

11 AGO 2023

BUIN,

DECRETO ALCALDICIO N° 2636 / VISTOS: Las facultades que me otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letra i) de la Ley N° 18.695 de 1988, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones; Ley N° 19.653 de 1999, de Probidad Administrativa; Decreto Supremo N° 680/1990 del Ministerio del Interior, creación y funcionamiento de la OIRS en todos los organismos públicos; Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información del Estado; Ley N° 19.628 de la Protección a la Vida Privada y de los datos de carácter personal.

CONSIDERANDO: 1.- El Memorándum N° 1279, de fecha 03 de agosto de 2023, por medio del cual la Dirección de Desarrollo Comunitario solicita al Administrador Municipal decretar el Protocolo de Atención Presencial y Virtual 2023 de Registro Social de Hogares, dependiente del Programa de Atención Municipal 2023.

2.- La Instrucción del Administrador Municipal, para decretar.

DECRETO.

1.- Apruébese el Protocolo de Atención Presencial y Virtual 2023 de Registro Social de Hogares - Programa de Atención Municipal 2023, a cargo de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Buin; documento que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



GERÓNIMO MARTINI GORMAZ
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL ARAYA LOBOS
ALCALDE

MLAL: G.M.G. V.S. mss.

DISTRIBUCION

- Control
- DIDECO
- Archivo SECMU

F:\Nueva carpeta\Marina\DECRETOS 2016-2020\Planes de Trabajo\Protocolo de Atención Presencial y Virtual Registro Social de Hogares 2023.doc



REGISTRO SOCIAL DE HOGARES. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL.

VERSIÓN JULIO - 2023

Índice

Introducción	3
1.-Propósito	3
2.-Alcance	3
3.-Marco legal y normativo que orienta la atención a la ciudadanía	4
4.-Documentación requerida	5
5.-Principios de acción: Atención centrada en las personas	8
6.-Niveles de atención.	9
I. ATENCIÓN PRESENCIAL DE REGISTRO SOCIAL DE HOGARES	12
I.1.-Protocolo para cada etapa de atención	12
A) Llegada y recepción	14
B) Espera	16
C) Desarrollo de la atención	16
D) Cierre y despedida	17
E) Evaluación y retroalimentación	18
I.2.- Continuidad operacional.	19
I.3.- Términos y definiciones generales, para toda etapa de atención.	20
I.4.- Recomendaciones para la atención con perspectiva de derecho.....	21
II. ATENCIÓN VIRTUAL DE REGISTRO SOCIAL DE HOGARES	27
II.2.- Canal de Atención Virtual:.....	28
II.2.- Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.	29
III.3.- Protocolo para el uso de las Redes Sociales.....	38
III. Anexo.....	43

Introducción

La Ilustre Municipalidad de Buin, en el marco del Programa de Atención Municipal (en adelante PMA), del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, ha realizado este Protocolo municipal de Atención Presencial y Virtual, para el departamento de Registro Social de Hogares (en adelante RSH), el cual, adicionalmente, será compartido con todas las áreas y departamentos de la Ilustre Municipalidad de Buin, con el objetivo de poder fusionar conceptos y protocolos presentes en la actual gestión municipal, con la convicción de que este documento, pueda contribuir a mejorar la calidad de atención a nuestros vecinos y vecinas de la comuna.

La importancia del Registro Social de Hogares, emerge precisamente de que, es el sistema de información que permite identificar y seleccionar de mejor manera a los/as beneficiarios/as de programas sociales que entrega el Estado. Dicho instrumento, reemplazó a la Ficha de Protección Social desde enero del 2016, que permitía visualizar las condiciones reales de vida de las familias, como así también la composición de los hogares y la determinación de calificación socioeconómica de éstos, a través de datos auto reportados y validación de cruce bases de datos administrativos.

Es importante destacar que, a partir de los elementos anteriormente mencionados, la atención a la ciudadanía en el RSH, es un servicio público que deriva de las obligaciones del Estado de resguardar los derechos ciudadanos en relación al instrumento de la política social establecido para identificar y caracterizar a la población más vulnerable del país.

En concreto, el Protocolo es una herramienta para la gestión de la atención, cuya implementación es de responsabilidad de todo el equipo de RSH, tanto en su conocimiento, difusión y efectiva aplicación.

En este documento, se encuentra presente el propósito y alcance del protocolo, junto con su respectivo marco legal y normativo que orienta la atención. Dentro del mismo, se detalla cada etapa de la atención, incluyendo para ello tablas con términos y definiciones generales, que facilitan el entendimiento de cada una de las etapas de atención, y finalmente, se incluyen recomendaciones para la atención con perspectiva de derecho.

1.-Propósito

Este Protocolo pretende proporcionar orientaciones a las y los funcionarios en relación a cómo realizar los procesos de recepción, acogida, entrega de información y respuestas a los requerimientos de las y los vecinos al momento de atenderse en la unidad de Registro Social de Hogares, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), de la Ilustre Municipalidad de Buin.

Su propósito es mejorar la calidad de atención y trato a las y los usuarios, familiares o acompañantes, a través de pautas claras, para entregar una atención más humanizada, acogedora, amable y respetuosa. Además, pretende unificar criterios y normar la atención presencial de acuerdo a los principios a los que adhiere la Municipalidad y los protocolos técnicos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

2.-Alcance

Este protocolo está dirigido a los funcionarios y funcionarias de la unidad de Registro Social de Hogares, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), de la Ilustre

Municipalidad de Buin, especialmente para aquellos que, por la naturaleza de sus funciones, tienen contacto directo y frecuente con usuarios, usuarias, familiares y acompañantes.

En segundo lugar, está destinado a aquellos funcionarios y funcionarias, profesionales, técnicos y administrativos, quienes tienen interacciones frecuentes con las personas usuarias, tales como guardias y secretarias que compartan espacio físico con la unidad de RSH.

3.-Marco legal y normativo que orienta la atención a la ciudadanía

La prestación del servicio de atención a la ciudadanía en el RSH tiene como marco global un conjunto de definiciones normativas y legales que regulan y orientan el quehacer en cuanto a la vinculación con las personas usuarias.

Estas incluyen normas y leyes de carácter general y aplicable a todos los organismos públicos, entre otros a las Municipalidades, y normas específicas establecidas por los propios municipios en concordancia con su carácter de organismos autónomos que participan de la administración del Estado.

La Municipalidad de Buin, como parte de los organismos de la administración del Estado, al igual que otros organismos públicos, debe dar cumplimiento al marco legal y normativo vigente referido a la vinculación y relacionamiento con la ciudadanía, además de la asociada al Sistema de Protección Social y RSH.

Este marco comprende:

1. El marco legal Constitucional y la normativa asociada a los tratados internacionales ratificados por el Estado de Chile en materia de respeto a los Derechos Humanos, es decir, el reconocimiento explícito de los derechos y de la responsabilidad del Estado como garante y del ejercicio de derechos humanos de la ciudadanía.

Normativa asociada a funciones de respuesta a la ciudadanía e información.

- a. Decreto Supremo N° 680, 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior: establece la creación y el funcionamiento de las OIRS, en todos los organismos públicos
- b. Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a Información del Estado. Reglamento de creación del SIAC. Regula el principio de transparencia de la función estatal y el derecho de las personas para acceder a la información de los órganos de la administración pública.
- c. Ley N° 19.628 de la Protección a la Vida Privada y de los datos de carácter personal.

2. Normativa asociada al RSH y Sistema de Protección Social. Protocolos para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares. Aprobado por Resolución N° 0414, de junio de 2021. A fin de mantener una caracterización socioeconómica actualizada y más precisa de cada unidad de análisis (hogar) del RSH, los párrafos 4°, 5°, 6° y 7°, del Reglamento, regulan los procedimientos de ingreso, actualización, rectificación y complemento de información al RSH, y cancelación de los datos personales tratados en este, los que deben ser realizadas por la respectiva jefatura de hogar u otra persona mayor de edad integrante de este.

- a. **Acuerdo de confidencialidad de la información.** En conformidad a lo establecido en el

Decreto Supremo N°160 de 2007 del Ministerio de Planificación (hoy Ministerio de Desarrollo Social y Familia); en el Decreto Supremo N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; y en la Ley N° 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada

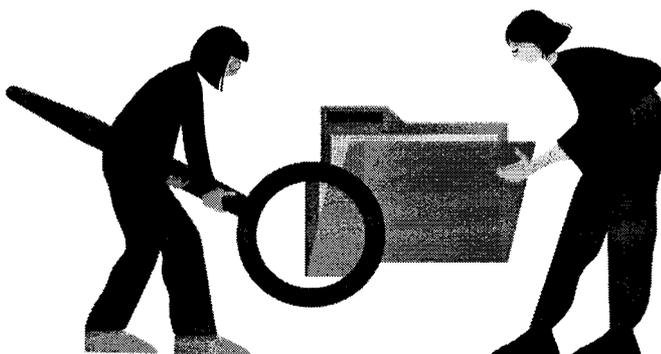
Conforme a lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y a las normas pertinentes de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y sus modificaciones posteriores, el tratamiento de datos personales que se realiza en esta página del Ministerio de Desarrollo Social se rige por las siguientes reglas:

El Ministerio de Desarrollo Social asegura la confidencialidad de los datos personales de los usuarios que se registren como tales en el sitio web <http://oirs.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/virtual/contacto.php> mediante el o los formularios(s) establecido(s) para esos efectos. Sin perjuicio de sus facultades legales, el Ministerio de Desarrollo Social sólo efectuará tratamiento de datos personales respecto de aquéllos que han sido entregados voluntariamente por los Usuarios en el referido formulario.

Los datos personales de los Usuarios serán utilizados para el cumplimiento de los fines indicados en el formulario correspondiente y siempre dentro de la competencia y atribuciones del Ministerio de Desarrollo Social.

El Ministerio de Desarrollo Social podrá comunicar a otros organismos del Estado, los datos personales de sus usuarios, conforme lo establecido al efecto en la Ley 19.628.

3. **Normativa relacionada** con las funciones de respuesta a la ciudadanía y a la transparencia, de promoción de la participación y ejercicio de derechos ciudadanos.



4.-Documentación requerida

Todos aquellos antecedentes que, en conformidad con los protocolos aprobados por el MDSF, se deben presentar, en original o copia, junto con la respectiva solicitud, a fin de fundamentar y validar la información auto reportada por las personas integrantes de un hogar. Cuando la solicitud haya sido realizada en línea, estos antecedentes deben ser adjuntados directamente en la plataforma, y, en caso de haber realizado la solicitud presencialmente, deben ser presentados al ejecutor, para que éste los digitalice y adjunte en la plataforma, y luego los devuelve al solicitante.

