRONT OFFICE: <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar e ingresar solicitudes • Responder consultas y reclamos 	FRONT OFFICE: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes: Tomar contacto con las personas solicitar documentación faltante solicitudes web

<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y derivar casos a la atención social municipal (casos complejos) <p>BACK OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar la atención presencial • Realizar seguimiento y retroalimentación al equipo • Definir y aplicar estrategias de coordinación con otros actores. • Resguardar aplicación del Protocolo de Atención • Conducir acciones de autoevaluación de la atención y medición de satisfacción usuaria • Analizar reportería de las atenciones. • Identificar buenas prácticas de atención y proponer acciones de reconocimiento a Colaboradores(as). 	<p>BACK OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar el trabajo del equipo (personas, tiempos a destinar) a la atención virtual. • Recepcionar las solicitudes a través del portal Ciudadano • Aprobar o Rechazar las solicitudes web • Realizar reforzamiento periódico sobre criterios para la revisión de documentación • Conducir acciones de autoevaluación de la atención virtual y medición de satisfacción usuaria
--	---

APOYO ENCARGADA/O COMUNAL	
PERFIL DE ATENCIÓN DE PUBLICO PRESENCIAL	PERFIL DE ATENCIÓN DE PUBLICO VIRTUAL
<p>FRONT OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar e ingresar solicitudes • Responder consultas y reclamos • Identificar y derivar casos a la atención social municipal (casos complejos) <p>BACK OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar orientaciones al equipo • Utilizar Mesa de Ayuda para consultas y resolver • Apoyar en labores de seguimiento y retroalimentación al equipo. 	<p>FRONT OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar contacto con las personas usuaria para revisar la faltante para visita domiciliaria, cuando corresponda. • Informar sobre resultados de la tramitación solicitudes web <p>BACK OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • revisar y gestionar las solicitudes que han sido derivadas • Apoyar al EC en el seguimiento de la revisión y gestión de las solicitudes web

<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la aplicación de estrategias de coordinación con otros actores en el territorio. • Apoyar acciones de autoevaluación de la atención y medición de satisfacción usuaria. • Resguardar la aplicación del Protocolo de Atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al EC en el reforzamiento periódico sobre criterios para la revisión de documentación • Apoyar acciones de autoevaluación de la atención virtual y medición de satisfacción usuaria
---	---

ATENCIÓN DE CASO	
PERFIL DE ATENCIÓN DE PUBLICO PRESENCIAL	PERFIL DE ATENCIÓN DE PUBLICO VIRTUAL
<p>FRONT OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar screening o diagnóstico inicial • Recibir, ingresar y gestionar solicitudes • Responder consultas y reclamos • Dar respuestas generales sobre contenidos de la cartola • Entregar orientaciones e informar sobre el RSH. • Realizar derivaciones de casos complejos (GSL). • Registrar las atenciones RSH. • Orientar y apoyar la gestión autónoma de las personas (uso canal web) <p>BACK OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de solicitudes y documentación • Acciones de reforzamiento en la capacitación 	<p>FRONT OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar contacto con las personas usuaria para revisar la pertinencia de la solicitud y/o solicitar la documentación faltante • Contactar a la persona usuaria para informar selección para visita domiciliaria, cuando corresponda. • Informar sobre resultados de tramitación • Entregar información y orientación para realizar solicitudes web. <p>BACK OFFICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar la revisión de las solicitudes asignadas • Revisar y gestionar las solicitudes que le han sido • Organizar la realización de contactos con el/la solicitante de ser necesario • Capacitarse en las orientaciones técnicas para la tramitación de solicitudes • Utilizar Mesa de Ayuda para consultas y resolver dudas

ATENCIÓN AL CIUDADANO/ ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención ciudadana comprende el conjunto de acciones realizadas por agentes públicos, que implican la vinculación e interacción (presencial o virtual) con las personas usuarias con el fin último de que estas puedan resolver sus requerimientos de información, orientación, explicación y/o tramitación de solicitudes de manera eficaz, oportuna y en estándares que promuevan y faciliten el ejercicio de sus derechos y deberes (PMA, 2023).

