



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RIO CLARO
REGISTRO SOCIAL DE HOGARES



PROTOCOLO DE ATENCIÓN REGISTRO SOCIAL DE HOGARES.



MARCO LEGAL Y NORMATIVO QUE ORIENTA LA ATENCION CIUDADANIA

La Municipalidad de Río Claro, 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 de Estado como garante y del ejercicio de los derechos humanos de la ciudadanía.
- 2.- Normativa asociada al RSH y Sistema de Protección Social.
- 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.- Normativa sobre no discriminación, identidad de género, igualdad entre hombres y mujeres.



PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

1.-MISION

Recibir a los usuarios/as en oficina del Registro Social de Hogares, acogiendo sus necesidades, orientando e informando de forma clara y precisa el procedimiento a realizar según su requerimiento.

2.-PROPÓSITO

El presente protocolo tiene la finalidad de guiar y orientar la gestión del equipo RSH de la I. Municipalidad de Río Claro, en relación a como realizar los procesos de recepción, acogida, entrega de información y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

3.-APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Todos los integrantes del equipo RSH somos responsables de aplicar este protocolo al momento de interactuar con los ciudadanos/as, en el contexto de entrega de información u orientación relacionada con el programa de acuerdo a las funciones específicas dentro del equipo.

3.1.- TIEMPOS DE ATENCION

El equipo RSH ha establecido como tiempo mínimo de atención 5 minutos, con un máximo de 15 minutos, dependiendo del tipo de requerimiento o necesidad del usuario.

3.2.- TIEMPOS DE ESPERA

Desde que el usuario ingresa al municipio y llega al espacio de espera del registro social para luego ser atendido tendremos un tiempo aproximado de 5 minutos según demanda actual de la ciudadanía.

3.3.- TIEMPOS SEGÚN REQUERIMIENTO

- A.- Entrega de cartola 3 minutos
- B.- Solicitudes que requieran documentos (actualización, desvinculación, incorporación, etc.) 10 minutos.
- C.- Complementos y casos difíciles 15 a 20 minutos.
- D.- Ingresos y cambios de domicilio 15 minutos.

4.-TERMINOS RELACIONADOS

4.1.-Usuario/a

Persona que solicita y utiliza los servicios entregados por el Registro Social de Hogares.

4.2.-Atencion presencial de usuario/a

Es el conjunto de actividades, interrelacionadas destinada a acoger, brindar información de calidad y dar respuestas a los requerimientos de los usuarios/as, desde que ingresan hasta que se retiran de la oficina del Registro Social de Hogares. La realización de estas actividades tiene por finalidad entregar un servicio de calidad y eficacia, acorde a las necesidades y expectativas de las personas.

4.3- Expectativas

Se refiere a aquellos aspectos que los usuarios/as esperan encontrar cuando acuden a la oficina del Registro Social de Hogares. Las expectativas se conforman a través de experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas, también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los funcionarios/as. Es muy importante conocer las expectativas del usuario para trabajar en su abordaje, equilibrando las condiciones reales en que se brindan los servicios con la necesidad de mejorar continuamente la atención.

4.4.- Llegada y Recepción

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/as, así como del municipio en el que trabajamos. Este momento definirá parte importante del éxito del trabajo del equipo en la percepción de calidad de la atención por el RSH.

4.5.- Espera

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.

4.6.- 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 u orientación necesaria.

4.7.- Cierre y Despedida

Cierre de la conversación. La persona se retira del lugar luego de haber recibido la atención. Esto puede ocurrir inmediatamente en el mesón de informaciones, o 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.