El/La usuario/a podrá en todo momento ejercer los derechos otorgados por la Ley N° 19.628 y sus

modificaciones posteriores. En específico, podrá:

1. Solicitar información respecto de los bancos de datos de que sea responsable el organismo, el fundamento jurídico de su existencia, su finalidad, tipos de datos almacenados y descripción del universo de personas que comprende:
2. Solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.
3. Solicitar se modifiquen sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si fuere procedente.
4. Solicitar la eliminación o cancelación de los datos entregados cuando así lo desee, en tanto fuere procedente.
5. Solicitar, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628, copia del registro alterado en la parte pertinente, si fuere del caso.
6. Oponerse a que sus datos personales sean utilizados para fines estadísticos.

Para ejercer sus derechos el Usuario podrá dirigirse a <http://oirs.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/virtual/contacto.php> indicando claramente su solicitud.

Respecto de la recolección y tratamiento de datos realizado mediante mecanismos automatizados con el objeto de generar registros de actividad de los visitantes y registros de audiencia, el Ministerio de Desarrollo Social sólo podrá utilizar dicha información para la elaboración de informes que cumplan con los objetivos señalados. En ningún caso podrá realizar operaciones que impliquen asociar dicha información a algún usuario identificado o identificable.

Para efectos de la presente "Política de Privacidad", se entiende por Usuario a la persona que voluntariamente se registre en <http://oirs.ministeriodesarrollosocial.cl/virtual/contacto.php> en los formularios especialmente establecidos al efecto. En tanto, Visitante es aquella persona que accede libremente a la información disponible en <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl> sin necesidad de registrarse previamente.



PROTECCIÓN DE DATOS EN REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

LEY 19.628

TRATAMIENTO DE LOS DATOS

¿Qué es? Cualquier operación o procedimiento técnico que permita recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.

PERSONAS TITULARES DEL DATO

La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del uso de sus datos.



La autorización para tratamiento de los datos debe constar por escrito.



A. Normativa sobre no discriminación, identidad de género, igualdad entre hombres y mujeres.

- Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación (Ley Zamudio): tiene por objetivo fundamental instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho toda vez que se cometa un acto de discriminación arbitraria.
- Normativa de enfoque de Género: la incorporación del enfoque de género en los productos estratégicos de los servicios públicos significa la incorporación de otra perspectiva para el análisis del impacto de políticas públicas en hombres y mujeres, detectar necesidades diferenciadas entre los mismos, identificación de brechas, inequidades, barreras y las causas que producen las desigualdades en términos del género, dentro de las competencias y funciones de los servicios públicos, que contribuyan a avanzar en materia de desigualdad y equidad de género.
- Ley N° 21.120 reconoce y da protección al derecho a la identidad de género: regula los procedimientos para acceder a la rectificación de la partida de nacimiento de una persona en lo relativo a su sexo y nombre, ante el órgano administrativo o judicial respectivo, cuando dicha partida no se corresponda o no sea congruente con su identidad de género.
- Convención Interamericana contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia (2013): Los Estados se comprometen a prevenir, eliminar, prohibir y sancionar, de acuerdo con sus normas constitucionales y con las disposiciones de esta Convención, todos los actos y manifestaciones de discriminación e intolerancia.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (1981): Los Estados Parte condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008): Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.



5.-Principios de acción: Atención centrada en las personas

La Municipalidad, en su protocolo de atención, entiende la atención personalizada como un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

La Ilustre Municipalidad de Buin, dispone puntos de atención del RSH, presenciales o a distancia www.registrosocial.gob.cl, para entregar orientación, asistir en la presentación de solicitudes, atender demás requerimientos tales como reclamos o consultas, y en algunas ocasiones, realizar actividades de difusión del RSH en Terreno, tales como Gobierno en Terreno y operativos Municipales en localidades de la comuna.

Además, se adhiere a los **cuatro principios de acción** señalados por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia: 1) Inclusividad y No discriminación, 2) Interculturalidad, 3) Orientación a la calidad y 4) Equidad de Género, los cuales se detallan a continuación:

a) Inclusividad y No discriminación

Entregar la atención sin ejercer ningún tipo de discriminación, garantizando la igualdad de trato entre las personas.

b) Interculturalidad

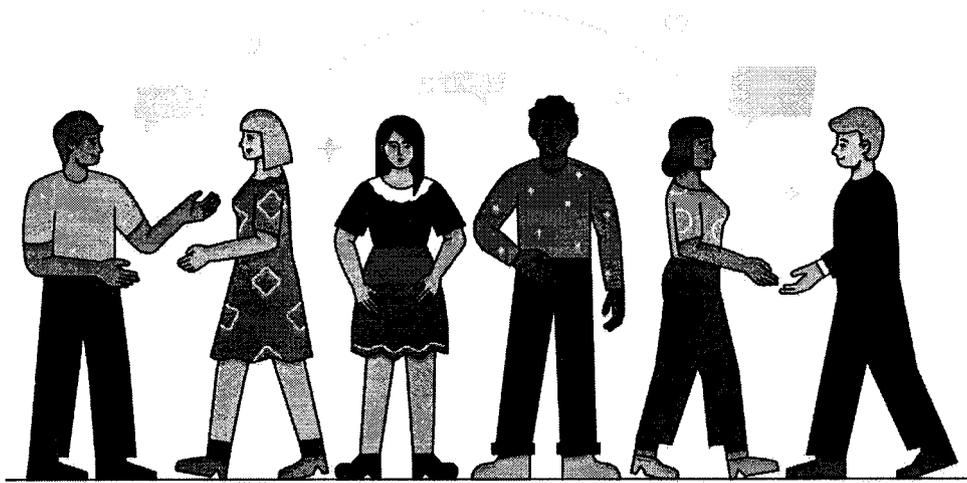
Una atención que reconoce y valora las diferentes culturas, religiones y, por tanto, organizada para entregar un servicio que sea culturalmente pertinente.

c) Orientación a la calidad

Una atención que se ajusta a las orientaciones técnicas (Protocolos RSH y Protocolo de Atención) y que considera los atributos de calidad valorados por la ciudadanía.

d) Equidad de Género

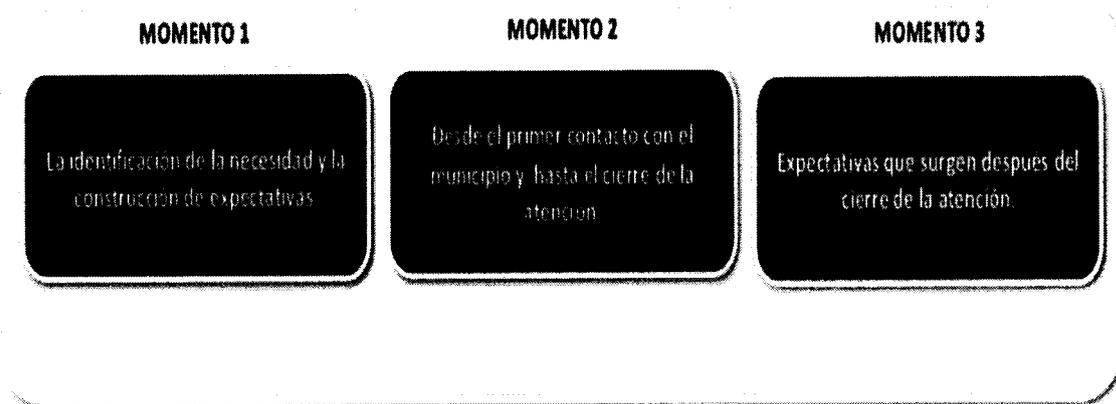
Una atención en la que se reconocen las diferencias entre los distintos géneros y las diversas características que pueden condicionar un acceso igualitario a una atención de calidad.

**6.-Niveles de atención.**

La atención presencial del Registro social de hogares, queda definida por la percepción positiva o negativa que, los usuarios/as sienten, en los tres principales momentos de la atención.

- La expectativa, con la cual llega a la atención presencial en el municipio el usuario/a
- La calidad de atención que el funcionario/a brinda, es el rol clave que desempeña el ejecutor/a
- La utilidad del servicio recibido por el usuario/a, donde evalúa y califica la entrega recibida.

Tres momentos claves



MOMENTO 1
PREVIO AL PRIMER ACERCAMIENTO DEL USUARIO AL MUNICIPIO

Tres hitos relevantes :

1. Identificación y exploración de la necesidad
2. Información Previa
3. Formación de la expectativa de servicio



"La información previa resulta muy relevantes puesto que a través del municipio, actores institucionales vinculados con la oferta o a través de la comunidad, que se da un primer nivel de orientación, el cual constituye de manera directa o indirecta, al primer acercamiento del usuario con el RSH"

MOMENTO 2
ACERCAMIENTO DEL USUARIO AL MUNICIPIO

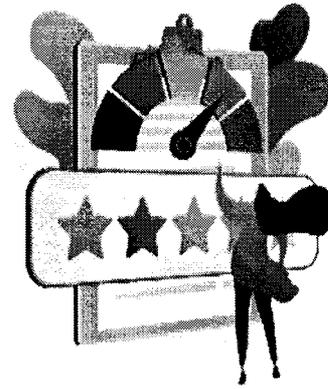
1. Se establece el match entre la necesidad del usuario y el RSH.
2. El usuario interactúa con los funcionarios, dispositivos y herramientas que dispone el RSH para la atención.
3. Comprende desde que el usuario hace una consulta o solicita la gestión de una solicitud hasta que se cierra el proceso de atención.



El momento 2 es clave y por eso nada debe quedar al azar. La atención cómo cualquier actividad que hacemos en el trabajo, debe ser planificada y tiene que responder a criterios uniformes convenidos previamente.

MOMENTO 3
EVALUA CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS, DESPUÉS DEL CIERRE DE LA ATENCIÓN

1. Etapa que se ve permeada por el resultado de la solicitud o el requerimiento, pero también en donde se valora el servicio entregado.
2. El proceso termina con la entrega de la Cartola Hogar y la CSE en lo que le compete al RSH.
3. Se evalúa también la utilidad del servicio entregado.



El tercer momento es donde el usuario se pregunta "¿Cómo me siento?" en definitiva, ¿se cumplió con la satisfacción de la necesidad y expectativa inicial o no?

El protocolo de Derivación.

El protocolo de derivación, o flujo de derivación de casos complejos, es donde, a través de una atención simple, se requiere de otro organismo o parte del mismo DIDECO, que pueda recibir el caso, como por ejemplo por la comisión de delito, negligencia, o bien, porque se trata de un potencial caso que requiere de intervención inmediata.

Frente a emergencias (desmayos, caídas, incendios, temblores, etc.), es necesario que funcionarios/as de RSH tengan claridad en los procesos a realizar, para hacerse cargo de personas, de la contención y derivación, en caso de ser necesario.