Los momentos de la atención comprenden los procesos presenciales y virtuales, ambas modalidades implican la vinculación con una persona, lo principal, es que tienen un mismo fin; dar respuesta a un requerimiento (PMA, 2023).

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Proceso de atención de la ciudadanía con interacción en tiempo real y "cara a cara" (comunicación sincrónica).

MOMENTOS DE LA ATENCIÓN

1. **Llegada y recepción:** Primer contacto con la persona, en el que transmitimos la primera impresión de quienes atienden al público, así como del Municipio.
2. **Espera:** Entre la llegada de la persona al lugar y el que momento en que se realice la atención de caso.

En este momento se revisará la Atención Preferente, la cual implica un acceso diferenciado en la atención presencial de la oficina. Esta atención priorizará en la lista de espera a personas mayores, embarazadas, personas en situación de discapacidad entre otros.

3. **Desarrollo de la Atención:** Espacio principal de conversación con las personas y en el que se realiza el diagnóstico inicial o screening social. Se analizan sus

antecedentes y se entrega la respuesta, información, resolución y/o derivación según sea el caso.

4. **Cierre y Despedida:** Momento en que la persona se retira luego de haber recibido la atención y en el que, se le proporciona información complementaria y se recoge su opinión sobre la atención recibida.

- ATENCION VIRTUAL

Comprende las acciones realizadas a través del uso de medios digitales y/o tecnologías de información y comunicaciones como: plataformas web, chat y correo electrónico, video-llamada, otros, para responder a requerimientos de la ciudadanía.

Esta comunicación implica la interacción y/o comunicación indirecta y diferida en el tiempo con la ciudadanía (comunicación asincrónica). Los canales de atención virtual son:

Plataforma Ciudadana Registro Social de Hogares (www.registrosocial.gob.cl):

Punto de contacto para que las personas puedan realizar trámites digitales en el RSH: solicitudes de ciudadanía (comunicación asincrónica).

Correo Electrónico:

Medio digital que permite el contacto e intercambio de mensajes con las personas usuarias, utilizado en el proceso de tramitación de solicitudes web.

Redes Sociales:

Plataformas digitales permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información.

Call Center:

Punto de contacto a través del cual se pueden realizar consultas, solicitar información y orientación personalizada, con respuesta inmediata, sobre distintas materias del RSH. También utilizado como medio de comunicación en la tramitación de solicitudes web.

Mensajería Instantánea / Municipal:

Servicio de mensajería (WhatsApp) de comunicación directa con el equipo de RSH de la Municipalidad de Caldera que se encuentra habilitado para realizar consultas, solicitar información y orientación personalizada, con respuesta inmediata, sobre distintas materias del RSH. También utilizado como medio de comunicación en la tramitación de solicitudes web.

MOMENTOS DE LA ATENCIÓN

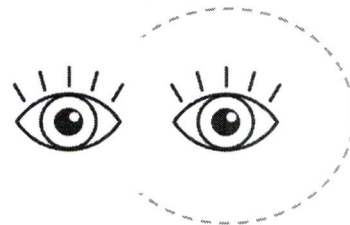
1. **Recepción de solicitudes web y derivación para análisis y revisión:** Cumple funciones de recepción de las solicitudes web y de derivación a los perfiles que realizarán el análisis de estas, a cargo de él o la EC.
2. **Análisis de solicitudes, revisión de documentación y contacto con el/la solicitante para gestión de documentación u otros:** Cumple funciones de análisis de la solicitud, la revisión de la documentación y el contacto con el/la solicitante para gestionar documentación faltante u otros.
3. **Tramitación final (aprobación/rechazo):** Cumple la función de aprobar o rechazar las solicitudes.

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS VISUALES

La discapacidad visual se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con una disminución o pérdida de las funciones visuales¹ y las barreras² presentes en el contexto en que desenvuelve la persona. (Mineduc, 2007).

