PROTOCOLO DE ATENCIÓN REGISTRO SOCIAL DE HOGARES – SAN ANTONIO

San Antonio, Junio 2023

Registro Social de Hogares

Departamento de Protección Social

Dirección de Desarrollo Comunitario - IMSA

	ELABORÓ:	V°B°	V°B°
NOMBRE	Jordan Capdevila Camus Coordinador R.S.H	Cristina Duarte Cofré Encargada Comunal R.S.H.	Pamela Sáez Cabello Directora DIDECO
FIRMA			
FECHA	14-09-2023	14-09-2023	14-09-2023

INDICE

INTRODUCCIÓN....3

I. CONSIDERACIONES GENERALES....4

1) OBJETIVOS DEL PROTOCOLO....4

2) MISIÓN DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO – ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO....4

3) MISIÓN DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN SOCIAL – DIDECO – IMSA....4

4) VISIÓN EQUIPO COMUNAL OFICINA REGISTRO SOCIAL DE HOGARES....4

5) NORMATIVA QUE ORIENTA Y SUSTENTA EL CONTENIDO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN....5

II. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN:....6

III. SOBRE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA....7

1) CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES....7

2) SOBRE ENTREGA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS AL INSTRUMENTO DE FOCALIZACIÓN....9

3) DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN EL RSH DE LA COMUNA DE SAN ANTONIO....10

IV. DIRECTRICES EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS(AS)....11

1) PERFIL DE PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A LA OFICINA COMUNAL DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES.11

2) PERFIL DE COLABORADORES REGISTRO SOCIAL DE HOGARES....14

V. ETAPAS EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS(AS).....17

1) ACTITUDES Y/O ATRIBUTOS DE LOS COLABORADORES AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN....17

2) CONSIDERACIONES PREVIAS AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL....18

3) CONSIDERACIONES PREVIAS AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN REMOTA/ ONLINE....20

4) CONSIDERACIONES PREVIAS AL MOMENTO DE REALIZAR VISITAS EN TERRENO....21

VI. PROTOCOLO FRENTE A PERSONAS DIFICILES....23

1) RECOMENDACIONES FRENTE A CUALQUIER TIPO DE AGRESIÓN....23

2) FRENTE A AGRESIONES PSICOLÓGICAS....23

3) FRENTE A AGRESIONES FÍSICAS....24

4) FRENTE A AGRESIONES EN TERRENO....24

VII. PROTOCOLO ANTE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES....25

VIII. PROTOCOLO SOBRE RESGUARDO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL RSH....26

IX. REFERENCIAS....27

INTRODUCCIÓN

El servicio público, sin duda es una de las tareas que contantemente conlleva un proceso de actualización de conocimientos, normativas y actividades que respondan a las nuevas exigencias del mundo moderno, al igual que las continuas demandas sociales existentes. En dicho contexto la atención a la ciudadanía en el sistema público es para muchos la puerta de entrada los servicios, prestaciones y beneficios sociales que el Estado de Chile y sus instituciones disponen para sus ciudadanos. Uno de estos servicios, por ejemplo, es el Registro Social de Hogares, principal instrumento de focalización y estratificación social que cuenta el país. Es en razón de lo anterior, que como principio del servicio público, la calidad y eficiencia de la atención es una responsabilidad continua de quienes ejercen dicho rol, sin embargo, para aquello es importante estructurar el proceder para una concordancia armónica entre el cómo se entrega este servicio y los estándares de calidad que se buscan alcanzar para lograr la mayor satisfacción usuaria en las personas que atendemos.

Es en este contexto que, a continuación, se presenta el Protocolo de Atención del Registro Social de Hogares de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, como un instrumento que estructura y refuerza la manera de hacer la atención del equipo comunal; el que nos permite aunar criterios de acción, estándares mínimos de la atención a realizar y forma de actuar en diferentes situaciones cotidianas del quehacer municipal.

El presente protocolo se rige por una serie de principios fundamentales tales como: la inclusión, equidad, eficiencia, calidad en la atención y sobre todo respeto hacia las personas. Lo anterior se traduce en que todas las personas tienen derecho a ser atendidas de forma digna y profesional, independiente de su condición socioeconómica, étnica, religión u origen.

El Protocolo de Atención del Registro Social de Hogares es una herramienta fundamental para garantizar una atención eficiente, eficaz y de calidad a todas las personas que acuden a este servicio. Su objetivo principal es establecer normas claras y precisas sobre cómo debe ser el trato hacia quienes requieren información, orientación o cualquier otro tipo de asistencia en relación con su registro social.

Para el logro de todo lo anterior, es fundamental que el equipo comunal RSH pueda capacitarse en el uso y conocimiento continuo del presente instrumento sobre todo de aquellos profesionales que se integren recientemente a las funciones de atención de caso, al igual que generar las instancias colectivas respectivas para el fortalecimiento y/o mejoramiento del documento considerando el dinamismo existente en el proceso general de atención de público.

I. CONSIDERACIONES GENERALES

1) OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

OBJETIVO GENERAL DEL PROTOCOLO

Establecer una guía práctica para los colaboradores en atención de público de la oficina comunal del Registro Social de Hogares que permita orientar y guiar el quehacer del equipo para el óptimo desarrollo de la atención y el logro de la satisfacción usuaria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fortalecer el actuar de colaboradores del Registro Social de Hogares, de manera de promover el acercamiento con las personas usuarias y atender correctamente sus solicitudes y/o requerimientos.
- Asegurar la calidad de la atención y el servicio (trámites, consultas, orientación u otros) que brinda la oficina comunal del Registro Social de Hogares.

2) MISIÓN DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO – ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

Propender al mejoramiento de la calidad de vida de los sectores sociales más vulnerables. Además, debe promover y potenciar la participación de la comunidad organizada, en las distintas esferas del desarrollo de la comuna, respondiendo a sus necesidades específicas a través de la implementación de programas y proyectos, impulsando el progreso económico, social y cultural de la comuna.

