

BUIN, 05 OCT 2020

DECRETO ALCALDICIO N° 2032 / VISTOS: Las facultades que me otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letra i) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades de 1988 y sus modificaciones; Arts. 13 y 15 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

CONSIDERANDO: 1.- El **Memorándum N° 154**, de fecha 17 de junio de 2020, mediante el cual la Dirección de Tránsito y Transporte Público solicita al Administrador Municipal decretar el "Manual de Buenas Prácticas de Atención de Público - Dirección de Tránsito".

2.- Que por **Memorándum N° 448** de fecha 21 de julio de 2020, la Dirección Jurídica informa al Administrador Municipal favorablemente respecto de la dictación de Manual de Buenas Prácticas de Atención de Público de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, sin perjuicio de subsanar ciertas correcciones realizadas.

3.- El **Memorándum N° 224**, de fecha 04 de septiembre de 2020 de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, requiriendo al Administrador Municipal autorización para decretar el Manual de Buenas Prácticas de Atención de Público - Dirección de Tránsito.

4.- El **Memorándum N° 592** de fecha 30 de septiembre de 2020 donde la Dirección Jurídica propone al Administrador Municipal decretar el Manual de Atención de Buenas Prácticas de la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

5.- La **Instrucción** del Administrador Municipal para decretar lo requerido.

DECRETO.

1.- **Apruébese el Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Público de la Dirección de Tránsito y Transporte Público**, el cual fue elaborado con la finalidad de ir en la búsqueda permanente de la calidad en la atención y mejorar la experiencia del usuario en el servicio entregado; documento que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



GERONIMO MARTINI GORMAZ
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL ARAYA LOBOS
ALCALDE

MLAL/GMG.VZS.mss

DISTRIBUCION:

- Control
- Tránsito
- Jurídica
- Archivo SECMU

C:\Disco D\Mis Documentos\Marina\DECRETOS 2016-2020\Dirección de Tránsito\Manual de Buenas Prácticas de Atención de Público.doc

Manual de Buenas Prácticas.

DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

POR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD | VIVIANA VÁSQUEZ GONZALEZ – DIRECTORA /
ALEJANDRA QUINTANILLA – ROMÁN ORELLANA O. /UNIDAD DE SERVICIO

Tabla de contenido

I.	<i>Antecedentes Generales</i>	3
II.	<i>Principios y Valores en el desempeño del Cargo</i>	4
III.	<i>Actitudes y Comportamiento por seguir</i>	5
IV.	<i>Dirección Polivalente</i>	5
V.	<i>Responsables del Servicio</i>	6
VI.	<i>Consideraciones Generales del Servicio</i>	6
6.1.	Protocolo de Atención Presencial.....	7
6.2.	Atención Telefónica.....	8
6.3.	Comunicación Escrita.....	11
6.4.	Respuesta Usuario Externo.....	13
6.5.	Código de Imagen.....	13
6.6.	Sobre la NO Discriminación.....	15
6.7.	Diferencias Culturales.....	16
6.8.	Pautas que favorecen la comunicación No Verbal.....	18
6.9.	Contacto Visual.....	18
6.10.	Postura Personal.....	19
6.11.	Uso de la Voz.....	20
6.12.	Uso de gestos.....	20
6.13.	Gestos Universales Multiculturales.....	21
VII.	<i>Atención Ciudadana Inclusiva</i>	22
7.1.	El lenguaje.....	22
7.2.	Concepto de Discapacidad.....	23
7.3.	Reglas Generales de Atención al Público.....	25
7.4.	Atención a Personas con Discapacidad.....	26
VIII.	<i>Bibliografía</i>	35

INFOGRAFÍAS

Infografía N°1: Valores Corporativos	4
Infografía N°2: Atributos del Servicio1	6
Infografía N°3: Atributos del Servicio2	7
Infografía N°4: Protocolo atención presencial	7
Infografía N°5: Consideraciones Telefónicas	8
Infografía N°6 Tips para comunicar mejor.	11
Infografía N°7: Aquí no Discriminamos.....	15
Infografía N°8: Diferencias Culturales	16
Infografía N°9: Distanciamiento	17
Infografía N°10: Contacto Visual	18
Infografía N°11: Postura personal	19
Infografía N°12: Uso de Voz	19
Infografía N°13: Uso de Gestos y Expresiones	20
Infografía N°14: Gestos universales 1	20
Infografía N°15: Gestos universales 2	21
Infografía N°16: Gestos universales 3	21
Infografía N°17: Uso Correcto del Lenguaje.....	24

I. Antecedentes Generales

La calidad del servicio y la orientación al usuario sigue siendo uno de los pilares fundamentales que contribuyen al ámbito de la modernización del Estado. Según los resultados de un estudio aplicado a 2.855 personas de todo el país, evidencian que un 80% de los chilenos afirma que la relación de los ciudadanos con el Estado es distante; un 77% la califica como de “no cooperación”; un 71% de “mal trato” y un 76% de discriminación¹. Todavía existe un creciente nivel de desconfianza y la negativa percepción que hoy las personas mantienen de los organismos públicos.

Nuestra Dirección sigue en el afán de buscar mejoras en la experiencia y calidad de la atención hacia sus usuarios o beneficiarios. En este Manual entenderemos como Usuario o beneficiario a todos aquellos con quienes interactuamos, nos comunicamos y entregamos algún servicio, es decir, a nuestros vecinos (as), empresas, instituciones públicas (MOP, Vialidad, UOCT), otras instituciones sin fines de lucro, y también consideramos al usuario internos como todos aquellos compañeros de trabajo que componen la Municipalidad. Sentimos la necesidad permanente de actualizarnos y modernizarnos en las técnicas de manejo para una mejor entrega de nuestros servicios.

Este Manual de Buenas Prácticas para la atención del público, es el reflejo de nuestro compromiso por un mejor servicio y son medidas complementarias al Plan Anual que desarrolla la Dirección de Tránsito. A la vez, son una herramienta práctica que contribuye a la resolución de situaciones cotidianas que se viven en la atención de público para esta Dirección y muy bien homologable para el resto de los Servicios Municipales que se entregan.