- ✓ Al hablar, presentarse sin tardanza para que no tenga dudas de con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que perciba el sonido adecuadamente.
- ✓ Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía en caso que sea necesario.



- ✓ No usar un intermediario para dirigirse a él/ella, hacerlo directamente.
- ✓ No elevar la voz al hablar, usar un volumen de voz moderado, la persona es ciega, pero oye bien.
- ✓ Para indicar un lugar conviene utilizar expresiones como “a tu derecha”. “detrás de ti”, etc. Hay que evitar, “allí, aquí...”, ya que no significan nada para la persona con discapacidad visual.
- ✓ Usar con naturalidad palabras como “ciego”, “ver”, “mirar”. Es una palabra del lenguaje coloquial que todos utilizamos (Inclúyeme, 2023).
- ✓ No mostrar nerviosismo, ya que la persona captará nuestra actitud tensa.
- ✓ Para que capte nuestra presencia llevemos la iniciativa en el saludo, estableciendo un leve contacto de nuestra mano en su brazo y preguntando en que podemos ayudar.
- ✓ Utilizar un lenguaje explícito en sí mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal, sin embargo, el tono de la voz es esencial en nuestra comunicación con ellos.
- ✓ Si la persona acude sola, para ayudarla/o a sentarse, anticipele la acción con la voz, guiando su mano hacia el respaldo del asiento (Inclúyeme, 2023).
- ✓ Avísele cuando usted llega y se retira, para que no se quede hablando solo (Inclúyeme, 2023).

ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS AUDITIVOS

Se dice que alguien sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o mejor que 20 dB. La pérdida de audición puede ser leve, moderada, grave o profunda. Puede afectar a uno o ambos oídos y entrañar dificultades para oír una conversación o sonidos fuertes (OMS, 2023)

- ✓ Para llamar su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo o el hombro, espera a que te esté mirando para comenzar a hablar (Fiapas, 2023).
- ✓ No gritar, a veces ante una persona con dificultades auditivas tendemos a alzar la voz para ayudarlo, pero esto no sirve de nada en caso que la persona no pueda oír (Casado, 2023).
- ✓ Vocalizar bien, hablar con un ritmo calmado, esto facilita que nos lean los labios, ya que ellos se sirven de la lectura labial para comprender lo que se le dice. Es

importante evitar el tener algo en la boca o ponerte cosas en los labios, ni te tapes la boca con las manos mientras hablas, ya que esto dificulta que la persona pueda entenderte (Fiapas, 2023).

- ✓ Mirar a los ojos, ya que garantiza que se tendrá toda probabilidad tu rostro al frente con lo que facilita la lectura labial y se le concederá protagonismo al interlocutor.
- ✓ Acompañar nuestros diálogos con escrituras o dibujos, esto será útil para facilitarle la comprensión del lenguaje (Fiapas, 2023).
- ✓ Gesticular con las manos, ya que muchas veces la expresión corporal ayuda a entregar la información que se necesita.

ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS FÍSICOS

- ✓ Tratarlas con naturalidad.
- ✓ Darles la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan.
- ✓ Si tenemos duda de qué ayuda necesitan, no nos precipitemos y preguntémosles directamente.
- ✓ No nos dejemos impresionar por el aspecto físico que tengan.
- ✓ Adaptarse a su ritmo de movimientos.

- ✓ Ser discretos y no preguntemos el origen o las causas de su dificultad física.
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DIFICULTADES PSÍQUICAS

Es probable que no resulte evidente al momento de atenderlas, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos (INE, 2017).

- ✓ Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- ✓ Asegurarse que la persona comprendió la atención e información entregada.
- ✓ Entregar información de manera sencilla.

- ✓ No hablar de la limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- ✓ Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- ✓ Tener paciencia, puede ser que la persona no pueda expresarse al ritmo que piensa y eso dificulte el nivel de expresión.
- ✓ Ser empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.

ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES

- ✓ Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión.
- ✓ Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc.
- ✓ Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.

ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS

- ✓ Según posibilidades del municipio, si les damos documentación escrita considerar el uso del idioma propio de la persona.
- ✓ En la atención presencial, respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.

ATENCIÓN CONSIDERANDO DIVERSIDAD SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

La diversidad sexual y de género es una realidad sociocultural que emerge y se visibiliza cada día más en el país. Esta realidad nos insta a modificar lenguajes, actitudes y comportamientos para educar desde el respeto y generar una verdadera inclusión, que valore la diversidad y fortalezca el pleno desarrollo de todas las personas (MOVILH, 2018).

- ✓ Tratar con las personas, según su identidad de género, respetando nombre social y pronombre con el cual se identifican (ella, él).
- ✓ No debe suponer la orientación sexual ni identidad de género de las personas, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones.

- ✓ Eliminar cualquier forma de discriminación relacionada a la expresión de género, lo que se refiere a la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos (Artículo 4° Ley N° 21.120).

ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

- ✓ Acogerlas con actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- ✓ Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- ✓ Vocalizar correctamente, hablar con un ritmo moderado y elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- ✓ Utilizar lenguaje claro y ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones. Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.

- ✓ Si les damos documentación escrita, explicarles resumidamente la información que pueden encontrar en ella.
- ✓ Recordar que las personas mayores son sujetos de derecho, por lo que se debe recordar su potencialidad, valores y carencias (Hogar de Cristo, 2023).
- ✓ Es importante escucharlo/a proactivamente manteniendo el contacto visual (Hogar de Cristo, 2023).

ATENCIÓN A MUJERES

- ✓ Mantener escucha activa para identificar la necesidad relatada, considerando también que el mensaje puede surgir situaciones de violencia contra la mujer. También pueden surgir problemáticas derivadas de las labores de cuidado y uso del tiempo, por lo que se requiere tener un lenguaje de respeto y cuidado.
- ✓ Disponer de equipamiento para facilitar la atención: disposición de un espacio que permita la confidencialidad, mantener una red de contacto para derivaciones en casos de violencia intrafamiliar o en contexto de pareja u otras necesidades identificadas en el relato.
- ✓ Eliminar cualquier forma de discriminación contra la mujer. Esto significa que la atención considere las características y necesidades específicas. En una misma

mujer, confluyen diversas identidades que pueden aumentar su vulnerabilidad como, por ejemplo: ser mujer, persona mayor, con discapacidad, migrante, en situación calle, transgénero, entre otras.

ATENCIÓN A PERSONAS CUIDADORAS

Son las personas mayores de 18 años que dedican su tiempo a labores de cuidado no remunerado, es decir, que entregan asistencia permanente sin remuneración a personas con discapacidad, dependencia funcional moderada o severa, también a personas con necesidades educativas especiales permanentes que forman parte del Programa de Integración Escolar (PIE), o personas que están matriculadas en un establecimiento de educación especial.

Existen dos tipos de personas cuidadoras:

Persona cuidadora principal: quienes destinan el mayor número de horas al día a entregar asistencia de cuidados o apoyo permanente a personas que lo requieran.

Persona cuidadora secundaria: quienes destinan menos horas al día, en relación con la cuidadora principal, a entregar asistencia de cuidados o apoyo permanente a personas que lo requieran.

A la persona cuidadora se entregará acceso preferente de atención; para ello al momento de solicitar atención deben presentar su credencial de persona cuidadora y su cédula de identidad.

ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACION CALLE

Se entiende como Persona en Situación calle a quien que se encuentre pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria (una vivienda precaria supone, al menos, paredes y techos que otorguen cierta privacidad, permite albergar pertenencias y generan una situación relativamente estable). Carece de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche y encuentra residencia nocturna en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares que funcionan como hospederías comerciales (pagando o no por este servicio) y que brindan albergue temporal.