Para una adecuada derivación de casos sociales o complejos, se unificarán criterios para todos los departamentos, para lo cual, se sugiere considerar las siguientes indicaciones:

ANÁLISIS	INDICADORES	ASIGNACIÓN	UNIDAD	ACTIVIDAD
Análisis	Consultas	OIRS	Recepción y derivación	Sistema de registro
Requerimientos	Información	RSH Y OTROS DEPARTAMENTOS DIDECO.	Recepción derivación Respuesta	Documentación de respaldo
Análisis	Opiniones	RSH	Recepción y derivación	Plan de difusión
Análisis	Sugerencias	RSH	Recepción y derivación	Plan de difusión y requerimientos
Indicadores	Felicitaciones	RSH- DIDECO	Recepción	Registro de atenciones Carta agradecimientos.
Mejora de procesos	Reclamos	RSH -DIDECO	Respuesta	Corregir metodología

CAPÍTULO I

I. ATENCIÓN PRESENCIAL DE REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

I.1.-Protocolo para cada etapa de atención

El modo en que abordemos el diálogo con la persona, la actitud y lo que hagamos individualmente y como equipo en cada una de las etapas de la atención, definirá si esta experiencia es negativa o positiva, incidiendo la calidad percibida de la atención y del RSH. Comprende cinco etapas:

1. Llegada y recepción
2. Espera
3. Desarrollo de la atención
4. Cierre y despedida
5. Evaluación y retroalimentación



A continuación, se señalan los perfiles comunales y funciones del Registro Social de Hogares, para luego profundizar en las etapas de atención.

Perfil	Descripción	Funciones
Encargado/a Comunal	Perfil comunal cuya creación corresponde a la Subsecretaría de Evaluación Social. Define a aquella persona encargada de coordinar y supervisar las funciones de las	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar solicitudes - Asignar solicitudes - Gestionar solicitudes - Revisar estado de

	<p>personas integrantes del equipo municipal, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma.</p>	<p>solicitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobar o rechazar solicitudes - Revisar Cartola - Agendar visitas domiciliarias - Visualizar registros - Descargar base de datos comunal. - Crear y editar usuarios/as - Designar y coordinar carga laboral de los/las funcionarios/as
Apoyo Encargado Comunal	<p>Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH.</p> <p>Define a aquella persona encargada de apoyar en la coordinación y supervisión de las funciones de las personas integrantes que forman parte del equipo municipal, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar solicitudes - Asignar solicitudes - Gestionar solicitudes - Revisar estado de solicitudes - Aprobar o rechazar solicitudes - Revisar Cartola - Agendar visitas domiciliarias - Visualizar registros - Designar y coordinar carga laboral de los/as funcionarios/as
Recepción Municipal	<p>Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH.</p> <p>Define a aquella persona responsable de entregar orientación general de varios trámites a través del mesón municipal, incluyendo información del RSH (por ejemplo, uso Portal Ciudadano, documentación de respaldo, etc.), y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar solicitudes - Visualizar estados de solicitudes - Revisar Cartola - Visualizar registros
Atención de caso	<p>Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH.</p> <p>Define a la persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía, y que tiene acceso a las siguientes Funcionalidades de la plataforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar solicitudes - Gestionar solicitudes - Revisar estado de solicitudes - Revisar Cartola - Agendar visitas domiciliarias - Visualizar registros

Encuestador/a	<p>Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH.</p> <p>Aquella persona que cuenta con inscripción vigente en el Registro Nacional de Encuestadores del MDSF, encargada de la aplicación del Formulario de Ingreso al RSH en la vivienda en la que tienen residencia las personas integrantes del hogar solicitante, y que en la plataforma cuenta con acceso a la aplicación del Formulario de Ingreso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de formulario en viviendas de las personas integrantes del hogar.
Emisor/a de Cartola	<p>Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH.</p> <p>Aquella persona que tiene como función imprimir y entregar la Cartola Hogar, y que en la plataforma cuenta con acceso a la impresión de la Cartola.</p> <p style="text-align: center;">ENTREGA CARTOLA RSH</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; font-size: 8px;"> <p>Sólo a la persona titular del dato o su representante legal con la documentación que acredite tal calidad.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; font-size: 8px; width: 150px;"> <p>Hogares: El representante de personas con discapacidad debe ser el representante legal del hogar o el representante legal de la persona con discapacidad como representante legal de sus familiares.</p> </div>  </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; font-size: 8px;"> <p>Entrega de cartola a personas que no pertenecen al RSH de titular del dato no es posible su entrega, excepto que conste por escrito la autorización de titular del dato, para representante legalmente para este efecto.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; font-size: 8px; width: 150px;"> <p>Cartola de entrega de niños, niñas y adolescentes: padres y/o madres, representantes legales o quienes tengan legalmente su custodia y conciben con el uso de ella.</p> </div>  </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimir y entregar Cartolas.
Apoyo Comunal Externo	<p>Perfil comunal cuya creación corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales.</p> <p>Aquel funcionario/a dependiente del MDSF que, excepcionalmente, realiza funciones de apoyo a la labor del ejecutor municipal, en cuanto a la gestión y tramitación de solicitudes, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar solicitudes - Asignar solicitudes - Gestionar solicitudes - Visualizar estado de solicitudes - Aprobar o rechazar solicitudes. - Revisar Cartola - Visualizar registros

A continuación, se entregan algunas orientaciones generales a tener presente en cada etapa de atención, a fin de lograr que estas tengan una experiencia positiva y satisfactoria en su vinculación con la municipalidad y con el RSH

A) Llegada y recepción

Es la acogida y el primer contacto que realizan los distintos funcionarios(as) del equipo comunal

RSH en el recinto con las y los usuarios, quienes accederán a la atención a través de la recepción con una actitud amable, empática y respetuosa.

Es el momento en que establecemos el primer contacto e interacción con la persona, en el que transmitimos la primera impresión de nosotros como funcionarios y funcionarias, así como de la Municipalidad de Buin. Este momento, definirá parte importante del éxito del trabajo del equipo en la percepción de calidad de la atención por el RSH.

A continuación, te entregamos algunas recomendaciones que se deben tener presente al momento de iniciar la atención, a fin de lograr que el ciudadano(a) tenga una experiencia positiva en su vinculación con la municipalidad y con el RSH.

Persona Interlocutora	Acción	Diálogo	Recomendación
Equipo RSH	Saludar amablemente e identificarse con su nombre y apellido, ofreciendo su ayuda.	“Bienvenido al RSH, soy María Pérez, ¿Cómo puedo ayudarle?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mire a la persona a sus ojos, ser y mostrarse accesible y utilice siempre un lenguaje inclusivo y fácil, ajustado a las características de la persona. - Escuche atenta y concentradamente, manteniendo expresión agradable (rostro y voz) que calme, ayude esperar al que tiene prisa y contener a alguien que viene a quejarse. - Entregue, si corresponde, y orientación para que acceda y reciba la atención que necesita, sea en otra unidad del municipio o en otros organismos externos que conforme la red de apoyo social. - Entregue igual trato y respeto considerando las necesidades particulares que tenga (lenguaje/ idioma, en situación de discapacidad, etc.). - Facilite la obtención del número de atención en la Unidad del RSH si corresponde.
Ciudadano/a	Plantea su consulta/problema	Necesito su C. de Identidad, para iniciar la atención.	
Equipo RSH	Si el requerimiento no es para el RSH, sino que, para otra área de atención municipal o servicio, se debe derivar a donde corresponda	Explicar amablemente que su requerimiento debe presentarlo en otra unidad y se le invita a buscar mayor indicación en el Panel Informativo: “RSH Informa” o retirar folletos informativos (si los hubiere) en el 9 dispensador de catálogos, ambos ubicados en la sala de espera.	
Equipo de atención	Si el requerimiento está relacionado con el RSH facilitar la entrega del número de atención.	Señalar: “Por favor, acompáñeme al dispensador de números”. Se le debe informar en forma práctica cómo funciona el ordenador de fila. Hay que informar que debe esperar y estar atenta al visor donde se indica su módulo y asegurarle que tiene su número de	

		atención.	
--	--	-----------	--

B) Espera

Tiempo de espera, para que las personas se sientan cómodas y confortables en esta etapa, es importante asegurar el menor tiempo de espera para recibir una atención oportuna, así como adecuadas condiciones funcionales del lugar-espacio de espera, considerando las características diversas de la población a atender.



C) Desarrollo de la atención

Es el espacio principal de conversación entre la persona y quien otorga la atención y en el que, mediante una actitud empática y respetuosa, se indaga sobre la problemática o situación planteada, escuchando de manera activa para analizar la situación y entregar la información y orientación necesaria.

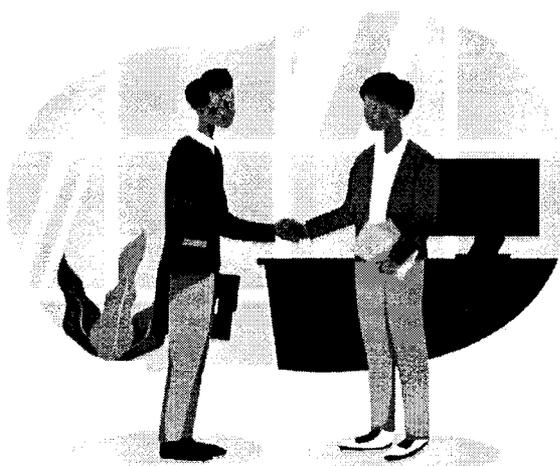
En este momento se identifican, además, elementos del contexto familiar u otras características personales que puedan estar afectando a la persona y que corresponda derivar a otras unidades, a través del Modelo de Gestión de Casos del GSL, a fin de entregar una atención social integral como municipio.

Indicaciones	
Realizar una conversación cercana	<ul style="list-style-type: none"> - Para lograr una buena comunicación. Mirar a los ojos, el contacto visual indica a la persona que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle. - Preguntar a la persona cómo quiere ser llamada. Primará el nombre entregado por la persona (nombre social). Para efectos de registro se utilizará el nombre legal. - Usar un lenguaje apropiado a cada persona y evitar usar abreviaturas y lenguaje técnico, que dificulte la comprensión de la persona, en caso de ser necesario hacer uso de herramientas, tales como intercomunicador,

	traductor de idiomas u otros que se disponga.
Realizar el screening o diagnóstico inicial para identificar la necesidad asociada al RSH u otras que requieran ser derivadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar activamente a la persona para comprender el problema y/o necesidad que tiene. Permitir y facilitar que se exprese y no interrumpirla con conclusiones precipitadas sobre lo que desea o necesita. - Solicite la Cédula de identidad y revise los datos administrativos disponibles de la persona y su hogar. - Si es necesario, consultar respetuosamente, detalles y antecedentes para comprender la situación de la persona y precisar correctamente la gestión a realizar. - Escuchar activamente a la persona prescindiendo de estereotipos y de realizar juicios de valor de sus conductas o sobre la problemática planteada. - Resguardar mínimos de privacidad respecto de otros puestos de atención, personas en espera o de quienes están trabajando en el entorno inmediato.
Entregar respuesta u orientación requerida sobre el RSH.	<ul style="list-style-type: none"> - Si la persona solicita su Cartola, invitar a que la revise y si tiene dudas sobre ésta, explicar con lenguaje sencillo lo que significa la información contenida en ésta. - Si hay datos desactualizados, informar sobre los pasos a seguir, señalando la importancia de mantener actualizada la información. - Frente a una consulta entregar con claridad, precisión y transparencia la información y/o respuesta, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza, ofreciendo información y datos exactos. - Si la persona desea realizar un trámite en el RSH, confirmar primero cuál es la solicitud que se requiere realizar según el análisis de caso. Explicar qué significa la solicitud e informar sobre la documentación necesaria.