Disponer de una base de técnicas y conocimientos en este ámbito es imprescindible debido al importante rol que estos tiempos significa ejercer el cargo público en la

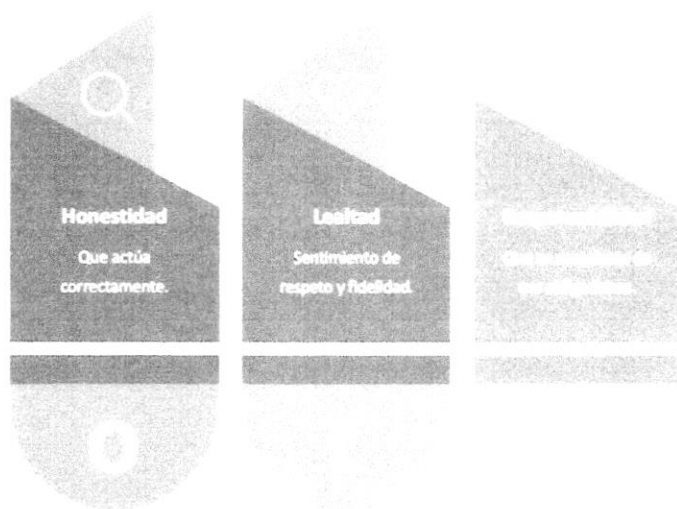
¹ www.consejotransparencia.cl

gestión municipal y resulta esencial para el funcionamiento del sistema público por su cercanía a la ciudadanía, por lo que debe ser considerado y ejecutado con sentido de la responsabilidad, voluntad de servicio a la sociedad, transparencia, eficacia y dedicación plena a las funciones públicas.

II. Principios y Valores en el desempeño del Cargo.

La Directora, Jefes de Departamento, encargados y/o coordinadores más todos los Funcionarios que componen la dirección, independientemente de su relación contractual, deben adoptar como base de su quehacer diario, los valores cívicos, corporativos, principios del respeto a los derechos de las personas, la honestidad, la solidaridad, la transparencia, la igualdad, la inclusión, la integración y la democracia participativa, tanto para los usuarios (as) externos como internos.

Infografía N°1: Valores Corporativos



Fuente: Plan anual Dirección de Tránsito

Todos los miembros de la Dirección tratarán, en el desarrollo de sus funciones, de educar y proyectar a la ciudadanía los principios y valores antes señalados, y combatir el desencanto y la desconfianza de la sociedad hacia la función pública, y en particular, hacia los Municipios, ya que somos la primera y más directa relación del Estado con las personas. En la toma de decisiones defenderán los intereses

generales sobre los particulares, ajustando sus actuaciones a los criterios inexcusables de objetividad, dedicación, imparcialidad, responsabilidad, austeridad y eficacia en el uso de los recursos.

III. Actitudes y Comportamiento por seguir.

No se aceptarán regalos ni dádivas que vayan más allá de los usos sociales habituales de acuerdo con las normas de probidad, ni compensaciones o favores que puedan condicionar el desempeño de sus funciones en esta Dirección y el Municipio. Evitarán toda actuación que pueda representar discriminación alguna con el público, cuidando en especial la promoción del respeto a la igualdad entre todos los usuarios (as), la integración de estos a la gestión del Municipio y traspasando a los mismos la Visión y Misión Institucional.

IV. Dirección Polivalente.

El personal de la Dirección debe ser polivalente y estar preparado para afrontar las diferentes situaciones que se le van a presentar durante el desarrollo de sus funciones o tareas asignadas. Debemos cumplir una serie de requisitos que aseguren en todo momento la calidad de los servicios que ofrecemos, ya sea como Departamento o Sección de este. Entendemos que ***“Somos la imagen de la Dirección”***, por lo que debemos:

- Conocer perfectamente el funcionamiento de nuestra organización.
- Promover los valores propios de nuestra Organización.
- Hacer hincapié en que la satisfacción de los usuarios (as) es el máximo objetivo que debemos perseguir.

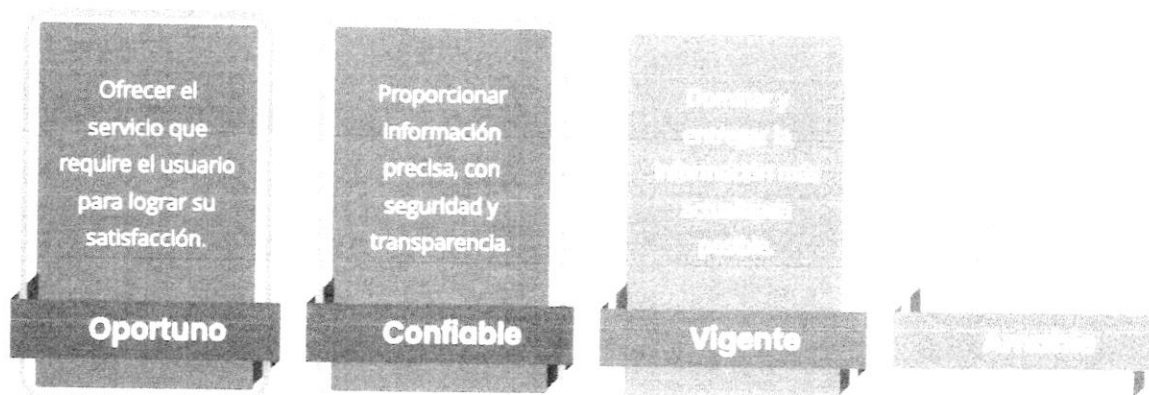
V. Responsables del Servicio.

Declaramos que la función del buen servicio no depende de un departamento, persona en particular o alguna plataforma web que entregue información relacionada, sino que es una Responsabilidad Personal y de cada uno de los que componen esta Dirección. Si bien es cierto para asuntos de orden existirá un coordinador asignado por la Dirección, no exime de responsabilidad funcionaria al resto del equipo de cumplir las tareas asignadas, porque de un modo u otro cada uno de nosotros tiene un impacto sobre los resultados del servicio y alguna responsabilidad por la calidad de la experiencia que le entregamos a los usuarios.