- ✓ Saludar cordialmente a la persona, presentándose e indicando la institución para la cual se desempeña.
- ✓ Dirigirse a la persona y preguntarle por su nombre para iniciar la conversación, evitando el uso de apodos.

ATENCIÓN A PERSONAS EN ESTADO DE EBRIEDAD O CONSUMO DE SUSTANCIAS ILÍCITAS

- ✓ Tener escucha activa, esto hará que comprendas lo que está diciendo la persona y centrar tu atención en interpretar el mensaje y el lenguaje corporal.
- ✓ Al iniciar la conversación asume que “no lo sabes”. Esto evitará que juzgues anticipadamente a la persona.
- ✓ Si la persona se pone agresiva, solicitar que se retire, o bien, llamar a guardia de seguridad.

ATENCIÓN A PERSONAS CONFLICTIVAS O CON CONDUCTAS AGRESIVAS

- ✓ Mantener el equilibrio emocional, no responder provocaciones.
 - ✓ Conversar con corrección, en un tono afable y profesional, evitar mostrar un tono brusco, cortante o grosero, tratando de evitar el incremento de la tensión y conflictividad.
 - ✓ Explicar con delicadeza, de forma convincente y razonada, los motivos por los que no es posible cumplir sus expectativas.
- Si la tensión aumenta, intentar reorientar la situación:
- ✓ Conducir al usuario hacia el estado de ánimo de tranquilidad que mantiene el profesional con habilidades de comunicación.
 - ✓ Dejar hablar al usuario para liberar su tensión emocional, que se desahogue y explique sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones manteniendo escucha activa.
 - ✓ Evitar gestos o posturas que puedan que puedan interpretarse como menosprecio.
 - ✓ Reconocer las posibles deficiencias propias de la organización, lo que suele rebajar la tensión del usuario y restablecer la interrelación.
 - ✓ Si el profesional no puede controlar sus emociones, tras haber padecido insultos o vejaciones, debe acudir a otro profesional para que atienda al usuario.

Evitar utilizar las siguientes expresiones verbales y no verbales

- ✓ Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como: apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia, etc.
- ✓ Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
- ✓ Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- ✓ Evitar un lenguaje de gestos que se interprete como hostil o amenazante: ponerse de frente en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo, etc.

COMO ACTUAR FRENTE A UNA AGRESIÓN

Ante cualquier percepción de posible agresión, el funcionario debe hacer uso de los sistemas de seguridad de la Institución, si los tiene, o avisar a sus compañeros para dar a conocer su situación.

- ✓ Protegerse o proteger a las personas que les rodean.
- ✓ Avisar y pedir auxilio.
- ✓ Socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas.

- ✓ Recabar toda la información posible sobre el agresor, la situación de violencia y si había testigos tener también sus datos.

La información sobre conductas agresivas deberá registrarse en la planilla de atención, para articular las debidas medidas de seguridad si es que se vuelve a presentar para ser atendido en el futuro.

SITUACIONES DE EMERGENCIA

Una emergencia es una situación imprevista que requiere una especial atención y debe solucionarse lo antes posible. El uso más habitual del término se refiere a un accidente o un acontecimiento que se presenta de manera abrupta y que, por lo general, requiere de algún tipo de acción para evitar o minimizar los daños.

Más allá de haber recibido una formación previa para poder actuar correctamente, hay pautas que todo el mundo debería seguir si se viera implicado en una situación de emergencia:

1.- Mantener la calma

Ante una situación estresante, es normal que actuemos de forma impulsiva y precipitada. Sin embargo, es necesario recuperar la calma lo antes posible para poder evaluar la situación y realizar las acciones pertinentes.

2.- Utilizar los números de emergencia ABC (Ambulancia, Bomberos, Carabineros)

Es decir, para llamar al ABC, donde se encuentran centralizados todos los servicios de emergencia. Si, por ejemplo, ya hemos dado el aviso a estos servicios, pueden necesitar contactar con nosotros de nuevo para pedirnos más información. En caso de que la línea se encuentre ocupada porque estamos atendiendo la emergencia delegar a otro funcionario entregar la información que nos soliciten.