3) MISIÓN DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN SOCIAL – DIDECO – IMSA

Contribuir a la superación de la pobreza, desigualdad y discriminación de los habitantes más vulnerables de la comuna.

4) VISIÓN EQUIPO COMUNAL OFICINA REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

"Somos un equipo que existe basado en el buen ambiente laboral que entrega felicidad y esperanza, en donde el aprendizaje, la admiración, nuestra vocación de servicio y cambio de visión, nos permite trabajar con personas y generarles un impacto positivo en sus vidas a través del respeto, orden, alegría, proactividad, empatía, simpatía, disciplina y optimismo al momento de trabajar y cumplir nuestros objetivos".

Equipo R.S.H, Marzo 2022

5) NORMATIVA QUE ORIENTA Y SUSTENTA EL CONTENIDO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

NORMATIVA	N° Y FECHA	MATERIA	ORGANISMO	LINK DE ACCESO
LEY	20.609 / 24-06-2012	Establece medidas contra la discriminación	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Enlace
LEY	20.379 / 12-09-2009	Crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la infancia "Chile Crece Contigo"	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Enlace
LEY	19.628 / 28-08-1999	Sobre protección de la vida privada	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Enlace
LEY	20.285/ 20-08-208	Sobre acceso a la información pública	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Enlace
DECRETO	22 / 20-11-2015	Aprueba reglamento del Artículo 5° de la Ley N°20.379 y del Artículo 3° letra F de la Ley 20.530	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Enlace
INSTRUCTIVO	2 / 07-04-2021	Apruébese e instrúyase el uso del Manual de Atención a Usuarios(as) que indica.	Ilustre Municipalidad de San Antonio	Enlace

II. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN:

Los conceptos descritos a continuación representan los principios orientativos de la atención del Registro Social de Hogares los cuales deben estar presentes en las acciones, actividades, comportamiento y actitudes de los profesionales que llevan a cabo la atención:

1. **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.

2. **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.

3. **Interculturalidad:** una atención que reconoce y valora las diferentes culturas, religiones y, por tanto, organizada para entregar un servicio que sea culturalmente pertinente.

4. **Inclusión y No discriminación:** Entregar la atención sin ejercer ningún tipo de discriminación, garantizando la igualdad de trato entre las personas.

5. Resguardo y **respeto a los derechos** de la ciudadanía, reconociendo la diversidad de personas usuarias y la confidencialidad y tratamiento de los datos personales.

6. Dar respuesta con **eficacia y calidad** a los requerimientos ciudadanos (consultas, reclamos, sugerencias, gestión de solicitudes).

7. Generar valor público, es decir, **satisfacción en las personas usuarias** respecto a la atención entregada.

8. Promover el **fortalecimiento de los deberes** de la ciudadanía en relación al Registro Social de Hogares.

III. SOBRE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1) CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

1.1) PRESENCIAL: Son todas las atenciones realizadas en las dependencias de la oficina del Registro Social de Hogares, en dónde la persona debe asistir en un horario determinado. Es la modalidad tradicional de atención, por lo que todos los trámites, orientaciones y asesorías respecto al instrumento de estratificación pueden ser llevadas a cabo por este medio.

1.2) DIGITAL: Son todas las interacciones realizadas entre la ciudadanía y los colaboradores de la Oficina del Registro Social de Hogares a través de medios digitales habilitados por la Ilustre Municipalidad de San Antonio y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Estas son:

a) Página web: Entrega información de la amplia gama de trámites disponibles en el Registro Social de Hogares además de teléfonos y correos de contacto con el servicio municipal.

b) Correo electrónico: Permite una comunicación directa, pero asincrónica, con los colaboradores de atención de caso del Registro Social de Hogares. Se establece un tiempo de respuesta de 48 horas una vez recepcionado el correo con la respectiva consulta y/o inquietud del ciudadano. El correo formal es registrosocialdehogares.imsa@gmail.com
Solo la Encargada Comunal RSH puede autorizar la creación de un nuevo correo electrónico de la Oficina Comunal, en caso de existir otro, se debe proporcionar la dirección de correo y contraseña respectiva para administración interna.

c) Plataforma Ciudadana: Sistema informático habilitado y administrado directamente por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tiene como finalidad facilitar el ingreso de trámites como actualizaciones, rectificaciones y/o complementos de los ciudadanos en el Registro Social de Hogares desde una modalidad remota. Todas las solicitudes ingresadas al portal deben ser revisadas por el equipo comunal para determinar su aprobación o rechazo según sea el caso. El tiempo de respuesta a la gestión de las solicitudes web se enmarcan en los protocolos técnicas del RSH (5 días hábiles) desde el ingreso de la solicitud a la bandeja municipal.

1.3) OPERATIVOS EN TERRENO: Son encuentros presenciales realizados por colaboradores 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 todos a aquellos sectores más 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 Socioeconómica, lectura de su cartola hogar, entre otros. La organización de los operativos está a cargo del coordinador del RSH y la Encargada Comunal RSH.

1.4) TELEFÓNICA: Son todas las llamadas telefónicas realizadas por las personas usuarias 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.
Debido a la atención presencial de la oficina los llamados telefónicos SOLO se contestan en jornada de la tarde de 15:00 hrs. a 17:00 hrs. a los números 352337211 – 352337212 – 352337213 – 352337208 – 352337214. Cabe señalar que no existe un Call Center municipal destinado exclusivamente para la oficina del Registro Social de Hogares, por lo cual, se adaptan la jornada de trabajo para cubrir dicha necesidad de atención remota.
Sin perjuicio de lo anterior y como medida complementaria al servicio, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia pone a disposición de los ciudadanos el Call Center gratuito del Registro Social de Hogares (Nivel Nacional) cuyo contacto es el: 800 104 777.