5.- RECOMENDACIONES TÉCNICAS

5.1.- Herramientas y Recursos

- Capacitaciones previas, sobre el Protocolo de Atención
- Protocolo de Atención al usuario del RSH
- Supervisión de aplicación del Protocolo

6.- ETAPAS DE LA ATENCIÓN

Llegada y Bienvenida

- ❖ Saludar mirando a la persona a los ojos, regular el tono de voz, mantener un trato formal y escucha activa.
- ❖ Identificarse con su nombre y credencial institucional visible.
- ❖ Escuchar el motivo de la consulta y los requerimientos presentados.
- ❖ Resolver o derivar de ser necesario.

Recomendaciones

- Lenguaje simple, claro y preciso. Coherencia verbal y gestual.
- Siempre que sea posible y según requerimiento, mantener la interacción privilegiando la comodidad del usuario/a.

Espera

- ❖ El usuario/a será derivado a la sala de espera de la atención la cual está debidamente equipada para entregar comodidad.

Desarrollo de la Atención

- ❖ Escuchar el motivo de consulta y los requerimientos presentados.
- ❖ Dejar hablar al usuario/a, preguntarle sin interrumpir, solicitar aclaración de su motivo.

Recomendaciones

- Atención sin discriminación de ningún tipo. Escucha activa.
- Conducir la conversación sin interrumpirla. Para ello, se puede resumir o preguntar.

Despedida

- ❖ La despedida debe ser personalizada, mencionando el nombre de la persona y cerciorar que la información entregada fue entendida claramente por el usuario.
- ❖ Al momento de despedirse, debe quedar claro en que se queda, que tiene que hacer el usuario en ese momento o en una próxima vez, como por ejemplo donde dirigirse con qué persona, etc.

PERFILES Y ROLES DEL EQUIPO RSH MUNICIPALIDAD DE RIO CLARO

ENCARGADO CUMUNAL:

- Corresponde a un perfil comunal, que define a la persona encargada de coordinar y supervisar las funciones de los integrantes del equipo municipal.

Rol

- Designar y coordinar carga laboral de funcionarios
- Asignar, ingresar y gestionar solicitudes
- Revisar estados de solicitudes
- Crear y editar usuarios
- Aprobar o rechazar solicitudes
- Revisar cartola
- Obtener reportes
- Agendar visitas domiciliarias

APOYO ENCARGADO COMUNAL:

- Corresponde a un perfil comunal, que define a la persona encargada de apoyar en la coordinación y supervisión de las funciones de las personas que forman parte del equipo municipal.

Rol

- Designar y coordinar carga laboral de funcionarios
- Asignar, ingresar y gestionar solicitudes
- Revisar estados de solicitudes
- Aprobar o rechazar solicitudes
- Revisar cartola
- Agendar visitas domiciliarias
- Ver registros

ATENCIÓN DE CASO:

- Corresponde a un perfil comunal, que define a la persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía.

Rol

- Ingresar y gestionar solicitudes
- Revisar estado de solicitudes
- Revisar cartola
- Agendar visitas domiciliarias
- Ver registros

PERFIL WEB:

- Corresponde al perfil encargado de revisar, resolver y terminar solicitudes ingresadas a través de la web.

Rol

- Revisar plataforma
- Revisar documentos
- Priorizar solicitudes
- Comunicación con el usuario
- Derivación de solicitudes para visita domiciliaria



CONSIDERACIONES ESPECIALES

MECANISMOS DE DERIVACION:

En caso de situaciones complejas o difíciles de resolver por el o la atención de caso, son derivados al encargado del programa, si este no puede dar respuesta se comunica vía telefónica con el apoyo regional hasta dar solución al usuario.

ATENCION INCLUSIVA:

Al momento de que el usuario se vea imposibilitado de acceder a la oficina del Registro Social por tener una condición ya sea discapacidad o dependencia, los funcionarios deben trasladarse hacia donde se encuentra la persona y entregar ayuda para realizar el trámite que requiera.