OFRECER LA INFORMACIÓN CON CLARIDAD

¿Qué ha ocurrido?

Hay que describir lo sucedido (un incendio, una pelea, una persona accidentada o enferma, etc.), dando la mayor cantidad de datos posible respecto a la situación: si hay personas heridas y cuántas, si están conscientes, si hay alguien atrapado (por ejemplo, en un incendio), etc.

¿Dónde ha ocurrido?

Cuanta más información demos a los servicios de emergencias, menos tiempo tardarán en llegar al lugar de los hechos. Si presenciamos una situación dentro de la oficina entregar a los servicios de emergencias las referencias o como llegar a la oficina.

Todas estas indicaciones pueden parecer obvias, pero no siempre se llevan a cabo correctamente, puesto que estamos expuestos a un acontecimiento que nos produce estrés y nervios, contra el que no estamos acostumbrados a lidiar. Por eso es importante recordar

los dos primeros pasos que hay que seguir ante una situación de emergencia (Securtraining Formación, 2023).

RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La Ilustre Municipalidad de Caldera dentro de su reglamento de funcionamiento interno contempla la Sección de Atención Ciudadana perteneciente al Departamento de Gestión y Control de Calidad de la Dirección de Administración Municipal.

La Sección mantiene la oficina de ventanilla única, en la que ingresan todas las solicitudes de la ciudadanía para el municipio; las cuales pueden ser ingresadas de las siguientes formas:

- De forma presencial con la funcionaria de ventanilla única, quien tomara nota del requerimiento y entregara comprobante de ingreso que contiene número de folio, fecha, motivo y plazo de respuesta.
- A través de una carta, la que será recepcionada y derivada a alcaldía para su gestión.
- Mediante formulario de reclamo, sugerencia y felicitación que es entregado en administración municipal y puede ser depositado en un buzón en la misma oficina.

Todos los reclamos, sugerencias y felicitaciones son revisados por el alcalde/sa y derivado a la dirección correspondiente para su gestión y/o tramitación. El plazo de respuesta a la ciudadanía es de 15 días hábiles.

RECOMENDACIONES TÉCNICAS

Además del protocolo de atención del RSH, existen otras herramientas disponibles sobre la entrega de atención a la ciudadanía, las cuales se recomienda revisar.

1. Protocolos Técnicos del RSH / Material RSH: normas RSH, material capacitación
2. Protocolo de atención RSH

3. Plataforma GSL
4. Información sobre beneficios sociales / Guía o Catálogo de Beneficios Sociales (Portal Protección Social)
5. Mesa de Ayuda RSH - División
6. Directorios de servicios internos y externos principales, Deberes y Derechos
7. Recursos Portal web
8. Plataforma ciudadana: Guía gestión Solicitudes web, Guías Ciudadanas
9. Material de difusión: folletería, declaración, Deberes y Derechos, Panel y medios informativos

ANEXOS

Derechos y deberes de las y los ciudadanos en la atención del Registro Social de Hogares

DERECHOS:

- ✓ Ser llamado por su nombre y atendido (a) con amabilidad y empatía.
- ✓ Recibir una atención oportuna y respuesta a sus consultas y reclamos.
- ✓ Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.
- ✓ Ser informado de las formas de atención, plazos y los documentos a presentar (establecidos en protocolo RSH).
- ✓ Exigir confidencialidad en el uso de la información entregada,
- ✓ Exigir transparencia en los procedimientos, privacidad para exponer sus requerimientos y/o cambios en la información de su hogar.
- ✓ Donde sea pertinente, se cuente con señaléticas, al menos en español.
- ✓ Que el personal del programa porte su identificación.
- ✓ Contar con un espacio para formular consultas, reclamos, y /o sugerencias.
- ✓ Toda persona de tercera edad, embarazada o que cuente con dependencia severa o discapacidad, tendrá derecho a una atención preferente.