1.5) EN CASO DE CONTINGENCIA:
En caso de alguna contingencia municipal o emergencia comunal que impida llevar a cabo correctamente el servicio presencial de atención del Registro Social de Hogares se adoptaran las medidas respectivas para habilitar de manera extraordinaria y correctamente operativa módulos de atención en otras dependencias municipales, públicas, privadas o comunitarias del territorio según se determine a modo de otorgar continuidad al servicio sin generar algún perjuicio en la tramitación de requerimiento de los usuarios(as) de la comuna.

Lo anterior, será autorizado exclusivamente por la encargada comunal del Registro Social de Hogares o a quien se designe para proceder con la externalización del servicio.

La respectiva decisión deberá ser ampliamente difundida a la comunidad (redes sociales y páginas web oficiales de la institución) a modo de notificar el nuevo lugar de atención mientras se encuentre vigente la contingencia o emergencia municipal.

IMPORTANTE: Debido a la magnitud y la modalidad de tramitación de solicitudes de la Oficina Registro Social de Hogares como comuna de San Antonio se establecieron alternativas y mecanismos para mantener el servicio de manera presencial ya que no se cuenta con los elementos necesarios para el servicio de manera virtual.

En caso de alguna contingencia asociada a cortes de luz, red de internet o caída del sistema ministerial RSH por un tiempo prolongado (superior a 30 minutos), se deberá proceder a cerrar el servicio colocando los carteles de "Sin Sistema" como elemento visual de las personas que lleguen al servicio.
En cuanto a las personas que se encontraban a la espera de una atención en el RSH, se deberá registrar en una ficha de atención manual los datos de las personas usuarias para así con posterioridad y una vez que se restablezca el sistema en su plenitud realizar contacto para abordar el requerimiento y generar citación de atención preferencial considerando la contingencia ocurrida en el servicio.

2) SOBRE ENTREGA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS AL INSTRUMENTO DE FOCALIZACIÓN.

Debido a que el Registro Social de Hogares representa un Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales establecido en el Decreto Supremo Nº22 del 22-11-2015 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia lo cual permite el acceso a prestaciones y/o beneficios estatales a las personas usuarias a nivel país, es que se debe reforzar constantemente y en todas las etapas de la atención sea presencial, virtual y/o en terreno la responsabilidad del ciudadano en la entrega de información, ya sea en el proceso de ingreso, actualización, rectificación y/o complemento en el Registro Social de Hogares. Ante lo anterior se debe informar sobre la normativa legal que establece la responsabilidad en esta materia:

- **DECRETO SUPREMO N°22 DEL 27-08-2015 – MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL - IMPLEMENTA INSTRUMENTO DE FOCALIZACIÓN.**
  Artículo 53.- ... En caso que los hechos supervisados sean constitutivos de delito o sean de aquellos a que se refieren los incisos segundo y tercero del artículo 5º de la ley Nº 20.379, el Ministerio deberá poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público o del Juzgado de Policía Local competente. Asimismo, en caso que producto de la información consignada en el Sistema se hubiere otorgado acceso a acciones o prestaciones sociales, monetarias o no monetarias, por parte del Estado o sus organismos, el Ministerio deberá informarlo a la entidad encargada de la administración de dichas acciones o prestaciones, con la finalidad de que adopte las acciones correspondientes.

- **LEY 20.379 DEL 01-09-2009 – MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN.**
  Decreto N°5: ... El que proporcione, declare, entregue o consigne información falsa durante el proceso de encuesta para la aplicación del instrumento de caracterización socioeconómica, será sancionado con una multa de hasta veinte unidades tributarias mensuales, la que será aplicada por el juez de policía local competente. El producto de ella irá en beneficio de la municipalidad correspondiente.

3) DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN EL RSH DE LA COMUNA DE SAN ANTONIO.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN EL RSH

DERECHOS

- A recibir una atención y respuesta oportuna a sus consultas, reclamos o sugerencias.
- A recibir un trato igualitario, digno, respetuoso y amable, sin discriminación
- A exigir privacidad y confidencialidad en el uso de la información proporcionada
- A obtener información pública gratuita y disponer de espacio para ser atendido
- A conocer con transparencia el estado de sus requerimientos y persona responsable de ellos
- A ser llamado por su nombre social, que entrega la o el ciudadano
- A facilitar el acceso a los servicios a través de diferentes medios, ya sea atención presencial, virtual o telefónica
- A ingresar reclamos, consultas y/o sugerencias en la Oficina OIRS Municipal.
- A recibir atención con respeto a sus características culturales, sexo y religión
- Recibir una atención oportuna, clara y eficiente según requerimiento
- A una atención preferencial en caso de adultos(as) mayores, personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas o con niños(as) y personas con credencial de cuidadora

DEBERES

- Tratar respetuosamente al funcionario/a que lo o la atiende
- Presentar con claridad su requerimiento, consulta o sugerencia
- Cuidar y conservar los Bienes Muebles e Inmuebles de la sala de Registro Social de Hogares y del Municipio
- Conocer y respetar los procedimientos yplazos establecidos
- Respetar la atención preferencial de aultos y adultos mayores, personas en situación de discapacidad y mujeres embarazadas
- Presentar requerimientos en horarios y canales establecidos
- Entregar información fidedigna y actualizada
- Conservar y no alterar los documentos que le otorga la institución

IV. DIRECTRICES EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS(AS)

1) PERFIL DE PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A LA OFICINA COMUNAL DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES.

Todas las personas requieren un mismo trato en la relación con la oficina del Registro Social de Hogares, pero en algunos casos será importante poner énfasis en ciertos aspectos, según sean las particularidades de las personas a atender, es por esta razón que a continuación se indican diferentes perfiles de personas que acuden al Registro Social de Hogares, los cuales por sus características deben ser abordados de manera personalizada.