ATENCION A PERSONAS BAJO LOS EFECTOS DE ALCOHOL O DROGAS:

Al momento de recibir una persona en estado de ebriedad o bajo los efectos de las drogas, esta atención se realizara en compañía de otra persona del equipo, para explicar que debe concurrir al municipio a realizar su trámite cuando se encuentre en buenas condiciones. En caso de que no entienda razones y sea agresivo se solicitara apoyo a carabineros que se encuentra a media cuadra del municipio.

SITUACION O CASO INESPERADO:

En caso de el usuario sufrir una descompensación de salud, los funcionarios en primera instancia deben prestar ayuda y acompañar a la persona, mientras se solicita telefónicamente al personal de salud acudir a las dependencias del municipio a brindar una optima atención de acuerdo a su condición de salud.



ATENCIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA:

Cada persona que concurra a la oficina del Registro Social de Hogares, será atendida a través de ventanilla debido a la emergencia sanitaria que nos afecta, así mismo debe usar su respectiva mascarilla tanto el usuario como el funcionario. En caso que el usuario no cuente con su mascarilla, esta será facilitada por el programa RSH, para así tomar las medidas necesarias y evitar contagios.

TOTEM DE ATENCIÓN:

Al estar instalado el TOTEM frente a la oficina RSH nos permite visualizar cuando una usuaria o usuario no tiene conocimiento del funcionamiento del equipo y se procede inmediatamente apoyar a la persona hasta lograr obtener el documento o resultado esperado.

ATENCIÓN PRIORITARIA:

En caso de espera para personas adultos mayores, embarazadas, personas cuidadoras, entre otros, previo acuerdo con los presentes, se les dará prioridad en la atención, posteriormente se continúa por orden de llegada.

PERSONAS CUIDADORAS:

Las personas que cuenten con su tarjeta de Persona Cuidadora emitida por el Ministerio de Desarrollo Social, recibirán atención preferencial en la unidad de Registro Social de Hogares.



CANALES DE ATENCION HABILITADOS EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

1.- **PRESENCIAL:** son todas las atenciones realizadas en las dependencias de la oficina del Registro Social de Hogares, en donde el usuario/a debe asistir en determinado horario. A través de este medio se pueden realizar todos los tramites, orientaciones y asesorías respecto al Registro Social de Hogares.

2.- **DIGITAL:** son todas las interacciones realizadas entre usuarios y los funcionarios de la oficina del Registro Social de Hogares a través de medios digitales habilitados por la Ilustre Municipalidad de Río Claro y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, estas son:

- **Correo electrónico:** herramienta de comunicación, que permite la recepción y envío de mensajes de texto, imágenes, archivos, entre otros formatos para que el destinatario pueda realizar su lectura posteriormente o de forma inmediata.
El tiempo de respuesta establecido es de 48 horas una vez recibido en la bandeja de entrada, el correo formal es rsh@rioclaro.cl.
- **Chat:** servicio de mensajería que permite al usuario y funcionario mantener una conversación en tiempo real, donde se pueden aclarar dudas, consultas y solicitar documentos pendientes.
El medio utilizado es a través de WhatsApp cuyo número formal es +56939483396.
- **Plataforma ciudadana:** sistema informático habilitado y administrado directamente por el Ministerio de Desarrollo y Familia, cuya finalidad es facilitar el ingreso de tramites como actualizaciones, rectificaciones y/o complementos de los ciudadanos en el Registro Social de Hogares desde una modalidad remota.

3.- **Operativos en terreno:** son encuentros presenciales realizados por funcionarios del Registro Social de Hogares fuera de las dependencias del municipio, cuya finalidad es externalizar el servicio de la oficina a los territorios de la comuna sobre todo aquellos sectores mas aislados como son los sectores rurales. Dicha instancia permite a los ciudadanos llevar a cabo la tramitación de solicitudes en el RSH al igual que recibir orientación o resolver dudas respecto a la calificación socio económica, lectura de su cartola hogar, entre otros.

La organización de los operativos esta a cargo del Director de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Río Claro.