VI. Consideraciones Generales del Servicio.

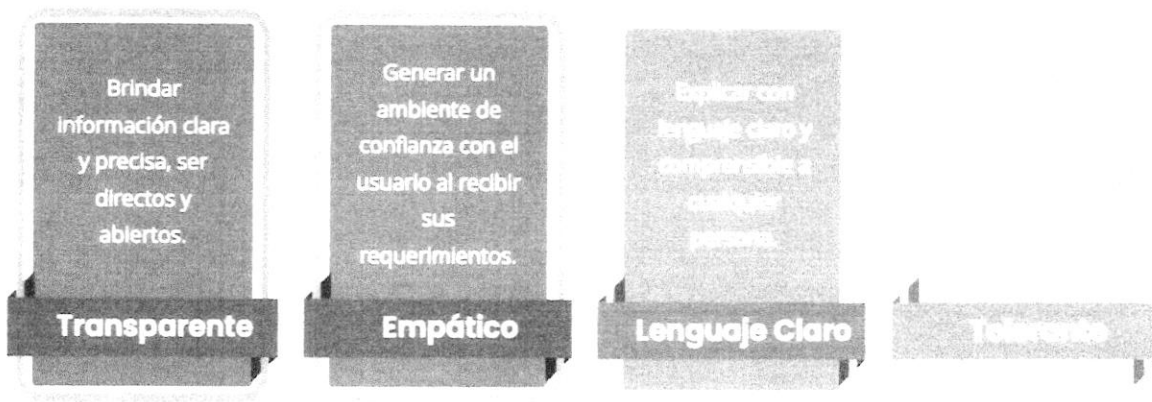
Para apuntar a obtener una buena experiencia en la atención, es necesario considerar sus propiedades y atributos generales del servicio que son:

Infografía N°2: Atributos del Servicio1



Fuente: Elaboración propia.

Infografía N°3: Atributos del Servicio2



Fuente: Elaboración propia.

6.1. Protocolo de Atención Presencial

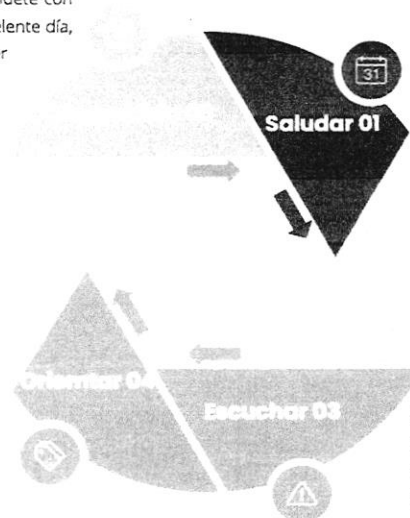
Esta atención se da cuando el usuario acude directamente a las oficinas de la Dirección.

Infografía N°4: Protocolo atención presencial

Cuando hayas terminado de atender, despídete con amabilidad, por ejemplo "que tenga un excelente día, fue un gusto haber podido tomar su atender

Si por alguna razón la organización no puede las necesidades del usuario (sea vecino u representante de alguna empresa), en ese momento ofrece disculpas, explica la razón por la que no será posible y ofrécele soluciones alternativas.

Una vez que hayas identificado su necesidad, debes orientarlo al área o departamento en el que pueda conseguir el servicio que esa buscando. Asegúrate que efectivamente sea recibido.



Saludar al usuario desde que llega, un ejemplo: "Buenos días Vecino", esto hará que la persona sienta su importancia en el recibimiento.

Preséntate con el usuario con quien tenga el contacto, pregúntale qué desea o en qué forma lo puedes ayudar

Escucha con atención, sin interrumpir y realiza las preguntas necesarias para entender plenamente qué es lo que necesita

Fuente: Elaboración propia.

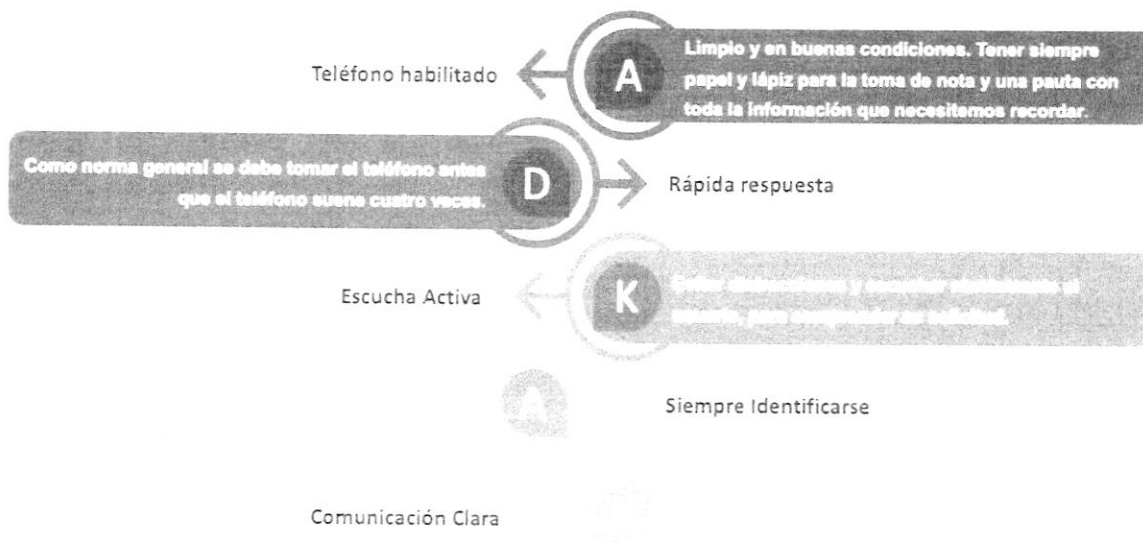
! Recuerda que durante todo este proceso es importante:

- Siempre hacer contacto visual con el usuario.
- Hablarle de "usted"
- Siempre tratar al usuario de forma cordial y amable.
- Modular el tono de la voz acorde al mensaje.
- Mostrar una imagen personal limpia y de acuerdo con la identidad de la Institución.

6.2. Atención Telefónica

En ocasiones la primera toma de contacto con el Público es a través del teléfono, por lo cual es muy importante la forma en que establezcamos la comunicación con el usuario(a), puesto que desde el primer contacto que tenga con la Dirección es la experiencia que va a evaluar para la calidad de la atención sea óptima.