D) Cierre y despedida

Cierre de la conversación y despedida. La persona se retira del lugar luego de haber recibido su atención. Esto puede ocurrir inmediatamente en el "Mesón Informaciones" u anfitrión (requerimiento de respuesta inmediata) o bien, luego de recibir respuesta por parte del equipo RSH que atendió su caso. Se debe asegurar que la persona se retira habiendo sido atendida y que se va con respuesta a su inquietud.

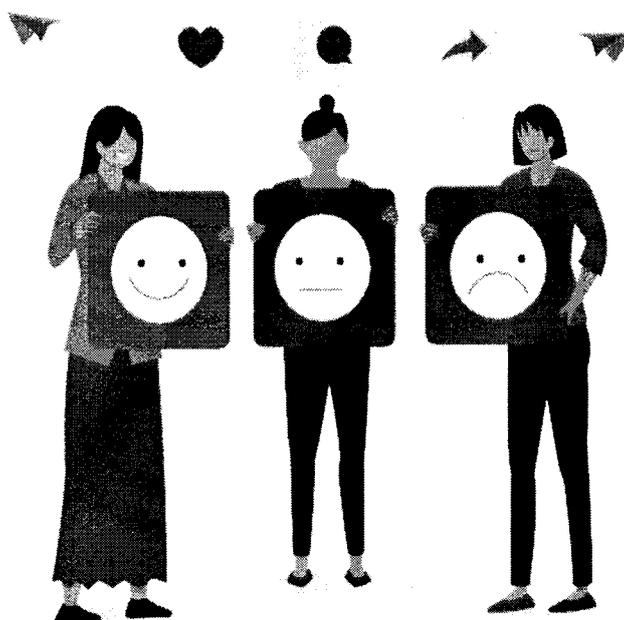


Acción	Indicaciones	Recomendación
--------	--------------	---------------

Comprobar que la persona comprendió la respuesta u orientación entregada.	"Emitimos la Cartola que nos pidió, analizamos su tramo e ingresamos la solicitud de actualización que necesitaba, el sistema la procesa "	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer a la persona, sobre todo si se han expresado temas de índole personal o confidencial. - Realice un resumen de lo realizado para dar respuesta al requerimiento de la persona y consulte si quedó todo claro. - Puede solicitar a la misma persona que señale cuál fue la respuesta entregada.
Preguntar, como regla general, si requiere de otra información.	"¿Hay algo más en que pueda ayudarle?", "¿Tiene alguna duda?".	<ul style="list-style-type: none"> - Entregue la respuesta u orientación a la consulta complementaria.
Invitar a la persona que dé su opinión sobre la atención recibida.	"Si usted lo desea, puede dejar sus Sugerencias o Reclamos en el Libro que se encuentra en la sala de espera".	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar que nos interesa conocer la opinión de las personas sobre la atención que se entrega.
Entregar información complementaria importante y despedirse.	"Puede revisar más información del RSH en este folleto o consultando en la página web." "Si requiere su Cartola la puede obtener desde la Web o solicitarla llamando al Call Center del RSH, 800 104 777", puede actualizar, rectificar o complementar sus datos.	<ul style="list-style-type: none"> - Entregue información sobre los canales disponibles para realizar nuevas consultas o reclamos. Informe a la persona de las alternativas para obtener la Cartola Hogar, sin tener que concurrir a la municipalidad. - Informar que con su Clave Única puede acceder a su Registro para revisar sus datos, obtener la cartola y realizar solicitudes. - Despidase de manera cordial y con una sonrisa, llamando a la persona por el nombre que indicó. "Espero haberle ayudado, hasta luego".

E) Evaluación y retroalimentación

Etapa posterior a la realización de las atenciones y que se debe realizar periódicamente por el equipo comunal bajo el liderazgo de la jefatura de la Unidad del Registro Social de Hogares. Consiste en un espacio de análisis y reflexión del equipo, a partir de datos cuantitativos y cualitativos (N° atenciones, satisfacción de la ciudadanía, tiempos de espera, tiempos de atención, logros y debilidades en relación con metas), que se realiza en función del mejoramiento continuo del servicio.



Acción	Recomendación
Realizar reuniones periódicas de equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar durante el año acciones para recoger la opinión de las personas ciudadanas sobre la atención entregada: encuesta de satisfacción, reuniones con organizaciones, otros, que permitan recoger las necesidades de mejora en la atención.
Analizar los datos de las atenciones entregadas, a partir del mecanismo de registro utilizado.	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar reportes para el análisis del equipo comunal, así como para entregar a las jefaturas y aportar a los informes de gestión de la DIDECO.
Levantar la opinión y/o percepción ciudadana sobre la calidad del servicio (acciones para medir satisfacción usuaria) y analizar sus resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión periódica del equipo para reflexionar sobre la marcha del proceso de atención; dificultades y logros, unificar criterios. - Poner en común las dificultades en la atención y conocer cuáles son las características de los distintos públicos que se atienden y, tener claridad sobre cómo abordarlas. - Identificar necesidades de reforzamiento y capacitación del equipo municipal para que cuenten con las competencias necesarias que aseguren estándares de calidad. - Identificar necesidades de autocuidado en el equipo y gestionar actividades para abordarlas.

I.2.- Continuidad operacional.

Se refiere a la capacidad que tenemos como institución, para mantener las funciones durante y después de un incidente o interrupción, entendiendo que el otorgamiento de los servicios brindados por la Municipalidad de Buin, es un derecho de la ciudadanía y por lo tanto, nuestros esfuerzos en este sentido, serán, mantener la atención con las adecuaciones que sean necesarias para continuar operando.

Se define; como la manera de reaccionar y en cómo se retoma la atención frente a interrupciones por

factores externos a la atención en sí misma, tales como motivos por corte de energía, interrupción de servicio de internet, caída de la plataforma, entre otros. Por lo cual, es necesario plantear que, si no podemos atender aquí y ahora, qué estrategia y mecanismos permitirán brindar el mejor servicio posible para la ciudadanía, de modo que sea posible poseer una preparación previa, en función de acciones preventivas más que reactivas, son medidas preparatorias para reaccionar cuando ocurra la situación.

Para cortes de luz y problemas con el ordenador, es necesario que cada funcionario/a de RSH tenga formularios manuales pre-impresos, para así lograr otorgar una atención a la ciudadanía a pesar de los problemas y condiciones que surjan en el trabajo diario.

Estas medidas serán responsabilidad del/la encargado/a comunal RSH.

- **Cortes de energía eléctrica:** Cada funcionario/a de RSH tendrá formularios manuales pre-impresos, para atender y concretar las solicitudes de todos los trámites de las personas que asistente presencialmente a la oficina del DIDECO. Se debe tomar nota del nombre del solicitante, su teléfono y correo electrónico de tal manera de tener medios de contacto de ser necesario.
- **Problemas con el ordenador/computador:** Si es generalizado se procederá de la misma forma que en el corte de energía eléctrica, es decir, cada funcionario/a de RSH tendrá formularios manuales pre-impresos, para atender y concretar las solicitudes de todos los trámites de las personas que asistente presencialmente a la oficina del DIDECO. Se debe tomar nota del nombre del solicitante, su teléfono y correo electrónico de tal manera de tener medios de contacto de ser necesario. Si se trata de un problema particular, el resto de las personas del equipo, concentraran la atención.
- **Para los casos de interrupción de la plataforma de RSH:** Es posible atender por medio de solicitudes genéricas impresas con anterioridad, descargadas desde página del Ministerio Desarrollo Social y Familia, <https://registrosocial.gob.cl/documentos>: en su sección documentos*, formatos de declaraciones juradas RSH, *documentos adicionales*, y posteriormente, al retorno del sistema, se digitalizan todos los documentos antes mencionados juntos otros formularios y documentos recibidos. Se debe tomar nota del nombre del solicitante, su teléfono y correo electrónico de tal manera de tener medios de contacto de ser necesario.
- **Cierre de las Oficinas:** Por desorden público, alerta sanitaria, riesgo del edificio u otra, las autoridades de la comuna, y la Dirección de Desarrollo comunitario, podrán definir el cierre de las oficinas, impidiendo el acceso de la ciudadanía a la atención, para su protección como medida de seguridad y resguardo.

I.3.- Términos y definiciones generales, para toda etapa de atención.

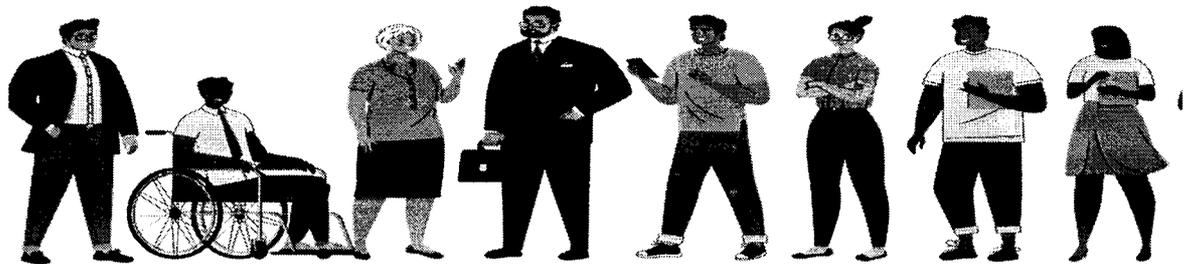
Escucha activa	Acto de oír con atención voluntaria y de alerta, para demostrar interés complementando con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal.
Accesibilidad	Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico, de información y comunicación.

Actitud	Disposición de una persona hacia algo o alguien.
Asertividad	Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
Empatía	Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los funcionarios de las instituciones de salud pública más valorados por los usuarios.
Calidad	Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor, o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple con los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

I.4.- Recomendaciones para la atención con perspectiva de derecho.

A continuación, se entregan algunas recomendaciones para abordar a ciertos segmentos de la población en los que debemos poner especial atención. La entrega de atención no implica criterios diferentes a los del resto, pero sí exige poner más énfasis en algunos aspectos de manera de adaptarnos a sus características y hacer más pertinente y eficaz la atención presencial.

La realidad comunal presenta que la cantidad total de personas presentes en el Registro Social de Hogares a junio del 2022 con dependencia moderada o severa corresponde a 1.077 y el número de personas mayores (60 años o más) corresponde a 14.925 personas. Por lo anterior y otros factores, es que se define lo siguiente:



I.5.-

Protocolo de Atención Prioritaria/Preferente

El Programa de atención prioritaria consiste en, la implementación de medidas para lograr la atención preferente de la población objetivo compuesta por; personas adultas mayores y personas con discapacidad ciegas o discapacidad visual, sordas, dificultad de movilidad, discapacidad mental, personas acompañadas de niños(as), personas con lactantes, personas cuidadores (as). Para lo cual se precisa desarrollar a nivel local mecanismos de en la atención.