Atención a Personas Mayores:

- Acogerlas con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- Vocalizar correctamente, hablar con un ritmo moderado y elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- Utilizar lenguaje claro y ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones. Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.
- Si les damos documentación escrita, explicarles resumidamente la información que pueden encontrar en ella.

Atención a personas no videntes:

- No mostrar nerviosismo, ya que la persona captara nuestra actitud tensa.
- Para que capte nuestra presencia llevemos la iniciativa en el saludo, lo más claro posible considerando que la oficina utilizada micrófonos.
- 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 generalmente 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 a personas sordas:

- Antes de hablarles, asegure que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar.
- Hablar poco a poco y vocalizar con claridad, pero no gritar. Para llevar a cabo esta acción el funcionario(a) debe dejar el uso de la mascarilla y reemplazarla con un protector facial (En el caso del uso de aquello).
- 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.

Atención a personas con discapacidad física:

- 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 preguntémosles directamente.
- No nos dejemos impresionar por el aspecto físico que tengan.
- Adaptarse a su ritmo de movimientos.
- Ser discretos y no preguntemos el origen o las causas de su dificultad física.

Atención a personas con dificultades psíquicas:

- Relacionémonos con ellos según sus posibilidades y no según sus dificultades.
- Evitemos actuar por ellos: escucharlos y preguntar para clarificar sus consultas.
- No les tengamos aprensión.
- Tengamos en cuenta que entienden más cosas de lo que parece.
- Tener paciencia durante la recepción y tramitación de su solicitud.

Atención a personas migrantes:

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

Atención a personas pertenecientes a pueblos originarios:

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

Atención considerando diversidad sexual e identidad de género:

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

Atención a personas en situación de calle:

- Eliminar cualquier forma de discriminación o expresión negativa referente al usuario en situación de calle, ya sea asociado a su presentación personal, forma de hablar o expresarse, entre otras.
- Mantener una escucha activa al requerimiento del usuario(a) y las necesidades que exprese referente al instrumento de focalización.
- Se debe tener especial atención al estado de consciencia del usuario(a) en situación de calle, ya que si se encuentra en un claro estado de ebriedad no puede responder o llevar a cabo la solicitud de ingreso, actualización, complemento o rectificación en el Registro Social de Hogares.

2) PERFIL DE COLABORADORES REGISTRO SOCIAL DE HOGARES[1].

En el contexto del protocolo de atención del Registro Social de Hogares, es relevante establecer los perfiles de los colaboradores que llevan a cabo la atención regular en la oficina comunal en razón de establecer y clarificar las competencias y actitudes necesarias para llevar a cabo una correcta y satisfactoria atención de público, al igual que clarificar las funciones por cada nivel y/o perfil operativo en el Registro Social de Hogares. En razón de lo anterior a continuación se presenta cuadro resumen con los elementos antes indicados.

PERFIL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA	FUNCIONES ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	COMPETENCIAS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (conocimientos, habilidades, actitudes)
ENCARGADA COMUNAL - REGISTRO SOCIAL DE HOAGRES		
Coordinar y supervisar las funciones del equipo municipal. Funciones: - Designar y coordinar carga laboral de los funcionarios. - Ingresar solicitudes. - Asignar solicitudes. - Gestionar solicitudes (aprobar y rechazar). - Revisar estado de solicitudes. - Crear y editar usuarios. - Aprobar o rechazar solicitudes. - Revisar y emitir Cartola. - Obtener reportes. - Agendar visitas domiciliarias. - Ver registros. - Asignar casos para supervisión en terreno.	Front office: - Responder consultas y reclamos. - Recepcionar e ingresar solicitudes. - Identificar y derivar casos a la atención social municipal (casos complejos). BACK OFFICE: - Organizar la atención según características de la demanda. - Realizar seguimiento y retroalimentación al equipo. - Definir y aplicar estrategias de coordinación con otros actores. - Resguardar aplicación del Protocolo de Atención. - Conducir acciones de autoevaluación de la atención y medición de satisfacción usuaria. - Analizar reportería de las atenciones. - Identificar buenas prácticas de atención y proponer acciones de reconocimiento a	- Trabajo en Equipo - Orientación a Resultados - Liderazgo - Manejo de análisis de caso - Escucha activa - Comunicar eficazmente la información a la persona. - Capaz de realizar derivaciones de casos sociales (GSL). - Manejo de herramientas de apoyo para la atención. - Uso de plataforma GSL para registro de atenciones. - Conocimiento funcionamiento plataforma ciudadana. - Empatía en el abordaje de casos. - Conocimiento acabado de los protocolos y orientaciones de tramitación de solicitudes en el R.S.H. - Uso de la plataforma informática Analista Digital de Información Social (ADIS).

[1] Módulo 2 "Protocolo de Atención" – Unidad 1: "Proceso de atención y perfiles" / Funciones y Perfil de Competencias atención a la ciudadanía / Programa de Mejoramiento a la Atención / Departamento de Coordinación de la Información / División de Focalización / Marzo 2022.