Infografía N°5: Consideraciones Telefónicas



Fuente Elaboración propia

✓ Toma nota:

- Si es necesario pedirle al usuario que espere debes:
 - a. Pedirle autorización para hacerlo.
 - b. Explicarle por qué debe esperar.
 - c. Decirle el tiempo aproximado que deberá esperar.
 - d. Cuando tomes la llamada, agradécele que haya esperado.
- En caso de ausencia, debemos dejar un mensaje en el teléfono si se dispone, identificando el establecimiento y dando la información precisa para que el usuario(a) pueda ponerse en contacto con nosotros.
- Si en ese momento no le puedes dar solución al usuario y la persona responsable del asunto no puede atenderle, debes:
 - a. Explicar la ausencia de dicha persona de forma positiva y breve.
 - b. Decirle al usuario en cuánto tiempo, aproximadamente, regresará la persona que le puede ayudar.
 - c. Si el usuario no tiene tiempo de esperar en la línea, decir que puede llamar en cuanto la persona regrese; o bien, puede pedirle sus datos de contacto para que se le devuelva la llamada en un lapso no mayor a 48 horas.
- Existen ocasiones en las que el usuario no tiene razón o no se le puede ayudar. Si este es el caso, *utiliza siempre un tono tranquilo para conciliar la cuestión*. Puedes tomar la opción de transferir la llamada al supervisor o encargado más cercano.

En resumen, el diálogo con la persona que está al otro lado de la línea telefónica debe iniciarse siguiendo los siguientes pasos elementales:

1. Saludar correctamente.
2. Dar el nombre de la Dirección o Departamento y del Municipio.
3. Identificarnos con nuestro nombre.
4. Utilizar fórmulas de contacto del tipo “¿en qué le podemos ayudar?”. Una vez que hayamos establecido contacto telefónico, durante la conversación debemos tener en cuenta los siguientes consejos que harán que la comunicación sea efectiva:
 - Mantener una postura recta con la cabeza erguida, lo cual permitirá contestar correctamente y que el tono de voz sea el adecuado.
 - Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad. Se debe respetar una distancia de 3 cms. del auricular y evitar omitir las terminaciones de palabra. La voz es muy importante porque es la única referencia que posee la persona que nos escucha.
 - Debemos utilizar un tono amable y respetuoso.
 - Controlar el volumen de voz: un volumen alto es agresivo y refleja nerviosismo, mientras que un volumen demasiado bajo transmite inseguridad y timidez.
 - No debe masticarse chicle ni comer o beber: se emiten ruidos molestos.
 - No abandonar el teléfono sin avisar, ni mantener otras conversaciones de forma simultánea; en cualquier caso, pedir permiso a los usuarios (as) para mantenerlo a la espera.

6.3. Comunicación Escrita.

Además del contacto directo y telefónico antes detallado, también la comunicación por escrito es una de las tareas más frecuentes que tenemos que afrontar. Recomendamos seguir los mismos parámetros en la búsqueda de la satisfacción, aplicada tanto a usuarios (as) internos como externos.

Infografía N°6 Tips para comunicar mejor.



Fuente: Elaboración propia.

- La comunicación por escrito se realiza a través de oficios, ordinarios, memorándum, y correo electrónico, los cuales son considerados medios formales de comunicación. Para estos casos ten en cuenta las siguientes consideraciones:
- Considera siempre entregar una primera respuesta², ante requerimientos que signifiquen mayor análisis para una entrega definitiva. Esto es significativo para que los usuarios sepan que han recibido nuestra atención.
- Redactar correctamente, utilizando las palabras más adecuadas en función de lo que se quiere comunicar o informar. Usa frases cortas y breves, poniéndonos en el lugar del usuario.

² Ver punto sobre primera respuesta para casos especiales.

- Cuida la ortografía, utilizada de mala manera puede entregar una imagen poco profesional de la organización³.
- Utilizar un tipo de letra que sea legible, para lo cual se recomienda tipo Arial.
- La estructura de comunicación se divide en tres partes, la primera de ellas corresponde al saludo cordial, luego al desarrollo de la temática que se trate para finalizar con una adecuada despedida.
- Evita repetir ideas o palabras, mira algunos casos:
 - Ejemplo N°1: “**Diariamente, cada día**, confirmamos nuestro compromiso con nuestra comunidad”. Una frase correcta sería “**Diariamente, confirmamos nuestro compromiso con la comunidad**”.
 - Ejemplo N°2: Para atender su **queja**, lo canalizo al área de atención de **quejas y sugerencias**. Permítame, lo transfiero. Lo correcto es: “**Permítame, lo transfiero al área correspondiente**”.
- Por muy molesto que este el usuario, **nunca dejes de responder su requerimiento**.
- Para oficios, ordinarios y memorándum utilizar un formato adecuado verificando que se disponga de toda la información necesaria, tales como número del documento, antecedente, materia, fecha, a quién va dirigido, quien remite, texto de desarrollo, palabras de despedida, nombre y dirección de quien suscribe, y finalmente su distribución.
- Para correos electrónicos su sugiere la misma estructura manteniendo siempre el carácter formal de la comunicación.
- Para el caso del correo electrónico, procura que la respuesta no sea mayor a 48 hrs. una vez recibida la notificación.
- En cuanto al desarrollo del contenido se debe tener un trato amable con quien lee, siendo claro en lo que se quiere comunicar y dando solución, en la medida de lo posible, la problemática que se quiere resolver.

³ Apóyate de un diccionario, éste te ayudará cuando necesites aclarar significado de la escritura correcta.

6.4. Respuesta Usuario Externo

Para los usuarios externos, es importante mostrar atención sobre la comunicación activa, la recomendación es que ya sea por vía documento físico o correo electrónico, se realice una primera respuesta con el objeto de dar señales de haber recibido el documento y que se está trabajando en el requerimiento. Para la entrega de una respuesta formal definitiva, esta Dirección considera un plazo límite de 10 días hábiles.

Nos referimos a usuarios externos a personas naturales, jurídicas (juntas de vecinos, fundaciones, corporaciones, etc.) que no pertenezcan al entorno Municipal. Se excluyen Direcciones Municipales, Corporación, Juzgado Policía Local.

En el anexo N°1⁴ se muestra el formato estándar para dar respuesta a todos los requerimientos por escrito a los usuarios que lo requieren. Este debe ser firmado por la Directora y visado por su encargado de línea directa. De no contar con una dirección donde enviar la respuesta, esta se hará vía correo electrónico con el documento adjunto escaneado. No se aceptará dejar solicitud sin respuesta.