La atención preferente es, la que entregamos de la forma más inmediata posible, evitando la espera del turno normal establecido.

Esto implicará que, algunas personas, que por su situación o condición física, mental o sensorial que las pone en desventaja, serán atendidas de forma preferente.

Las personas que presenten las siguientes condiciones (ver cuadro siguiente), serán puestas al principio del turno de atención o fila, para ser atendidas apenas se desocupe un módulo de atención; si hay más de una persona en estas situaciones, entonces todas serán puestas al principio del turno de atención y entre

ellas, se priorizarán por orden de llegada.

Tipo de público	Recomendación	Tipo de atención prioritaria
Personas adultas Mayores (persona de 60 o más años)	<ul style="list-style-type: none"> ● Acoger con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva. ● Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarse. ● 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. 	Atención Preferente
Personas ciegas o con discapacidad visual	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 con su brazo y preguntando en qué podemos ayudar. ● Hablar directamente con la persona no vidente que atendamos y no utilizaremos de intérprete a algún posible acompañante. ● Hablar con un volumen de voz moderado (las personas ciegas oyen perfectamente). ● 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 la comunicación con ellas. ● Indicar las posiciones de elementos físicos tomando como referencia a la persona: "a su izquierda...", "justo detrás de usted...", etc. ● Después de toda frase que la persona exprese, diga: "entiendo" o repetir lo dicho como, por ejemplo: "entonces usted me dice que...". 	Atención Preferente

Personas sordas	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de hablarles, asegure que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar. • Hablar lentamente, modulando muy bien y sin gritar. La persona intentará leer sus labios y si modula mejor, lo logrará. Subir el volumen de su voz, no ayudará a que sea mejor su comprensión. • Construir frases cortas y simples. • Acompañar nuestros mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario. Los gestos son importantes para la comunicación de personas sordas, pero no debemos exagerar; es decir, gesticule con la cara y manos como si estuviera hablando en televisión, es decir, circunscriba sus movimientos a un cuadrado imaginario que alcanza la parte superior de su cuerpo. 	Atención Preferente
Personas con dificultades de movilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tratarlas con naturalidad. • Darles la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan. • Si tenemos duda de qué tipo de ayuda necesitan, no nos precipitemos y preguntemos directamente "¿cómo puedo ayudarle?, por favor indíqueme". • Tome en cuenta que las personas necesitaran alguna adaptación al módulo de atención, por lo tanto, póngase de pie, retire la silla si es necesario y no dude en preguntar la forma de ayudar que espera la persona usuaria. • 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. 	Atención Preferente
Personas con discapacidad mental	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionemos con ellos según sus posibilidades y no según sus dificultades. • Evitemos actuar por ellos: escuche y pregunte para clarificar sus consultas. • No les tengamos aprehensión. • Tengamos en cuenta que entienden más cosas de lo que parece. • Tengamos paciencia. • Si las personas asisten acompañadas, deberemos dirigir la atención a la persona atendida como sujeto de derecho y no exclusivamente a su acompañante; no ignore a la persona. 	Atención preferencial

Personas acompañadas de niños y/o niñas	<ul style="list-style-type: none"> ● Se le debe ofrecer hacer uso de la sección del espacio infantil, para entretención de los niños y niñas la cual proporciona material didáctico. Esto permitirá al adulto que consulta, tener la atención mejor puesta en la orientación y la información que proporcione. 	Atención preferencial
Personas con lactantes	<ul style="list-style-type: none"> ● Se le debe ofrecer y asegurar asiento e informarle a la persona que esté amamantando que, en el recinto, tiene acceso a agua caliente para preparar el alimento del lactante si lo requiere, y estar atentos y atentas a cualquier otra necesidad que pueda tener. Considerando que no hay una zona exclusiva de lactancia, ofrezca que puede amamantar si le acomoda. 	Atención preferencial
Personas cuidadores/as	<ul style="list-style-type: none"> ● “Son aquellas personas que dedican su tiempo a labores de cuidado no remunerado, es decir, que proporcionan asistencia permanente en forma no remunerada a personas con discapacidad, dependencia funcional moderada o severa y/o con necesidades educativas especiales permanentes que forman parte del Programa de Integración Escolar o están matriculados en un establecimiento de educación especial”. ● Los requisitos son los siguientes: Que la persona cuidadora y quien requiere cuidados tengan Registro Social de Hogares. ● Que la persona que requiere cuidados se encuentre en los siguientes registros administrativos: <ol style="list-style-type: none"> a) Registro Nacional de Discapacidad b) Programa de Integración Escolar (PIE) permanente c) Niños, niñas y adolescentes matriculados en establecimiento educacional especial d) Dependencia moderada, severa y/o profunda en el módulo de salud del Registro Social de Hogares. ● Una vez que esté disponible el certificado digital de persona cuidadora, ingresa a la web del Registro Social de Hogares y estará habilitada la opción para solicitar su credencial física. ● La solicitud de credencial física estará junto al botón de descarga de cartola RSH y de certificado digital de persona cuidadora QR. 	Atención preferencial.

I.6.- Protocolo de Atención Normal/Regular.

Tipo de público	Recomendación	Tipo de Atención
Personas migrantes	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión. ● Evaluar si el origen de la persona establece barreras del idioma. Evite chilenismos. ● Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc. ● Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar. 	Atención Normal
Personas pertenecientes a pueblos originarios	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 impacientarse. 	Atención Normal
Atención considerando diversidad sexual e identidad de género.	<ul style="list-style-type: none"> ● Tratar a las personas, según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cuál 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. Pregunte como quiere que ser llamada; ● Como ejemplo: Don Juan... si le digo así, ¿le acomoda a usted?... si la persona siente que es rara la pregunta puede explicar con estos ejemplos. ¿por que hay personas por ejemplo que, llamándose Juan Manuel, no le agrada que le digan sólo Juan! O prefieren su segundo nombre o un alias. ● 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 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género). 	Atención normal

Tipo de público	Recomendación	Tipo de Atención
Mujeres	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantener escucha activa para identificar la necesidad relatada, considerando que en el mensaje puede surgir situaciones de violencia contra la mujer, por lo que necesitarán nuestra orientación y derivación a la oficina del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género más cercano. 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 en la atención, 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, desarrollando en el ejercicio de la atención un enfoque de género e intersecciones y que permita abordar la complejidad del caso. ● 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 adulta mayor, con discapacidad, migrante, en situación de calle, transgénero, entre otras. 	Atención Normal

CAPÍTULO II

II. ATENCIÓN VIRTUAL DE REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

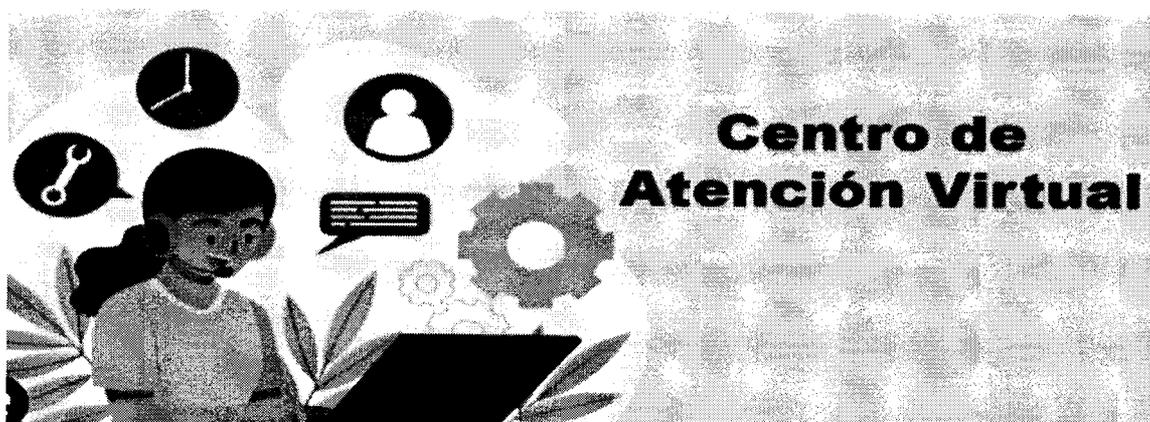
La atención virtual web del Registro Social de Hogares representa una importante herramienta alternativa para la atención de la ciudadanía, puesto que es un facilitador de presentación de solicitudes al sistema, potenciado en el periodo de pandemia de emergencia por el COVID-19, y que ha mantenido su continuidad en solicitudes para quienes, por motivos laborales u otros, no pueden asistir presencialmente a las oficinas de Registro Social de Hogares.

Siguiendo la tendencia del Estado de avanzar en, la implementación de trámites digitales los municipios están incorporando progresivamente en su quehacer la **atención virtual** y, en el caso de las Unidades del RSH en particular, la atención virtual para la tramitación de solicitudes al RSH ingresadas a través de la web.

El uso del Portal Ciudadano para la presentación de solicitudes al RSH es una forma de vinculación e interacción indirecta y en tiempo diferido (asincrónica) de las personas con el municipio sustentado en el uso de dispositivos tecnológicos, a través del cual la ciudadanía busca resolver sus requerimientos en la materia de tramitación de solicitudes al RSH. De esta manera, la gestión de solicitudes ingresadas por la web del RSH forma parte relevante de las acciones de atención a la ciudadanía, que los equipos comunales RSH realizan cotidianamente.

Desde la perspectiva ciudadana, el uso de la plataforma web no sólo implica mayores posibilidades para ejercer su derecho a realizar trámites en el RSH, sino que, además, con esta se puede llegar a más personas y con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, implicando también asumir su corresponsabilidad en la gestión de su información.

Esta modalidad de atención incorpora la interacción y comunicación, mediante el uso de herramientas digitales y en tiempo diferido, entre un/a agente de atención del municipio y un/a usuario/a del Registro Social de Hogares.



Este tipo de atención web es un servicio municipal que pretende favorecer:

- A. La rapidez en la respuesta a los/as usuarios/as web.
- B. La calidad del servicio y la oportunidad de la comunicación para resolver problemas en la solicitud en los plazos establecidos para ello.
- C. El apoyo y orientación para realizar trámites vía web.
- D. El trato amable en el contacto con la persona y en la entrega clara y adecuada de información.
- E. Esclarecer los motivos de rechazo de solicitudes cuando corresponda.
- F. Recolección de información y de documentación faltante de manera segura.

1) La revisión de los documentos:

De igual modo que en la atención presencial, la modalidad de atención web, implica la aplicación de los mismos criterios establecidos en protocolos estandarizados del Registro Social de Hogares, procurando éxito y eficacia en el proceso de revisión de documentación.