	Colaboradores(as). - Entrega de estadísticas sociales a través del ADIS.	
APOYO A ENCARGADA COMUNAL – REGISTRO SOCIAL DE HOGARES		
Encargado(a) de apoyar en la coordinación y supervisión de las funciones de las personas que forman parte del equipo municipal. Funciones: - Designar y coordinar carga laboral. - Ingresar solicitudes. - Asignar solicitudes. - Gestionar solicitudes (aprobar y rechazar). - Revisar estado de solicitudes. - Aprobar o rechazar solicitudes. - Revisar y emitir Cartola. - Agendar visitas domiciliarias. - Ver registros. - Asignar casos para supervisión en terreno.	Front office: - Responder consultas y reclamos. - Entregar orientaciones al equipo. - Identificar y derivar casos a la atención social municipal (casos complejos). - Realización de supervisiones en terreno a modo de determinar pertinencia y validez de solicitudes ingresadas en sistema R.S.H. Back office: - Apoyar en labores de seguimiento y retroalimentación al equipo. - Colaborar en la aplicación de estrategias de coordinación con otros actores en el territorio. - Apoyar acciones de autoevaluación de la atención y medición de satisfacción usuaria. - Resguardar la aplicación del Protocolo de Atención.	- Manejo de análisis de caso. - Escucha activa. - Comunicar eficazmente la información a la persona. - Capaz de realizar derivaciones de casos sociales (GSL). - Manejo de herramientas de apoyo para la atención. - Uso de plataforma GSL para registro de atenciones. - Conocimiento funcionamiento plataforma ciudadana. - Trabajo en Equipo. - Liderazgo. - Conocimiento acabado de los protocolos y orientaciones de tramitación de solicitudes en el R.S.H. - Uso de la plataforma informática Analista Digital de Información Social (ADIS).
ATENCIÓN DE CASO – REGISTRO SOCIAL DE HOGARES:		
Tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía. Funciones: - Ingresar solicitudes. -Gestionar solicitudes (documentación, revisión solicitud). - Revisar estado de solicitudes. - Revisar y emitir Cartola. - Agendar visitas domiciliarias. - Ver registros.	Front office: - Aplicar Protocolo de Atención. - Recibir, ingresar y gestionar solicitudes. - Dar respuestas generales sobre contenidos de la cartola y su Calificación Socioeconómica. - Entregar orientaciones e informar sobre el RSH. - Realizar derivaciones de casos complejos (GSL). - Registrar las atenciones. - Orientar y apoyar la gestión autónoma de las personas (uso canal web).	- Manejo de análisis de caso - Escucha activa - Comunicar eficazmente la información - Capaz de realizar derivaciones de casos sociales (GSL). - Manejo de herramientas de apoyo para la atención. - Uso de plataforma GSL para registro de atenciones. - Conocimiento plataforma ciudadana. - Trabajo en Equipo. - Conocimiento de las oficinas y departamento municipales

		para una adecuada orientación a los usuarios(as). - Empatía y trato amable. - Expresarse de manera clara y simple.
EMISOR DE CARTOLA – REGISTRO SOCIAL DE HOGARES:		
Persona que tiene como función imprimir y entregar la Cartola Hogar. - Imprimir Cartola.	Front office: - Entregar la Cartola Hogar. - Dar respuestas generales sobre contenidos de la cartola - Aplicar Protocolo de Atención.	- Empatía y trato amable. - Conocer y comprender contenidos de la Cartola Hogar. - Comunicación efectiva. - Lenguaje claro y simple para explicar contenidos de la cartola. - Trabajo en Equipo. - Conocimiento de las oficinas y departamento municipales para una adecuada orientación a los usuarios(as).

V. ETAPAS EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS(AS).

1) ACTITUDES Y/O ATRIBUTOS DE LOS COLABORADORES AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN.

1.1) CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Conocimiento y manejo del instrumento de Caracterización Socioeconómica (RSH).
- Uso de herramientas informáticas de gestión y de información sobre el RSH.
- Conocimiento y manejo de los Protocolos técnicos para la atención.
- Conocimientos sobre servicios sociales del municipio y de la oferta principal de otros servicios externos relacionados.
- Conocimiento de la normativa legal que regula la vinculación, respuesta e información a la ciudadanía.
- Conocimientos en técnicas de comunicación y de atención al público.
- Conocimiento del Protocolo de Atención de las diferentes personas usuarias del RSH.

1.2) APTITUDES/ DESTREZAS:

- Comunicación efectiva: saber escuchar y entender las necesidades planteadas.
- Actuación rápida y eficaz.
- Transmisión de respuestas e información con claridad y seguridad.
- Flexibilidad necesaria para trabajar en distintos puestos de trabajo.
- Iniciativa ante situaciones sin instrucciones específicas o no normadas.
- Capacidad para manejar situaciones de conflicto y auto-cuidado.
- Trabajo en equipo.
- Coordinación y trabajo en red con otros agentes de atención en el territorio.

1.3) ACTITUDES:

- Estilo de trabajo desenvuelto, receptivo, amable y cortés.
- Discreción y prudencia.
- Aspecto personal adecuado.
- Iniciativa: búsqueda de soluciones, aun cuando no estén al alcance inmediato.
- Imparcialidad y objetividad: trato equitativo a las personas (no opina, no valora).
- Adaptabilidad a la diversidad de la ciudadanía (étnica, género, religiosa, cultural).
- Usa lenguaje claro, que a la ciudadanía le es familiar, evitando la utilización de lenguaje técnico con la ciudadanía.
- Orientación hacia la calidad del servicio y vocación de servicio.
- Favorable a la formación continua.

2) 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.
- Mantener un espacio de atención (escritorio) ordenado y limpio libre de objetos riesgosos o que obstaculicen el proceso de atención con las personas.
- Contar con folletos o documentos guía que se pueda proporcionar a las personas como apoyo en la comprensión del requerimiento o trámite que desea realizar o para generar algún tipo de derivación.
- Respetar el número de atención que obtenga cada persona, manteniendo una observación continua a la sala de espera procurando un flujo continuo de atención ordenado, constante y preferente según los grupos definidos: Personas con discapacidad, personas cuidadoras, mujeres embarazadas, personas mayores, personas con niños(as) lactante.
- 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.
- En los casos de personas en situación de calle que desean realizar el ingreso al RSH o un cambio de domicilio y que no cuenten con la aplicación del Anexo Calle se deben derivar al Módulo de Atención Nº4 o a la Oficina Nº7 del Registro Social de Hogares para que el/la respectiva Encuestador(a) aplique el Anexo Calle y aborde el requiriendo de tramitación.