DEBERES:

- ✓ Tratar respetuosamente al funcionario (a) que lo o la atiende.
- ✓ Presentar con claridad su requerimiento o consulta.
- ✓ Entregar información fidedigna, íntegra y correcta.
- ✓ Cuidar las instalaciones y el mobiliario disponible en las dependencias del programa.
- ✓ Informarse acerca de los horarios y lugar de atención presencial.
- ✓ Conocer y respetar los procedimientos y plazos de gestión para cada solicitud.
- ✓ Dar prioridad a las personas con derecho a atención preferente.

BIBLIOGRAFIA

Casado. L, 2023. ¿Cómo atender en tu punto de venta a un cliente con discapacidad auditiva? Marketing Inclusivo. <http://www.marketinginclusivo.com/blog/distribucion-accesible/26-como-atender-en-tu-punto-de-venta-a-un-cliente-con-discapacidad-auditiva>.

Decreto Alcaldicio N.°2711. Reglamento de Organización Interna Ilustre Municipalidad de Caldera, 2019.

Hogar de Cristo, 2023. Adultos Mayores: 8 consejos para el buen trato. https://www.hogardecristo.cl/noticias/adultos-mayores-8-consejos-para-el-buen-trato/?utm_term=&utm_campaign=Institucional&utm_source=adwords&utm_medium=pc&hsa_acc=3379749079&hsa_cam=6747657311&hsa_grp=100375543185&hsa_ad=644840575410&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa-903462449273&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=CjwKCAjwzo2mBhAUEiwAf7wjkp6g5vkvkuED2SfFwvvIta2kQyi5Jq9XB9z5ow-0phNQJ41a3RclHxoC61QQAvD BwE.

Incluyeme.com, 2023. Recomendaciones para relacionarse con personas con discapacidad visual. <https://www.incluyeme.com/recomendaciones-para-relacionarse-con-personas-con-discapacidad-visual/>

Instituto Nacional de Estadísticas, 2017. Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, CENSO 2017. <file:///C:/Users/RSH/Downloads/Protocolo%20para%20Atenci%C3%B3n%20de%20Personas%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20Discapacidad%20-%20CENSO%202017.pdf>

FIAPAS, 2023. Como hablar a la persona con discapacidad auditiva. Confederación española de familias de personas sordas. <http://www.fiapas.es/recursos-de-ayuda-y-orientacion/como-hablar-la-persona-con-discapacidad-auditiva>.

Ministerio de Desarrollo Social, 2023. Curso Atención a la ciudadanía, PMA (MOOC).

Ministerio de Educación, 2016. Guía de apoyo técnico – pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia. MINEDUC. <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaVisual.pdf>

Organización Mundial de la Salud, 2023. Sordera y pérdida de la audición. OMS, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>. (<http://www.movilh.cl/wp-content/uploads/2018/03/Orientaciones-Diversidad-Sexual-y-de-Genero-LGBTI.pdf>).

Securtraining.es, 2023. Como actuar ante una emergencia. <https://www.securtraining.es/la-importancia-de-saber-actuar-ante-una-emergencia.html#:~:text=Una%20emergencia%20es%20una%20situaci%C3%B3n,evitar%20o%20minimizar%20los%20da%C3%B1os>.

2.- LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO Y LA SECCIÓN DE RSH, deberán tomar las providencias necesarias para resguardar el fiel cumplimiento de lo estipulado en el presente acto administrativo.

3.- REMÍTASE copia a la Srta. Secretaria Municipal (S) a efectos de que el presente decreto sea publicado en la página web del municipio en el contexto de la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



GIGI RAMÍREZ VILLALOBOS
SECRETARIA MUNICIPAL (S)



DANIELA CASTILLO BRAVO
ADMINISTRADORA MUNICIPAL (S)
"Por Orden de la Señora Alcaldesa"

DISTRIBUCIÓN: Secretaría Municipal; DIDECO.
DCB/GBV/AMS/CVL/bac. -