6.5. Código de Imagen

En un servicio público, una imagen personal agradable y cuidada se convierte en elemento determinante, porque no podemos olvidar quiénes somos y a quién representamos en la entrega de los servicios.

“Tu imagen es la primera impresión que generas ante el usuario. Por ello, es importante que cuides tu apariencia y vestimenta para transmitir confianza y seriedad”.

La dejadez y el descuido de la imagen van siempre en detrimento de la “calidad.” Aquí tienes algunos consejos que debes considerar a la hora de dar inicio a cada jornada de trabajo:

⁴ Ver anexo1

A. Aspecto Personal

- El aseo personal y un aroma fresco y suave genera una sensación agradable entre los usuarios (as).
- Si usas barba o bigote, se recomienda que este recortados y en orden.
- Conserva tu cabello limpio, peinado y estilizado.
- Considera siempre mantener una buena limpieza bucal.
- Cuida que tus uñas estén limpias y recortadas.
- Que tu maquillaje se aprecie de forma natural.
- El maquillaje y el perfume deben ser utilizados con mucha cautela, sin excesos.
- Se sugiere evitar el uso de joyas y complementos excesivamente grandes y aparatosos.

B. Vestuario

- Debemos ir correctamente vestidos con ropa limpia y discreta que no llame en exceso la atención, no rotos o rozaduras.
- Si esta disponible, es importante que utilices vestimenta corporativa para mantener la identidad con la institución.
- Se recomienda la utilización de calzado cómodo, seguros y limpios, según la labor que realizas.
- Cuida a que tu uniforme o la vestimenta que uses sea de tu talla, limpia y planchada.
- Si usas corbata, procura que esta quede siempre arriba del cinturón.



“Estas Acciones te darán una presencia de pulcritud y de compromiso con las funciones que realizas y las personas que te rodean”.

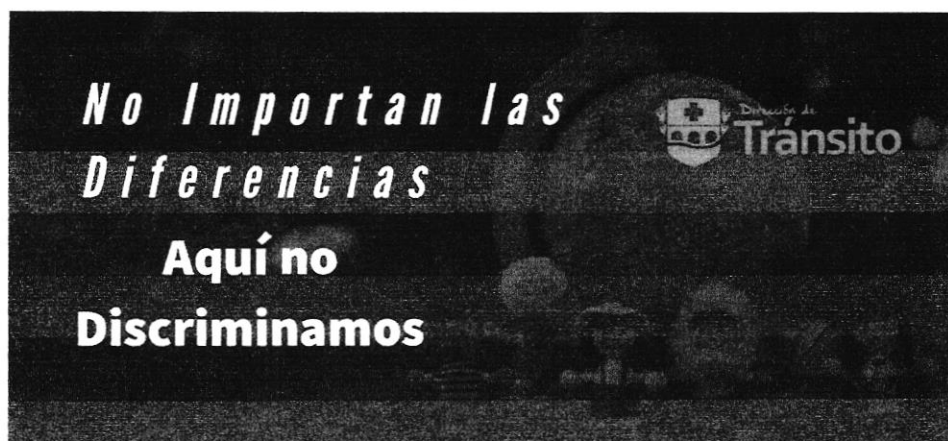
6.6. Sobre la NO Discriminación

Es importante estar en sintonía con los tiempos de hoy, y así ajustar nuestro lenguaje y comportamiento a la hora de emitir juicios en los que generen algún acto de discriminación.

¿Qué es discriminación arbitraria?

Para los efectos de esta ley, se entiende por discriminación arbitraria *“toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.”*

Infografía N°7: Aquí no Discriminamos.



Fuente: Elaboración propia.

6.7. Diferencias Culturales

Cada cultura, además de tener una lengua, tiene sus propios protocolos de comunicación, que tienen que ver con las experiencias que utilizan, así como una forma particular de interpretar y codificar mensajes.

Para estos casos, ten en cuenta que tu lenguaje no verbal (expresiones faciales, distancia personal, postura en tu asiento, contacto visual, etc.) estén en sintonía con lo que quieres comunicar, es muy importante para una mejor interpretación del mensaje.

Infografía N°8: Diferencias Culturales



Fuente: elaboración Propia

Pautas que favorecen la comunicación.

Para comunicarte mejor toma en cuenta las siguientes consideraciones:

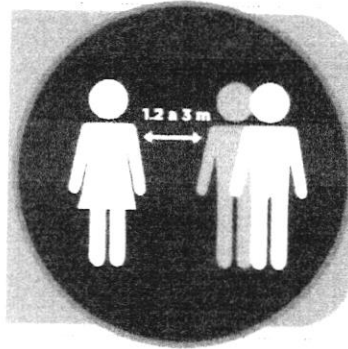
- Aprende de cada cultura y valora sus diferencias.
- Muéstrate dispuesto a comunicarte.
- Escucha y se empático.
- Respeta, no hagas juicios de valor.
- Verifica con tu interlocutor si tu comunicación es efectiva.
- Si tienes dudas en el proceso, comunícate siempre con su superior para dar una respuesta optima.

6.8. Pautas que favorecen la comunicación No Verbal

Este tipo de comunicación es emocional e intuitiva, que reúne un paquete de expresiones, movimientos del cuerpo, posturas o gestos, que contribuyen al entendimiento de la comunicación verbal. Su interpretación se aprende mientras interactúas con otros y depende de cada persona y su cultura.

El espacio que tengas con tu interlocutor determina el nivel de confianza que tengas con el usuario. Al acercarte con uno de ellos considera estar entre 1, 2 a 3 metros, para que ambos puedan verse y escucharse sin esfuerzo.