ATENCIÓN PRESENCIAL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES:

MOMENTO DE LA ATENCIÓN	RECOMENDACIONES	ANÁLISIS, ORIENTACIÓN, E INFORMACIÓN DEL CASO	DERIVACIÓN POR COMPLEJIDAD
ESPERA	La persona usuaria debe obtener número de atención según sistema de ordenador de filas y mantener atención y presencia en la sala de espera del RSH hasta su respectivo turno de atención. **IMPORTANTE: Personas Mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos con niños(as) lactantes o con credencial de persona cuidadora debe acudir directamente a los módulos 1 y 2 de Atención Preferencial.**		
DESARROLLO DE LA ATENCIÓN *Si bien no existe un tiempo de atención específico, se recomienda no exceder los 30 minutos por usuario(a)	1) Presentación y acogida amable a la persona (saludo cordial). *Ej. Muy buenos días, mi nombre es ¿En qué puedo ayudarle?* 2) Demostrar respecto hacia el usuario(a) tratándolo de "Usted" en todo momento, no importando la edad que tenga. 3) Expresar una actitud positiva a modo de transmitir confianza e interés en el requerimiento del usuario. 4) Durante el proceso de atención evitar interrumpir al usuario(a) en la explicación del requerimiento. 5) Utilizar un tono de voz adecuado, utilizando una correcta dicción o redacción en caso de ser necesario. 6) Utilizar un lenguaje simple de fácil comprensión para el usuario(a) evitando en todo los casos modismos o lenguaje soez. 7) Evitar resolver un requerimiento por teléfono mientras se atiende a un usuario(a). 8) Evitar conversar con colegas en el puesto de trabajo en presencia de un usuario(a), a menos que sea relacionado con el mismo caso. 9) Evitar conversar de problemas internos de las unidades municipales.	1) Solicitar al usuario(a) su cédula de Identidad para validación en la entrega de información y realización de trámite. *Confirmar identidad correcta del ciudadano. 2) Revisión de antecedentes en plataforma RSH. 3) Explicación simple y detallada para la resolución del requerimiento. 4) Realización efectiva de la solicitud del ciudadano: Ingreso, Actualización, rectificación y/o complemento en el RSH e informar al ciudadano de aquello incluyendo los tiempos de tramitación y/o actualización de la información en su cartola. 5) En caso que alguna solicitud sea seleccionado para visita se le debe indicar al usuario fecha tentativa de aquello. 6) Orientación respecto a la oferta municipal o la ubicabilidad de las oficinas	1) Si el caso requiere alguna necesidad en el ámbito social, ya sea en la Oficina de Asistencia Social o Beneficios Sociales se puede derivar el caso a través de plataforma GSL o en su defecto de manera presencial a través de las oficinas respectivas. 2) En la eventualidad que el caso requiera un análisis mayor debido a su magnitud, situación social o complejidad se deberá remitir el caso al COORDINADOR DEL PROGRAMA para una atención personalizada y resolución de la misma o en su defecto derivarlo por medio de GSL. En caso de la ausencia de éste, se debe proceder a derivar el caso con la Encargada Comunal RSH.

		de interés del usuario(a), en caso de ser necesario. Se debe considerar derivar al usuario(as) a la OIRS Municipal para una orientación en específico de otro requerimiento para así evitar interrumpir la atención del RSH.	
CIERRE Y DESPEDIDA	1) Al finalizar el requerimiento del usuario(a) y sobre todo si ha sido con múltiples trámites, realizar un resumen de las acciones realizadas para mayor claridad del ciudadano. 2) En el caso que el usuario(a) deba llevarse algún documento para firma de algún integrante de la familia o queda pendiente algún documento se debe reforzar que debe entregarlos lo antes posible antes que la solicitud desista (30 días corridos). 3) Si la solicitud o trámite del usuario(a) ha finalizado y ha sido resuelto, preguntar si tiene algún otro requerimiento, duda y/o consulta pendiente. *Ej. ¿Hay algo más que pueda ayudarle?, ¿Tiene alguna duda?* 4) Reforzar la entrega de folletería o material informativo del Registro Social de Hogares para comprensión del usuario(a). 5) EN CASO QUE LA OFICINA SE ENCUENTRE EN EL PROCESO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO(A), solicitar al ciudadano que pueda contestar la encuesta habilitada para dicho fin sea de manera presencial u online. 6) Reforzar con el ciudadano la utilización de canales web para la realización de trámites o descarga de su Cartola Hogar. 7) Despedirse del usuario(a) de manera cordial y respetuosa. Ej. *Muchas gracias por venir don(ña) _____ , fue un gusto poder ayudarle, espero que tenga un buen día.*	

3) CONSIDERACIONES PREVIAS AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN REMOTA/ ONLINE.

- 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.
- Mantener un espacio de atención (escritorio) ordenado y limpio libre de objetos riesgosos o que obstaculicen el proceso de atención remota con los usuarios(as).
- Contar con documentos técnicos de tramitación de solicitudes o guías prácticas del Registro Social de Hogares que facilite la entrega de información al usuario(a) vía remota, al igual que contar con una carpeta digital que facilite el envío de documentación como declaraciones juradas u orientaciones que apoyen el proceso de tramitación web de alguna solicitud. *Considerar carpeta digital en Drive elaborado por coordinador del RSH.
- 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.