La organización del equipo RSH para la atención web, debe desarrollarse con criterios de eficacia y calidad. Para ello, es necesario reforzar las competencias y procedimientos internos para realizar el contacto con la persona solicitante, permitiendo lograr una comunicación efectiva con la ciudadanía en los procesos de aprobación de solicitudes en los plazos establecidos.

Para lo cual, la Atención Virtual incluye:

1. La entrega de respuestas a consultas y reclamos a través de la plataforma del SIAC-OIRS.
2. La tramitación de solicitudes ingresadas en la plataforma ciudadana del RSH.
3. La entrega de información sobre el Registro social de Hogares en la página web del municipio.
4. La realización de video llamadas para completar la tramitación de una solicitud.
5. El contacto e interacción a través de correo electrónico para complementar el proceso de tramitación de una solicitud.

"Es importante destacar que, en la atención virtual web, del registro social de hogares, el proceso se activa por un ciudadano (a) que presenta un requerimiento y por un colaborador que realiza distintas acciones para dar respuesta, y poder así cerrar el proceso con la recepción de la ciudadanía".

II.2.- Canal de Atención Virtual:

Este canal integra todos los medios de servicio en función de la ciudadanía y grupos de interés por medio de tecnologías de la información y las comunicaciones, como por ejemplo el correo electrónico y las redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Secretaría de Desarrollo Digital del Ministerio de Economía (<http://www.estrategiadigital.gob.cl/>) Esta organización fue creada en febrero de 2007 como una respuesta a la necesidad de diseñar y ejecutar una política pública de promoción del uso de por los ciudadanos, empresas privadas y organizaciones gubernamentales. El trabajo de esta Secretaría tiene tres líneas principales: (1) mejorar la operación del Gobierno incorporando tecnología, (2) hacer recomendaciones de inversión en para organizaciones gubernamentales, y (3) promover el uso de soluciones en la Sociedad chilena.



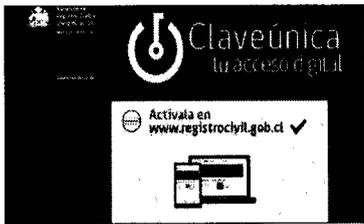
Recuerda que: Puedes realizar todos tus trámites en línea accediendo con tu clave única en www.registrosocial.gob.cl.

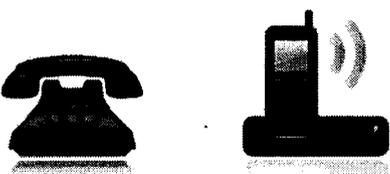
II.2.- Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

La Atención virtual está compuesta por el conjunto de acciones que permiten responder a los requerimientos de la ciudadanía, a través del uso de medios digitales y/o plataformas web, chat y correo electrónico, video llamadas, y otros medios de comunicación con la ciudadanía que implican la interacción y/o comunicación indirecta y diferida en el tiempo.

Este tipo de atención permite:

1. Poder acceder a la plataforma ciudadana para realizar sus solicitudes.
2. Informar a la ciudadanía de manera autónoma.
3. Que la ciudadanía obtenga respuestas a consultas frecuentes respecto al RSH.
4. Difundir y entregar material para orientar sobre el uso de la plataforma y los pasos a seguir, facilitando el manejo de la plataforma web del RSH, fomentando en la ciudadanía, el acceso a la información de manera amigable y de fácil entendimiento.

ATENCIÓN VIRTUAL	DIRECCIÓN	DEFINICIÓN
Plataforma web ciudadana.	<p>www.registrosocial.gob.cl</p> 	<p>Plataforma Web, Punto de contacto para que, las personas puedan realizar trámites digitales en el RSH: solicitudes de ingreso al RSH y de actualización de información.</p> <p>Permite la interacción en tiempo diferido con la ciudadanía (comunicación asincrónica) a través de la clave única.</p>

Correo electrónico	<u>XXX@buin.cl</u> 	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	Facebook: /ChileAtiende. Twitter: @ChileAtiende. Instagram: @chileatiende 	Plataformas Redes sociales digitales que, permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información
Atención telefónica.	Llama al 800 104 777 Ministerio desarrollo social y Familia. Teléfono Registro social de Hogares Municipalidad Buin 22 8218 474 	Atención Telefónica: 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.

1. Protocolo de Atención Virtual de Solicitudes WEB del RSH

Comprende el conjunto de acciones para responder a requerimientos de la ciudadanía que se realiza a través del uso de medios digitales y/o tecnologías de información y comunicaciones como: plataformas web, chat y correo electrónico, video-llamada y otros e implica la interacción y/o comunicación indirecta y diferida en el tiempo (asincrónica) con la ciudadanía.

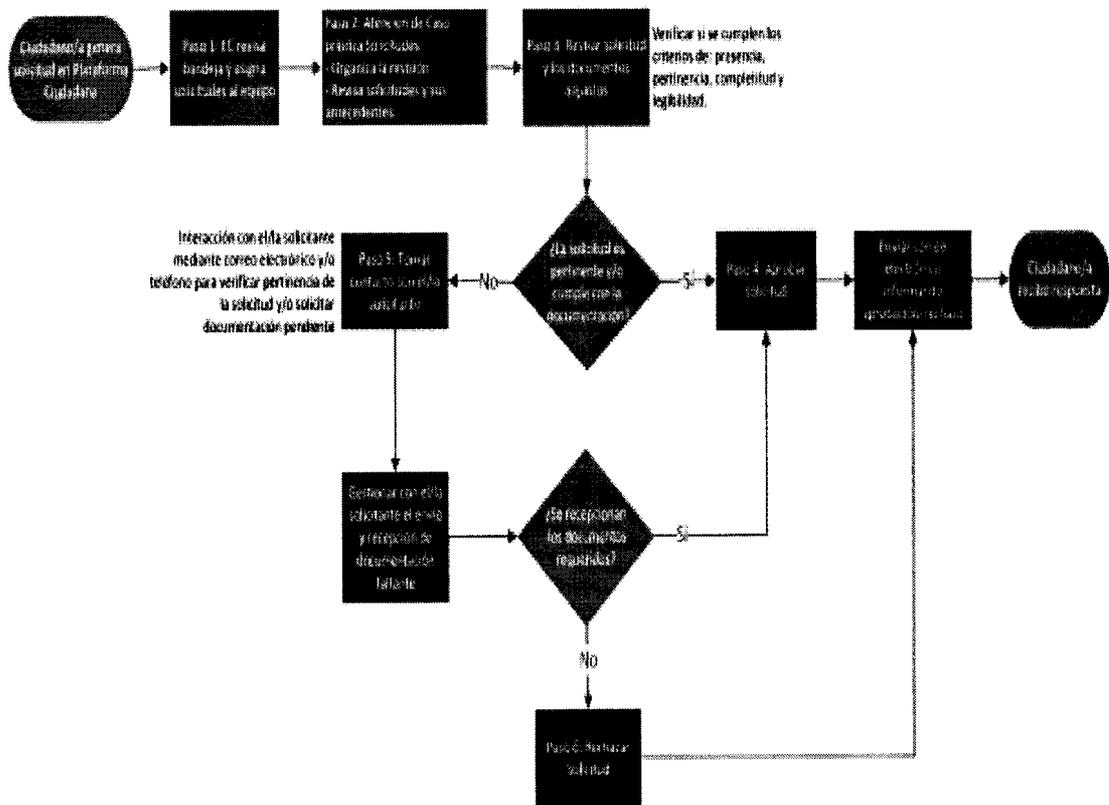
- La atención virtual se basa en la interacción/relación entre personas; un agente público y la ciudadanía. Es una acción realizada por personas hacia otras personas con la finalidad de resolver algún requerimiento e implican la entrega de “un algo”, generalmente intangible, que no son objetos, sino más bien son resultados (solicitud aprobada o rechazada).
- La tramitación de solicitudes al RSH ingresadas por la ciudadanía a través del sitio web www.registrosocial.gob.cl constituye una de las principales acciones de la atención virtual que lleva a cabo el equipo RSH de Buin.
- Como todo servicio público debe garantizar la igualdad y la equidad en su prestación a todas las personas que lo requieran y debe generar valor público, es decir, **satisfacer con calidad los requerimientos de las personas.**

i. **Criterios que deben considerarse al momento de tramitar una solicitud web.**

Las personas usuarias que tramitan solicitudes esperan que la atención virtual cumpla con los siguientes atributos, dado que estos contribuyen a la satisfacción de estas:

- 1) Rapidez en la respuesta (tramitación rápida) y conocer el estado de su solicitud.
- 2) Que cuando falta un documento o este no sea el que corresponda, el municipio se comunique con el/la solicitante para intentar corregir, antes de rechazar la solicitud.
- 3) Recibir un trato amable cuando el municipio se contacte con la persona (recuerde presentarse e indicar el motivo del llamado) y claridad en la información entregada.
- 4) De ser necesario rechazar la solicitud, se indique de manera sencilla y clara el motivo de rechazo de una solicitud y las alternativas a seguir por la persona usuaria
- 5) Se informe cómo y en qué horarios el municipio se contactará para completar la tramitación.
- 6) Saber cómo hacer llegar la documentación que falta al municipio de una forma segura y evitar que se pierdan.

**Atención virtual de solicitudes web RSH:
Un proceso de interacción diferida en el tiempo entre la persona usuaria y el municipio**



ii. Organización del Equipo para tramitar solicitudes web

Para responder adecuadamente a las expectativas de la ciudadanía, resguardar sus derechos y promover también sus deberes en materia del RSH requerimos, entre otros, organizar de la manera más eficaz posible el trabajo del equipo, de manera que se logren aprobar el máximo de solicitudes dentro de los plazos establecidos.



En Buin, todo el equipo tramitará solicitudes web con una carga de trabajo homogénea a cada integrante del equipo, independiente del tipo de solicitud. El/la encargado/a comunal, podrá hacer cambios a esta distribución, atendiendo a la contingencia y otras cargas de trabajo, debiendo comunicar a todas las personas del equipo formalmente, por correo electrónico, cuando esto ocurra.



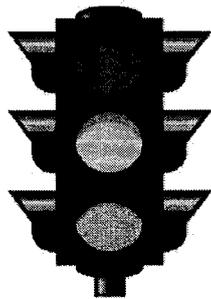
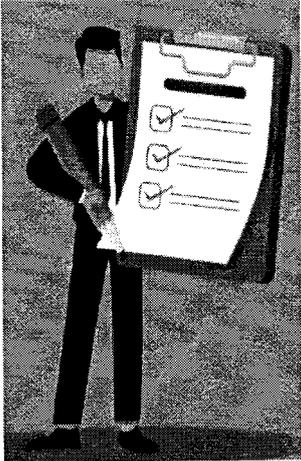
La gestión de solicitudes deberá inicialmente ser resuelta durante la jornada de la tarde, atendiendo a que en ese horario no hay atención presencial.