Infografía N°9: Distanciamiento



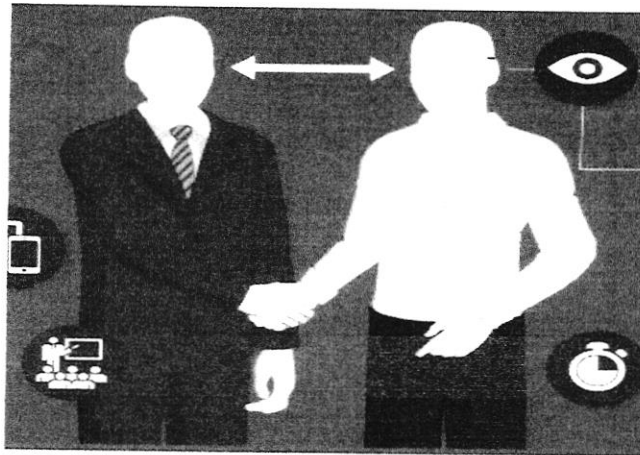
Fuente: Fundación Carlos Slim

6.9. Contacto Visual

Respecto al contacto visual con los usuarios se recomienda:

- Cuando te prestes a atender a un usuario, deja de lado todos aquellos distractores, uso de computador, uso de celular, conversación con otras personas. De manera que el usuario sienta que le prestas verdadera atención.
- No mires al usuario cuando hace uso de información privilegiada para brindarle privacidad. Esto es cuando mira su celular o agenda personal.
- Cuando te dirijas a un público, procura mirar a diferentes personas.

Infografía N°10: Contacto Visual



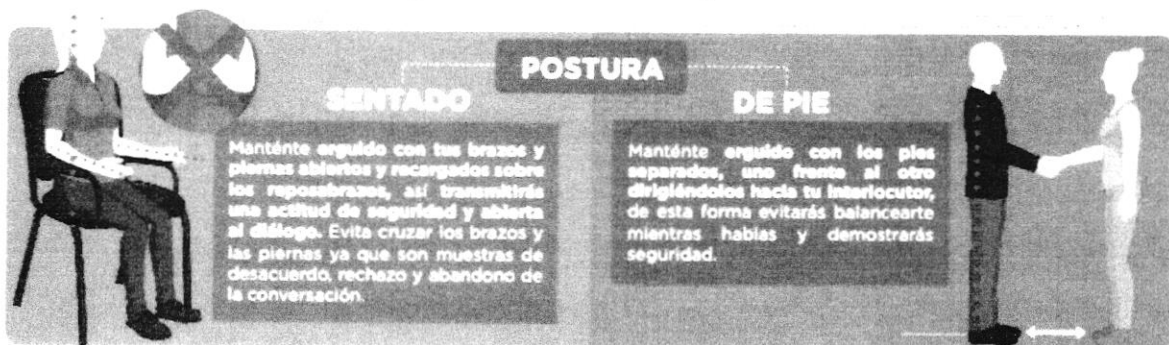
Fuente: Fundación Carlos Slim

- Busca siempre tener contacto visual antes de abordarlos para aumentar su interés.
- Evita perder ese contacto ya que se pueden sentir incomodos o no importantes.
- Mantén contacto por más de 5 segundos para aumentar tu credibilidad.

6.10. Postura Personal

Respecto a la Postura Personal se recomienda en la siguiente infografía:

Infografía N°11: Postura personal

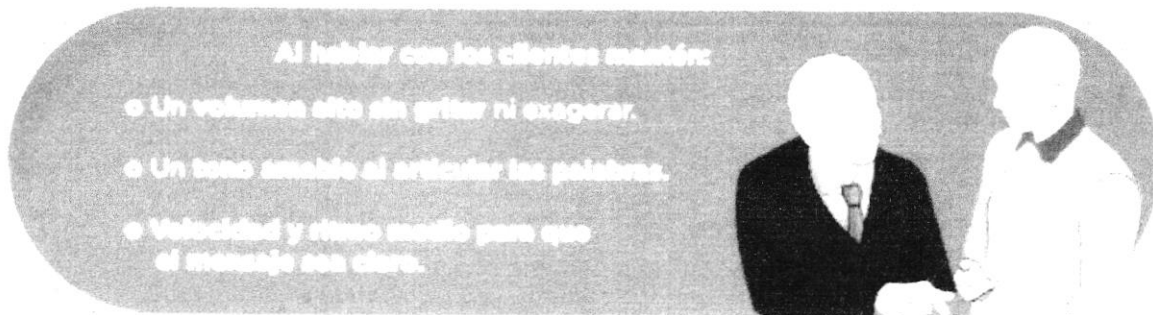


Fuente: Fundación Carlos Slim

6.11. Uso de la Voz

Respecto al uso de voz se recomienda en la infografía:

Infografía N°12: Uso de Voz

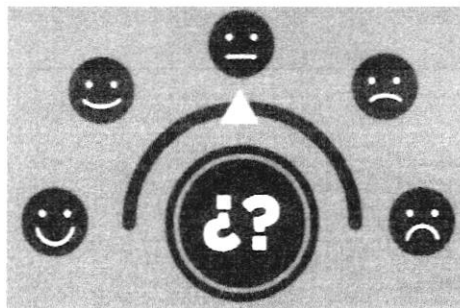


Fuente: Fundación Carlos Slim

6.12. Uso de gestos.

Nos referimos a los gestos que utilizamos al mover la posición de los músculos de la cara. Al comunicarte con los usuarios sonríe de forma genuina y evita fruncir el ceño, así transmitirás tus ideas con mayor facilidad. Algunas expresiones que podrías expresar al atender son:

Infografía N°13: Uso de Gestos y Expresiones



Fuente: Fundación Carlos Slim

6.13. Gestos Universales Multiculturales

Finalmente, existen algunos gestos que son entendidos por la mayoría de las culturas a las cuales nos podemos enfrentar.

Infografía N°14: Gestos universales 1



Fuente: Fundación Carlos Slim

Infografía N°15: Gestos universales 2



Fuente: Fundación Carlos Slim

Infografía N°16: Gestos universales 3



Fuente: Fundación Carlos Slim

“Finalmente para una buena comunicación no sólo son importantes las palabras que vas a utilizar, sino que, la manera en que lo transmitirás. Esto determinará el éxito o no de tu atención.

VII. Atención Ciudadana Inclusiva

Independiente del departamento donde nos encontremos, existirán personas con discapacidad que requieran de nuestra atención. Es por esto, que agregamos a este manual recomendaciones para una atención óptima y con un lenguaje adecuado.

7.1. El lenguaje

Con el lenguaje nos comunicamos, informamos, expresamos sentimientos, transmitimos valores, etiquetamos, nombramos, clasificamos e interpretamos la realidad. La creación de realidades se establece a través del lenguaje, por lo tanto, si lo usamos adecuadamente estaremos promoviendo el cambio cultural que se precisa para llegar a ser una sociedad inclusiva.