3.1) ATENCIÓN REMOTA/ ONLINE REGISTRO SOCIAL DE HOGARES:

MOMENTO DE LA ATENCIÓN	RECOMENDACIONES	ANÁLISIS, ORIENTACIÓN, E INFORMACIÓN DEL CASO	DERIVACIÓN POR COMPLEJIDAD
DESARROLLO DE LA ATENCIÓN ONLINE	1) Saludar con cortesía y amabilidad, siguiendo las políticas de atención al Usuario. Debes identificarte con tu nombre y unidad municipal a la que perteneces. Así, el usuario(a) sabrá si está llamado al lugar correcto. (Por ejemplo: Buenos días, habla ____ del departamento de ____. 2) Consultar al usuario(a) si dispone de tiempo para recibir el llamado o si prefiere ser comunicado en otro momento. 4) Explicar el motivo del llamado considerando que existe la posibilidad que el/la usuario(a) no recuerde el requerimiento que elevó vía web al RSH.	1) Se debe explicar en detalle los documentos o información faltantes para concretar de manera correcta el requerimiento del usuario(a), SIEMPRE reforzando que cuenta con 5 días hábiles para el envío de la documentación, de lo contrario la solicitud quedará rechazada. 2) Si el usuario(as) presenta dudas respecto a alguna otra temática del RSH que no necesariamente sea el motivo del llamado, se debe otorgar una respuesta de aquello y en caso de persistir dudas orientarlo a que se pueda acercar a la oficina RSH de manera presencial.	1) En la eventualidad que el caso requiera un análisis mayor debido a su magnitud, situación social o complejidad se deberá remitir el caso al COORDINADOR DEL PROGRAMA para una atención personalizada y resolución de la misma o en su defecto derivarlo por medio de GSL.
CIERRE Y DESPEDIDA	• Realizar un resumen de los temas abordados y de los compromisos adquirido, ya sea por el usuario(a) o por el profesional de Atención de Caso. • Despedirse cordialmente y agradeciendo el tiempo destinado en la llamada. • En caso que la solicitud quede rechazada, se debe realizar la redacción de forma clara y concisa respetando las reglas ortográficas.		

4) CONSIDERACIONES PREVIAS AL MOMENTO DE REALIZAR VISITAS EN TERRENO.

Dentro de las múltiples actividades de la oficina del RSH se encuentran las salidas a terreno ya sea para realizar visitas de supervisión de casos, aplicación de instrumento de encuestaje para aquellos casos seleccionados para visita o actividades u operativos de atención en diversos sectores de la comuna. En razón de lo anterior y para un correcto proceder en estas acciones, se debe considerar lo siguiente como etapa previa del desarrollo de las mismas:

- Comprobar la dirección de destino y verificar que cuentes con todos los recursos necesarios para el propósito de la visita, como transporte, folletos, instructivos, formularios, legajo de antecedentes del caso, etc. En caso de ser un operativo de atención en algún sector de la comuna se debe considerar los elementos informáticos y mobiliario para llevar
- Revisión de la presentación personal, importante acudir a la visita con indumentaria institucional y/o credencial identificatoria del funcionario(a).

4.1) ATENCIÓN EN TERRENO:

Durante el desarrollo de la visita en terreno se debe:

- Saludar cordialmente al o los(as) usuarios(as).
- Tener tu credencial visible e identificarse con tu nombre, función y unidad municipal a la que pertenece.
- Explicación del motivo de la visita (en los casos que no se estableció previo llamado o coordinación), si es para realizar una supervisión, encuestaje, actividad de difusión o abordar algún requerimiento de ingreso, actualización, rectificación y/o complemento en el RSH.
- Presta total atención a las consultas y planteamientos de los(as) usuarios(as).
- Responde con claridad las preguntas de los(as) usuarios(as), con un lenguaje comprensible, verificando que la respuesta ha sido entendida. Si no se tienes una respuesta veraz, debes indicar que consultaras sobre el tema y que informarás en un plazo definido. Por tanto, debes tomar nota del asunto solicitado y del contacto al que posteriormente entregaras la respuesta.
- Para una mayor orientación y abordaje de alguna solicitud específica se recomienda siempre tener disponible algún folleto o infografía para ser entregado al usuario(a).

Durante el desarrollo de la visita se debe evitar:

- Distraerte con cualquier factor externo como el celular.
- Confundir a los(as) usuarios(as) con información excesiva.
- Responder de mala forma a los(as) usuarios(as). (Altanero, haciéndoles saber que sabes más o haciendo sentir al usuario(a) como menos inteligente).

Para finalizar adecuado a una atención en terreno, debes:

- Antes de concluir, haz un breve resumen de conclusiones y si hay algo más en lo que les puedas ayudar.
- Despedirte cordialmente de los(as) usuarios(as). Agradecer y expresar que fue un gusto atenderlos.
- Realizar las consultas o gestiones necesarias para responder a los compromisos contraídos con los(as) usuarios(as) durante la visita.
- Responder a los(as) usuarios(as) en los plazos comprometidos; en caso de no tener aún la respuesta, se le debe informar al usuario(a) y prometer otro plazo.

VI. PROTOCOLO FRENTE A PERSONAS DIFICILES.

La finalidad del presente acápite es establecer medidas a realizar por el equipo RSH en caso de presentarse situaciones de riesgo a la integridad física y/o psicológica de los funcionarios(as) que se desempeñan en el programa producto del abordaje de usuarios difíciles o casos de mayor complejidad que finalizasen con alguna agresión hacia el funcionario(a).

1) RECOMENDACIONES FRENTE A CUALQUIER TIPO DE AGRESIÓN.

Se recomienda a cada integrante del equipo RSH, la implementación de las siguientes medidas cuando se encuentren frente a alguna agresión:

- No contestar a la personas por la agresión recibida, ya sea verbal o física.
- Retirarse del lugar de la agresión comunicando a su superior directo sobre la situación acontecida.
- Al Informar a tu superior directo determinen en forma conjunta los pasos a seguir por la situación vivida, conforme a la política de seguridad laboral de la I. Municipalidad de San Antonio.
- Se debe dejar constancia escrita identificando al miembro del personal municipal, datos de la persona de haber sido identificado previamente y relato de la agresión.
- Informar a quienes estén encargados de la seguridad (Anexo 7003), para que éste solicite a la persona retirarse del recinto. De no contar con aquello, pedir apoyo entre el personal presente para solicitar al agresor que se retire.
- Si el agresor se rehúsa a retirarse, dar aviso inmediato a Carabineros de Chile (133).
- Pausar el resto de atenciones o actividades si la situación incrementa en términos de agresividad.