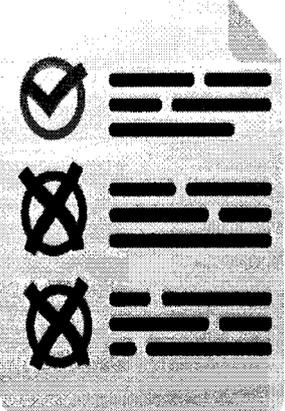
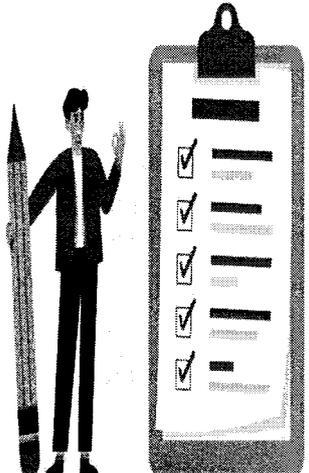
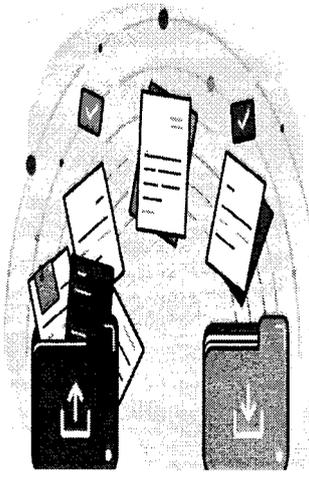
iii. Pasos a seguir para una Atención Virtual Efectiva y de Calidad de las Solicitudes Web

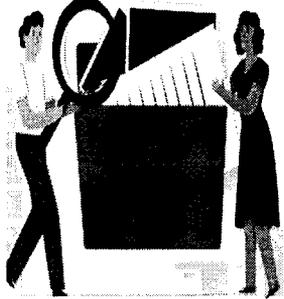
Para entregar una atención que responda a lo que espera la ciudadanía y que brinde una mejor Experiencia usuaria, el principal desafío de la atención virtual de las solicitudes web es llevar a cabo con calidad y dentro de los plazos establecidos, todas las acciones necesarias que permitan tramitar y aprobar el máximo de las solicitudes.

Esto implica organizar la gestión del equipo, para que en el **plazo de 5 días hábiles** se logre aprobar el máximo de las solicitudes ingresadas por la web. Para ello, y teniendo como base lo establecido en los Protocolos técnicos vigentes del RSH, se entregan a continuación algunas orientaciones y recomendaciones.

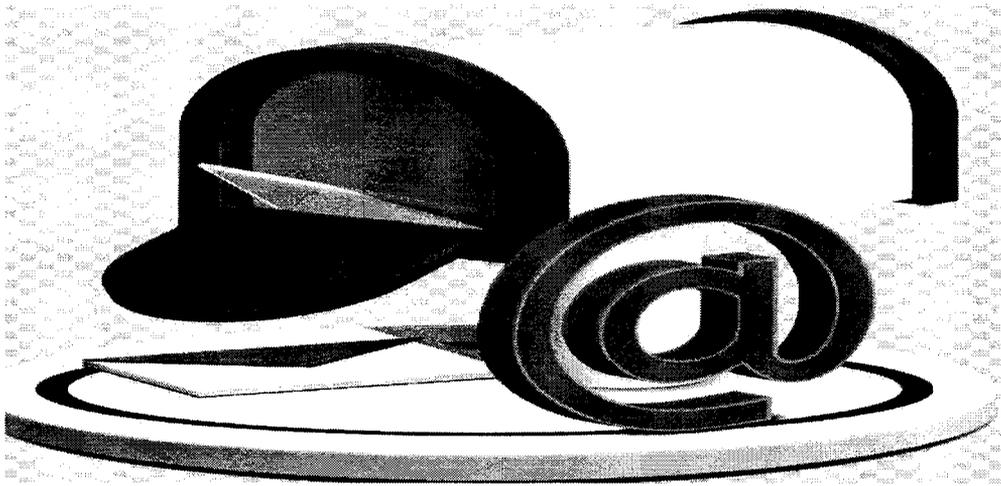
N°	Paso A Paso	Observación	Derivación
PASO NUMERO 1	PASO 1: Revisión bandeja encargado comunal plataforma web 	El/la Encargado(a) Comunal y/o Apoyo de Encargado(a) Comunal recibe las solicitudes ingresadas en el por Portal.	Revisará y las asigna al equipo RSH.

PASO NUMERO 2	<p>PASO 2: División Priorización Solicitudes</p> 	<p>Las y los colaboradores que revisan diariamente las solicitudes que le han sido derivadas y organizan su trabajo dando prioridad a las solicitudes más antiguas. (la fecha más antigua se muestra primero de ese modo siempre estarás haciendo una gestión eficiente)</p>	<p>a) Filtrar y eliminar todas las solicitudes que en la columna "Asignado a" no aparezca tu nombre. b) Ordenar las solicitudes por fecha en orden ascendente c) las solicitudes asignadas a tu nombre, ve revisando aquellas más antiguas primero.</p>
PASO NUMERO 3	<p>PASO 3: Revisión de documentación</p> 	<p>Para realizar este paso verifique si se cumplen o no los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia: verifique que en la solicitud se hayan adjuntado los documentos de respaldo necesarios. • Pertinencia: verifique que los documentos acompañados en la solicitud son exactamente los requeridos, según lo establecido en los protocolos. • Compleitud: verifique que los documentos que acompañan la solicitud contienen toda la información requerida para su tramitación, es decir, toda la información para verificar la situación que se quiere acreditar • Legibilidad: verifique que los documentos acompañados en la solicitud puedan ser leídos sin dificultad, considerando además que estos estén en idioma español. 	<p>La revisión de los documentos es un paso crítico en la atención, sea esta virtual o presencial, por lo que debe hacerse aplicando criterios estandarizados por el equipo a fin de procurar condiciones de igualdad en el proceso a todas las personas solicitantes.</p>
PASO NUMERO 4	<p>PASO 4: Tramitación de solicitudes completas</p> 	<p>Si la solicitud cumple con todos los criterios de revisión documental y esta no ha sido seleccionada para visita domiciliaria, usted puede aprobarla inmediatamente. Cuando la solicitud ha sido seleccionada para visita domiciliaria en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ingreso al RSH, 2. cambio de domicilio y vivienda. 3. Actualización modulo vivienda. <p>Es recomendable para una mejor atención, tomar contacto con él o la solicitante para informar de esto y acordar fecha y hora de la visita a fin de tramitar en los plazos establecidos (20 días hábiles).</p>	<p>Cuando la solicitud ha sido seleccionada para visita domiciliaria en Dado que no todas las personas ven y/o comprenden el mensaje en la plataforma que indica que el hogar ha sido seleccionado para visita domiciliaria, se recomienda , tomar contacto con él o la solicitante para informar</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PASO NUMERO 5</p>	<p>PASO 5: Contacto con personas con documentación incompleta y/o incorrecta.</p> 	<p>Se trata de un momento clave en la atención virtual de solicitudes RSH. Establecemos comunicación con el/la solicitante para resolver dificultades en su solicitud, orientarla y poder, finalmente, dar una respuesta que le satisfaga.</p>	<p>Si la solicitud no cumple los criterios de revisión documental y/o los antecedentes presentados generan dudas sobre la pertinencia de la solicitud ingresada, se debe tomar contacto con él o la solicitante a través de los medios disponibles en la entidad Ejecutora, realizando al menos tres intentos de contacto.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PASO NUMERO 6</p>	<p>PASO 6: Tramitación Final.</p> 	<p>Luego de haber realizado todas las gestiones posibles y si debe rechazar una solicitud, es importante que indique con la mayor claridad y precisión posible el motivo del rechazo en el campo "Observación", de manera de orientar al solicitante sobre los pasos a seguir.</p> <p>Para mayor transparencia y orientación a la persona es importante informar también el motivo del rechazo mediante un correo electrónico</p>	<p>Por ejemplo:</p> <p>NO debe decir: "Faltan documentos". Indique específicamente cuál o cuáles son los documentos que faltan o que deben ser reemplazados.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PASO NUMERO 7</p>	<p>PASO 7: Ciudadano(a) recibe la información.</p> 	<p>Habiéndose contactado el municipio con la persona usuaria para informarle por los medios disponibles sobre el resultado de su solicitud, de cierra la atención virtual.</p>	<p>El cómo haya sido la experiencia de la persona con esta interacción con el municipio determinará la percepción de calidad de la atención virtual, más allá de la aprobación y/o rechazo de la solicitud</p>

PASO NUMERO 8	<p>PASO 8: Análisis y evaluación de la atención virtual del RSH</p> 	<p>Para asegurar la calidad en la atención virtual de solicitudes web se requiere contar como equipo de una estrategia de seguimiento, evaluación periódica y de retroalimentación que permita tomar decisiones de gestión y ajustes sobre el proceso de tramitación para procurar mayores estándares de calidad</p>	<p>Recuerde que la atención virtual implica, al igual que en la atención presencial, orientar a la ciudadanía sobre lo que debe hacer para realizar correctamente las solicitudes.</p>
----------------------	--	--	---

2.- Protocolo para el uso de Correo Electrónico:



- El/La servidor/a público/a es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Hacer uso del protocolo establecido por la entidad en la Política de Comunicaciones, en relación a plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

a) Durante el Contacto Inicial:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional, y **no** a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano/a.

b) Etapa de Desarrollo del Servicio:

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (*con copia*), se deben seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación con la persona solicitante.

3.- Protocolo para responder un mensaje.

Es importante al momento de responder un mensaje de solicitud virtual, se debe verificar si es necesario que todos/as a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros/as integrantes de la institución.



a) Sugerencias para iniciar una comunicación eficaz:

Empezar la comunicación con una frase como: "*Según su solicitud de fecha..., relacionada con...*" o "*En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...*".

Importante: Escribir siempre en un tono impersonal.

b) Para redactar un mensaje eficaz:

- Ser conciso/a. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.
- Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que

sea más fácil su comprensión y lectura.

- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que consulta el ciudadano de forma clara y precisa.
- Es posible que el/la destinatario/a de un archivo adjunto, no tenga el software para leerlo, por ello, guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

Además, conviene estar atento/a. Puesto que el tamaño del archivo adjunto puede ser muy pesado, y podría ser bloqueado

c) La finalización del Servicio:

En la atención virtual, el/la servidor/a público/a deben asegurarse de que, debajo de su firma, aparezcan todos los datos necesarios para que el/la ciudadano/a lo/la identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.

Para lo cual:

- Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto, se evitará cometer errores que generen una mala impresión y comprensión de la información desde quien recibe el correo electrónico.
- Si la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga la **siguiente directriz**:



Antecedentes a incluir son:	
Nombre de la persona que realiza la atención	(Nombre y apellido materno y paterno)
Cargo que desempeña	(Encargado/a comunal, Apoyo encargado/a comunal)
Teléfono municipal	22 82 18 474
Correo electrónico institucional	XXXX@buin.cl



III.3.- Protocolo para el uso de las Redes Sociales.