Tanto en la vida diaria, en los medios de comunicación, incluso en el humor y los proverbios, existe la utilización de palabras que denotan desconocimiento de la realidad de la discapacidad, lo que deriva en referencias ofensivas o peyorativas.

Estos conceptos, palabras e ideas siguen alimentando creencias equivocadas o estereotipos que sesgan la mirada sobre la discapacidad. Por ejemplo, se mantiene la idea que las personas con discapacidad mental son niños eternamente y se les cataloga de “retrasados”, a las personas con discapacidad psíquica se les sigue llamando “locos”; a las personas con discapacidad física “lisiado o minusválido”. Todas estas y otras palabras ponen el acento en el tipo de discapacidad y no en lo esencial, que es la persona.

El lenguaje ha contribuido a la opinión discriminatoria y negativa al centrar la atención en las limitaciones de este grupo de la población. El uso correcto del lenguaje es el primer paso para avanzar hacia una atención inclusiva de calidad.

Para incorporar un apoyo a la hora de usar terminología apropiada, es que se ha trabajado en una cartilla que contiene el uso correcto del lenguaje.

7.2. Concepto de Discapacidad

Teniendo en consideración el cambio de paradigma sobre discapacidad, formalizado en el marco legal presentado anteriormente, en su artículo N°5 la Ley N°20.422 presenta la siguiente definición:

“Persona con Discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Infografía N°17: Uso Correcto del Lenguaje

USO INCORRECTO	USO INCORRECTO	USO CORRECTO	USO CORRECTO
	Discapacitado Deficiente Enfermito Incapacitados Personas diferentes	Persona con Discapacidad.	
	Lisiado Minusválido Inválido Paralítico Mutilado Cojo Tullido	Persona con discapacidad física.	
	Mongolito Mongólico Retardado Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual.	
	Lenguaje de Señas	Lengua de Señas. Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas.	
	Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita. Persona con discapacidad congénita.	
	"el" Ciego Invidente Cieguito No vidente Corto de vista	Persona con discapacidad visual. Persona ciega. Persona con baja visión. Persona con deficiencia visual.	
	Relegado a una silla de ruedas Confinado a una silla de ruedas	Persona que usa silla de ruedas. Persona que se traslada en silla de ruedas.	
	"el" Sordo Sordito Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva. Persona sorda. (*) Las personas con discapacidad auditiva no son mudas.	
	Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico	Persona con discapacidad psiquiátrica. Persona con discapacidad de causa psíquica. Persona con esquizofrenia.	
	Anormal	Persona con discapacidad. (tipo de discapacidad) (*) No corresponde referirse a una persona sin discapacidad como "normal" respecto a una persona que tiene discapacidad.	
	Postrado Hombré, Mujer, Niño que padece... discapacidad Hombré, Mujer, Niño que sufre... discapacidad Hombré, Mujer, Niño aquejado de... discapacidad Víctima de... parálisis, autismo, etc. Afectado por... parálisis, autismo, etc.	Persona que se encuentra postrada. Está en... Que presenta discapacidad. Que vive con discapacidad. Que tiene discapacidad.	

7.3. Reglas Generales de Atención al Público

La atención de usuarios, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende público, siendo fundamental como primer paso, aptitudes positivas, el respeto por el usuario, generar vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación expresada mediante las siguientes acciones:

- A. **Saludar:** Sintonizar con una actitud de colaboración. Si corresponde, el funcionario puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarlo? o ¿qué necesita?, las que permiten que el usuario ordene su requerimiento.
- B. **Mirar directamente a la persona:** Implica reconocer que el usuario se encuentra presente en su condición de persona, digno de ser atendido y merecedor de nuestro respeto.
- C. **Comunicación Gestual:** Durante toda la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, la postura corporal o la expresión facial.
- D. **Entregar la información:** De la manera más precisa, honesta y clara posible, lo que exige estar al día en la información sobre servicios y beneficios.
- E. **No generar falsas expectativas:** En la atención confluyen peticiones y promesas, por lo que hay que estar conscientes de lo que se compromete al usuario para que se ajuste a la realidad de lo que el funcionario pueda hacer.
- F. **Despedirse:** Concluir el contacto de manera agradable.

7.4. Atención a Personas con Discapacidad

Decimos que es una Persona con discapacidad cuando presenta:

- Discapacidad de origen Motor o Físico
- Discapacidad de origen Auditivo, Persona Sorda
- Discapacidad de origen Visual, Persona Ciega
- Discapacidad de origen Intelectual
- Discapacidad de origen Psíquica

7.4.1. Recomendaciones generales para la Atención Inclusiva:

- Actuar con normalidad.
- Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- Emplear un lenguaje correcto, se dice: Persona con Discapacidad.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Respetar la identidad de la persona. Durante la atención que se brinde a una persona con discapacidad, tenga presente su situación.
- Las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social: tienen familia, estudian, trabajan, realizan deportes, se expresan a través del arte y la cultura, etc.
- Las personas con discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes al igual que todos, y tan cotidianas como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
- No trate a la persona como si fuera un niño.

- Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, diríjase a la persona por su nombre.
- Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes, sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud “ellos” versus “nosotros”.
- Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros.
- Evite los estereotipos o juicios a priori. No presentar a la persona con discapacidad como alguien dependiente, en estado lastimoso o como una persona especial.
- Tenga una actitud cordial con todas las personas que atienda, más allá de si presenta o no discapacidad.
- El funcionario debe atender en forma diferenciada a cada usuario para dar una atención de calidad.

7.4.2. Indicaciones de atención por tipo de discapacidad

A. Discapacidad de Origen Motor o Físico

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

- Pregunte 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 con discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente o al lado de ella, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
- No asuma lo que la persona puede o no hacer. No piense por ella.
- No mueva la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero pregunte si usted puede ayudarla.

- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
- Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato y atención natural.

B. Discapacidad de Origen Auditivo

Teniendo en cuenta las características generales de las personas con 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:

- Ubíquese frente a la persona sorda, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.
- Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Si es necesario, repita las indicaciones o la información.
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
- En caso de utilizar gestos, no exagere.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche.
- Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo.

- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explíquele de qué se está hablando en forma clara y modulada.
- Si su organización atiende de manera frecuente a personas sordas, solicite a sus jefaturas la capacitación en Lengua de Señas.
- Si su organización utiliza el sistema de números o de llamado a viva voz para la atención de público, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, por lo tanto, ubíquela donde pueda verla e informe al personal de apoyo.

C. Discapacidad de Origen Visual

Considerando las características generales de las personas con 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:

- Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante.
- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso de que sea necesario, dígame a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va a hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.

- Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona.
- Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: “a la izquierda de la mesa”, “a su derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de usted”. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como “¡Uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para ella (una puerta abierta o un obstáculo en el lugar donde camina). Es preferible decirle: “alto, no siga”, con el fin de evitar que continúe avanzando. Se sugiere explicarle después, lo que sucedió.
- 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.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrézcale su brazo, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. A veces ellas toman el hombro de quien los acompañan a caminar.

D. Discapacidad de Origen Intelectual

En el caso que la consulta sea hecha directamente por la persona con 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:

- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- En caso de que la persona con discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

E. 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 con 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, vinculadas en lo sustancial a sus dificultades en las áreas de la comprensión y comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Es muy importante que la persona que atiende público tenga una buena disposición hacia la atención.

- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación. En algunos casos, puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.
- En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- En algunos casos puede que la persona no se exprese al mismo tiempo o con la velocidad que piensa y eso dificulte el nivel de expresión, por lo tanto, es importante que quien lo atiende le brinde una buena atención haciéndole sentir cómodo y escuchado.
- En caso de que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Sea empático, demuestre que entiende y que se puso en el lugar de la persona.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona que atiende, no dilate la situación.
- Si la persona con discapacidad está acompañada por alguien, no ignore a la persona con discapacidad, diríjase a ella con naturalidad.
- Tampoco se refiera a la discapacidad de la persona con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.

7.4.3. Medidas de Accesibilidad Universal

Estas recomendaciones están dirigidas a brindar soluciones a los espacios físicos, que mejoren la atención de público en las organizaciones:

- Realizar adaptaciones que sean accesibles para todas las personas, desde el ingreso al lugar hasta el espacio de atención.
- Implementar rampas de acceso en la entrada del edificio u oficinas donde se realiza la atención de público.

- Los mesones de atención de público debieran ser accesibles, ser más bajos para que una persona en silla de ruedas pueda ser atendida y mirar a la persona que lo atiende, quedando a un nivel que le facilite la consulta que realiza.
- Puertas más anchas, de 90 cms, de tal manera que permitan el ingreso de una persona que se traslada en una silla de ruedas.
- Baños accesibles (que contemplen puertas anchas en los accesos, barras de apoyo, etc.).
- Contemplar el uso del ascensor cuando los espacios de atención de público están en otros pisos. Se debe considerar también el uso de señalética indicando el acceso de los ascensores y el teclado en Braille de los botones del ascensor.
- Verificar que en el trayecto no existan escaleras, peldaños o desniveles que dificulten el traslado de la persona con movilidad reducida o que se traslada en silla de ruedas.
- Hay que considerar que los espacios de atención estén ubicados en el primer nivel de un edificio, sobretodo en casos donde no existe ascensor y accesibilidad para llegar hasta los otros pisos.

7.4.4. Medidas de Acceso a la Información para personas con discapacidad

El acceso efectivo a la información se entiende como un derecho que encuentra sus fundamentos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, firmada por los países miembros de la ONU, y suscrita por Chile en 2008, que reconoce la importancia de la accesibilidad a la Información y las Comunicaciones; así como también en la Ley 20.422, la cual promociona las relaciones interpersonales, el desarrollo personal, la independencia e inclusión social de las personas con discapacidad. Es así, que hoy encontramos información dispuesta en diversos formatos y soportes físicos y digitales.

Entre las recomendaciones que ayudan a fomentar el acceso a la información de las personas con discapacidad, se encuentran:

- Impresión de material informativo en Braille para personas ciegas.
- Se recomienda que los funcionarios que atienden público dominen aspectos básicos de la Lengua de Señas, para mejorar la comunicación de las personas oyentes y las personas sordas.
- Desarrollar sitios Web accesibles para personas con discapacidad sensorial e intelectual. Un sitio Web accesible debe considerar:
 - Contraste de color y tamaño entre la fuente de sus textos y fondo de sus páginas, para que personas con baja visión, daltónicas o con otras afecciones puedan acceder sin problema al contenido.
 - Material multimedia o audiovisual con alternativas a la imagen o audio como transcripción, subtítulo, Lengua de Señas incorporadas a videos o en transmisiones en vivo, para que personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual puedan acceder al contenido.
 - Contar con computadores habilitados con lectores de pantalla como JAWS o NVDA (gratuito), software mediante el cual las personas ciegas acceden a la información de un sitio Web o documento.

Todos estos elementos en conjunto permitirán a quien se relaciona con los usuarios poder tener una atención inclusiva y de calidad. Se logra una Atención Inclusiva, cuando la calidad del servicio que entregamos es la misma para todos nuestros usuarios.

VIII. Bibliografía

- Protocolo de Atención y Servicio, Fundación Carlos Slim.
- Guía de Atención Ciudadana Inclusiva, SENADIS, Ministerio Desarrollo Social.
- El Cliente Pone las Reglas, María Eugenia Villegas, Ediciones Urano 2013.
- Ley 20.609 Sobre la No Discriminación, Chile.
- Ley 20.584 que regula el derecho de atención preferente, Chile.
- Ley 20.422 sobre normas de igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

ANEXO1

CARTA TIPO DE RESPUESTA USUARIO EXTERNOOF. : N° _____
_____ /

MAT. : Providencia N° / tema

DE : NOMBRE
DIRECTORA DE TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICOA : USUARIO
DIRECCION
COMUNA

En atención a la providencia del antecedente, mediante la cual solicita....., se informa a Ud. lo siguiente:

1. Personal técnico del Departamento de Inspecciones de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, se constituyó en el lugar requerido, realizando una inspección ocular y práctica en la cual se constata que:

.....

2. Por lo anteriormente expuesto, se adoptaron las siguientes medidas para dar respuesta a la situación o problemática, para conocimiento son:

a.-..... b.-.....

Saluda atentamente a Ud.

NOMBRE DIRECTORA
DIRECCION DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PUBLICO

Distribución

- Destinatario
- Archivo Departamento