4.-**Telefónicas:** son todas las llamadas telefónicas realizadas por los usuarios/as a la oficina del Registro Social de Hogares con el fin de conseguir algún tipo de información determinada, respecto al instrumento de estratificación o solicitud en curso. Actualmente se cuenta con celular exclusivo del programa cuyo número es +56939483396, atendiendo los llamados durante toda la jornada laboral desde las 09:00 hasta 17:00 hrs.

CONSIDERACIONES PREVIAS AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

- Contar con todo el material y artículos de papelería necesarios para llevar a cabo la atención y conocer los lugares de almacenaje o reserva de ellos.
- Revisión de la presentación personal manteniendo una imagen institucional acorde al servicio, con indumentaria distintiva (Credencial o chaqueta/ polera del programa) o acorde a la formalidad corporativa.
- Contar con folletos o documentos guía que se pueda proporcionar al usuario(a) como apoyo en la comprensión del requerimiento o tramite que desea realizar o para generar algún tipo de derivación.
- Considerar que si una solicitud es seleccionada para visita el ejecutor tiene 20 días hábiles para finalizar su tramitación, en caso contrario de no ser seleccionado para visita se debe tramitar en los 5 días hábiles siguientes una vez entregado todos los documentos respectivos.
- Si el perfil es de Atención de Caso, cada solicitud debe ser entregada para revisión y aprobación o rechazo de la misma al respectivo profesional Apoyo al Encargado Comunal asignado por el coordinador del RSH.



ATENCIONES WEB

REVISION DE PLATAFORMA:

Se revisa diariamente la plataforma para verificar cuantas nuevas solicitudes han ingresado al sistema, para priorizar de acuerdo a la fecha de entrada, lo cual es gestionado por el Encargado comunal del RSH.

REVISION DE DOCUMENTACION:

Verificar que la solicitud contenga los documentos de respaldos, según tipo de requerimiento establecidos en los protocolos del RSH.

COMUNICACIÓN CON EL USUARIO:

Se contacta a través de llamados telefónicos o correo electrónico, para confirmar que la información de la solicitud esta correcta, en caso de que falte un documento se indica que hay un plazo establecido de 3 días para enviar la documentación y aprobar satisfactoriamente la solicitud realizada. Además, se indica al usuario la fecha en que se verán reflejados los cambios realizados en su RSH.

SOLICITUD SIN MEDIO DE CONTACTO:

Si no existe medio de contacto ya sea teléfono o correo electrónico y la solicitud adjunta la documentación requerida de acuerdo a los protocolos se procede a aprobar dicho requerimiento, o en caso contrario no cuenta con la documentación se rechazará en el plazo establecido de los 5 días hábiles de acuerdo a protocolo RSH.

VISITAS DOMICILIARIAS:

Las solicitudes de Cambio de Domicilio, Ingreso y Vivienda que son seleccionadas por el sistema para realizar visita domiciliaria, se deben agendar y contactar para coordinar día y hora de la entrevista. En caso de no lograr comunicarse se procederá a realizar una visita sin previo aviso al domicilio.



DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

DERECHOS:

- Solicitar en su municipalidad que le apliquen el Registro Social de Hogares en el Plazo establecido por los protocolos del programa.
- Recibir una atención de calidad.
- Recibir un trato respetuoso, por parte de los funcionarios/as del programa.
- La protección y reserva de los datos personales que le entrego al o la encuestadora, de acuerdo a la ley 19.628 Protección de la vida privada y de los datos de carácter personal.
- Que él o la funcionaria registre fielmente la información que requiere actualizar o registrar en el RSH.
- Obtener su cartola.
- Rectificar información cuando su dato no corresponde, la quede acreditarse con documentación correspondiente.

DEBERES:

- Entregar un trato adecuado y respetuoso a los funcionarios/as del Registro Social de Hogares
- Entregar información fidedigna acorde a la realidad de su hogar.
- Entregar documentación correspondiente al tipo de solicitud que realiza.