Es importante mencionar que, el servicio a la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual (cara a cara, con una llamada entrante o un turno de atención en la sala de espera).

Con la finalidad de entregar una óptima atención virtual, se sugiere realizar una revisión periódica de la bandeja de entrada de solicitudes web en la plataforma. Asimismo, establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos, monitorear los comentarios, las preguntas y mensajes en general.

Es necesario procesar las respuestas teniendo en cuenta que, si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no, por el orden de prioridad, para así poder cumplir con los plazos establecidos en los protocolos para la resolución de solicitudes, las cuales incluye visita domiciliaria (asignadas de forma aleatoria) y las solicitudes que no requieren visita domiciliaria.

Para lo anterior:

- I. El/La ejecutor/a municipal tendrá **5 días hábiles** para aprobar o rechazar la solicitud, desde que ingresa a su bandeja de Registro social de Hogares.
- II. Si la solicitud ingresada es seleccionada para la realización de visita domiciliaria, el/la ejecutor/a municipal deberá gestionarla, para ello tiene un plazo de **20 días hábiles** contados, desde la fecha que entra el requerimiento a la bandeja de solicitudes.

Documentación completa	Aprobación	Rechazo
Al Revisar la solicitud web y comprobar que todos los documentos están completos y corresponden en plataforma de acuerdo a lo establecido protocolos, para cada solicitud.	Es aprobado el trámite o solicitud y finaliza la gestión. El ciudadano debe esperar la actualización de plataforma para su resultado según corresponda	No corresponde en este caso.
Documentación Incompleta	Aprobación	Rechazo
En los casos de documentación errónea o incompleta: Se contactará por redes sociales tales como: a) <u>Llamada telefónica</u> : Para solicitar documentación pendiente o informar del plazo para ser corregido y poder aprobar. b) <u>Correo electrónico</u> : Se enviará correo electrónico, al informado por el solicitante, indicando el error y plazos para corrección y ser aprobada.	Si el ciudadano responde con la corrección, adjunto o envió de documentos u antecedentes solicitados, debe ser aprobada la solicitud en los plazos establecidos.	En los casos de contacto a través de redes sociales o telefonía, y no lograr contacto, u obtener respuesta fuera de plazo, la solicitud debe ser rechazada, indicando el motivo del rechazo para aclaración y comprensión del ciudadano(a)

Tipo de solicitud	Requerimientos
Ingreso al Registro Social de Hogares	Con visita domiciliaria
Cambio domicilio y vivienda	Con visita domiciliaria
Actualización modulo vivienda	Con visita domiciliaria
Incorporación de nuevos(as) integrantes.	No requiere visita domiciliaria
Desvinculación de un(a) integrante.	No requiere visita domiciliaria
Actualización de Educación.	No requiere visita domiciliaria
Actualización módulo de Salud.	No requiere visita domiciliaria
Actualización ocupación e ingresos.	No requiere visita domiciliaria
Cambio jefe(a) de hogar.	No requiere visita domiciliaria
Actualización de Registros administrativos <ul style="list-style-type: none"> ● Trabajador (a) dependiente ● Trabajador (a) independiente ● Trabajador (a) mixto 	No requiere visita domiciliaria

Actualización de ingresos monetarios pensión o jubilación.	No requiere visita domiciliaria
Actualización ingresos de capital.	No requiere visita domiciliaria
Actualización cotizaciones de salud.	No requiere visita domiciliaria
Actualización de propiedad bien raíz.	No requiere visita domiciliaria
Actualización matrícula en establecimiento educacional <ul style="list-style-type: none"> ● Pre básica - básica - media ● Educación superior 	No requiere visita domiciliaria
Actualización propiedad vehículos terrestres /o marítimos.	No requiere visita domiciliaria
Actualización de Participación en una empresa o sociedad.	No requiere visita domiciliaria

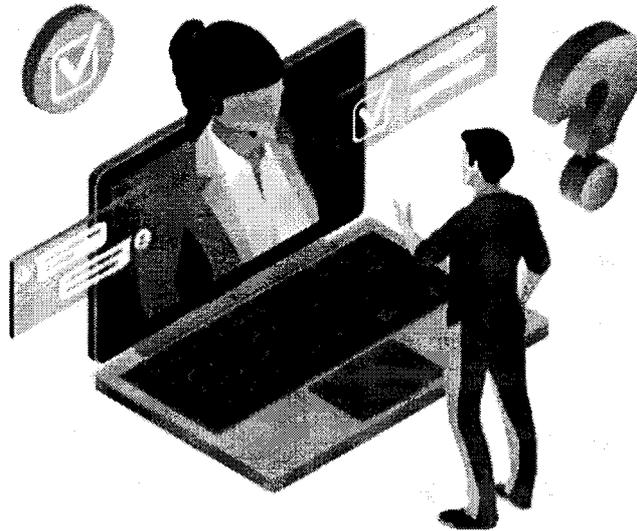


1. Durante el Desarrollo del Servicio de Atención virtual

- Es pertinente, el sugerir consultar otros canales de acceso a la información (como la página web, por ejemplo) u otro medio de información donde se puedan resolver consultas o preguntas frecuentes.
- Al momento de responder mensajes con una sola respuesta (formato tipo), es necesario especializar la respuesta para cada usuario/a, de modo que la información entregada lo diferencie (algún detalle para cada caso en particular), para así, no generar una percepción de robotización y automatización de la respuesta.
- Por ningún motivo, se debe revelar información personal del/la usuario/a, o bien información que solo incumba a un/a ciudadano/a través de mensajes abiertos.
- Si la solicitud del/la ciudadano/a no puede resolverse de forma inmediata, por tratarse de solicitudes de trámites, es necesario poner en contacto al/la ciudadano/a con los servidores encargados de orientación al ciudadano.

2. Etapas de finalización del servicio

- En los casos que exista alguna dificultad para responder, por la falta de información, en tanto que ésta se encuentra incompleta o errada, es necesario comunicarlo al Proceso de Atención a la Ciudadanía y Correspondencia.



3. Pauta Aplicación de Protocolo de Atención Presencial y virtual Registro Social de Hogares.

Dimensión	Observación/sugerencias
El/la colaborador/a sonríe, y se identifica con su nombre y apellido ante el usuario(a).	Se debe reforzar la identificación del ejecutor/a que lo atiende.
Se solicita cédula de identidad, y se consulta a la persona como desea ser llamada (nombre social/ o nombre legal).	Se debe reforzar, para una atención con parámetros de Identidad de género.
El colaborador/a NO emite juicios, sobre lo que plantea la persona, e indaga respetuosamente sobre motivo de la solicitud o situación.	Se debe reforzar, evitar la emisión de juicios y prejuicios hacia el usuario al escuchar su relato o solicitud.
El colaborador/a evita interrupciones o distractores, como tomar llamadas telefónicas, responder mensajes.	Las llamadas telefónicas, o recepciones de mensajes mientras se atiende al usuario, es difícil de evitar por anexos municipales e insistencia del sonido de la llamada. Se sugiere atender llamadas posteriores al retiro del usuario para no suspender la entrevista.
Si detecta casos sociales complejos como, por ejemplo: VIF, consumos problemáticos y/o vulneraciones de derechos, determinar dónde se referencian de acuerdo a flujo derivación del Capítulo 1: Atención Presencial.	La derivación al detectar casos sociales se debe referenciar al programa especializado, a través de la plataforma GSL o certificado de solicitud de referencia al programa correspondiente a cada caso social.
El/la colaborador/a agradece al usuario (a), por la información personal entregada de manera	Se debe destacar que, la información proporcionada se basa en el secreto profesional y no será divulgada

confidencial.	protegiendo su confidencialidad.
El/la colaborador/a realiza un resumen de lo realizado para dar respuesta a su requerimiento y consulta si todo fue comprendido con claridad por el usuario/a.	Para finalizar la atención, se consulta si queda alguna duda por resolver, si necesita realizar otra gestión antes de la despedida.
Para finalizar, se despide de manera cordial, con una sonrisa, de trato amable refiriéndose al usuario/a por su nombre social.	Al despedirse agradeció su presencia o solicitud e indica los canales de atención disponibles para futuras atenciones de manera presencial o virtual, y se indican los canales de difusión de información a través de entrega folletería del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, del Programa Registro social de Hogares.
Indicar al público las direcciones de las oficinas de Atención del Registro Social de Hogares de la comuna de Buin.	<p>Dirección de Desarrollo Comunitario/RSH</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manuel Montt # 354 ● Teléfono 22 82 18 474 <p>Centro de Atención Municipal Maipo/CAM</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clemente Díaz #584 Maipo. ● Teléfono 22 82 18 554

III. Anexo

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Plataforma Municipal Registro Social de Hogares (Ejecutores Municipales)

Yo, _____ con RUN _____ que me desempeño en el cargo de _____, en el Municipio de la comuna de _____, Región _____, en conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N°160 de 2007 del Ministerio de Planificación (hoy Ministerio de Desarrollo Social y Familia); en el Decreto Supremo N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; y en la Ley N° 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada, acepto las condiciones de acceso al Registro de Información Social, a través de la Plataforma Municipal del Registro Social de Hogares, con el perfil de _____, y mi responsabilidad en el uso personal e intransferible de la clave habilitada y asignada, comprometiéndose a dar buen uso de la información a la cual tendrá acceso, siempre resguardando el derecho de los titulares de los datos de que se trata, su contenido, así como el deber de confidencialidad y seguridad aplicables, de conformidad con las normas individualizadas precedentemente.

Firma Solicitante : _____

Fecha : _____



MEMO: 1279 /2023

ANT. : no hay

MAT. : Decretar Protocolo de Atención Presencial y Virtual 2023 de Registro Social de Hogares.

Buin, 03 de agosto de 2023

**A : JUAN ASTUDILLO ARAYA
ADMINISTRADOR MUNICIPAL
I. MUNICIPALIDAD DE BUIN**

**DE : JONATHAN FERNÁNDEZ FIGUEROA
DIRECTOR DIDECO
I. MUNICIPALIDAD DE BUIN**



Junto con saludar y esperando que se encuentre bien, por medio del presente solicito a usted decretar el Protocolo de Atención Presencial y Virtual 2023 de Registro Social de Hogares, dependiente del Programa de Atención Municipal 2023.

Se adjunta protocolo.

Sin otro particular, le saluda atenta y cordialmente,

**JONATHAN FERNÁNDEZ FIGUEROA
DIRECTOR DIDECO
I. MUNICIPALIDAD DE BUIN**

04 AGO 2023

SECRETARÍA MUNICIPAL 15:33

JFF/acb

DISTRIBUCIÓN:

- DESTINATARIO
- DIDECO
- ARCHIVO OFICINA ESTRATIFICACIÓN SOCIAL Y SUBSIDIOS



Dirección de Desarrollo Comunitario. Ilustre Municipalidad de Buin.
Manuel Montt 354 Comuna de Buin.