2) FRENTE A AGRESIONES PSICOLÓGICAS.

Se recomienda a cada integrante del equipo RSH, la implementación de las siguientes medidas cuando se encuentren frente a alguna agresión psicológica:

- En caso que el accionar del usuario(a) haya perturbado o perjudicado el pleno desarrollo de las labores de algún miembro del personal municipal, se debe prestar asistencia o ayuda psicológica según coordinaciones con el Departamento de RRHH.
- Se debe apartar a la persona agredida de sus labores hasta que se encuentre tranquilo y en condiciones de continuar.
- Si las agresiones fueron a través de una llamada telefónica se debe registrar el número de la persona dar aviso al coordinador del programa ara tomar las medidas correspondientes.

3) FRENTE A AGRESIONES FÍSICAS.

Se recomienda a cada integrante del equipo RSH, la implementación de las siguientes medidas cuando se encuentren frente a alguna agresión física:

- Hacer retiro de inmediato del espacio de trabajo colocándose en resguardo ante la agresión.
- Certificar/verificar lesiones sufridas.
- Evaluar el traslado a una mutual, hospital o institución a fin, conforme a la relación contractual del integrante del equipo RSH para la asistencia médica respectiva.

4) FRENTE A AGRESIONES EN TERRENO.

Las agresiones en terreno pueden presentar agresiones psicológicas como también físicas en un mismo momento, por lo que se hace necesario contar con un proceso exclusivo de actuar para este tipo de situaciones. En donde se le recomienda:

- No asistir solo(a) a los procedimientos que realices en terreno.
- Notificar al coordinador RSH o Jefe(a) directo la bitácora de visita a realizar sobre todo si la acción corresponde a una visita de tipo supervisión y revisión de un caso. Lo anterior a modo de determinar acciones previas para evitar exponer al colaborador a una situación de riesgo.
- Si es posible, retírese inmediatamente del lugar. No dudes en llamar a carabineros cuando sienta que su integridad física está en peligro. No piense que puede ser excesivo tomar esta medida.
- No es correcto enfrentar las agresiones verbales con otras agresiones verbales. Tampoco respondiéndole a la persona en un tono sarcástico u altanero, ya que el clima podría volverse aún más tenso y terminar en agresiones físicas.

La información sobre conductas agresivas deberá registrarse en el expediente de la persona agresora, para articular las debidas medidas de seguridad si se vuelve a presentar para ser atendida en el futuro. Frente a situaciones de agresión física y psicológica el municipio es autónomo para realizar las denuncias correspondientes.

VII. PROTOCOLO ANTE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.

Ante la solicitud de una persona usuaria para realizar algún reclamo, sugerencia y/o felicitaciones respecto a la atención recibida u otro debe acudir a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia (OIRS) del municipio a modo de hacer ingreso formal y por escrito de la situación. Lo anterior ya que la respectiva respuesta se realizará por el mismo conducto regular una vez analizado el caso y visado por el departamento y/o dirección involucrada.

En razón de lo anterior queda estrictamente prohibido que una vez que el usuario(a) ingrese algún tipo de reclamo a la Oficina Comunal RSH algún integrante del equipo o el mismo involucrado genera alguna acción adicional que subsane la situación que originó el reclamo, ya que la formalidad es que la respuesta a un reclamo especifico sea respondido por el mismo conducto regular según se determine en el análisis del caso con la jefatura respectiva. Sin perjuicio de lo anterior cada solicitud de reclamo es analizado en conjunto con el equipo comunal RSH y jefatura respectiva para constantemente generar acciones de mejoras en la atención de público y/o aplicar ajustes en el Protocolo de Atención RSH a nivel comunal todo con un sentido de fortalecer y hacer eficiente la atención de cada usuario(a).

VIII. PROTOCOLO SOBRE RESGUARDO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES.

El presento punto busca estructurar el resguardo y/o confidencialidad de la información contenida en el Registro Social de Hogares las cuales se establecen según el siguiente contexto:

1) Habilitación de clave RSH en plataforma Ministerial:
Corresponde al Encargado(a) Comunal del RSH la creación de nuevas credenciales de acceso a la plataforma municipal RSH según perfil asignado. Lo anterior corresponde a solo los funcionarios(a) que desempeñan algún rol en la Oficina Comunal RSH y que cuenten con la respectiva acreditación.
El acceso a dicha plataforma Ministerial es de acceso restringido.

2) Acceso a información ADIS:
Las credenciales para el Analista Digital de Información Social (ADIS) corresponden a una solicitud vía oficio directa a la Subsecretaria de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. En el caso de contar con dicho acceso la información debe ser resguardada por el titular del acceso y la emisión de bases de datos solo está asignada a quien desempeña el rol de Encargado(a) Comunal del RSH en casos debidamente calificados.

3) Acceso a Planillas de Seguimiento en Línea o documentación digital cargadas en nubes o Drive:
Toda habilitación de Planillas de Seguimiento en Línea que representen bases de datos de procesos de gestión con solicitudes web y/o en ocupaciones precarias o de otra índole; al igual que la habilitación de nubes digitales o drive con documentos propios de la gestión de la Oficina RSH, estará administrado por el coordinador del RSH concediendo los respectivos accesos según funciones del equipo de trabajo y perfil del cargo.

4) Acceso a documentación física o archivos históricos del Registro Social de Hogares.
La documentación relacionada a tramitación de solicitudes de ingreso, actualización, rectificación y/o complemento se mantendrán a resguardo del equipo ejecutor en los términos establecido en el artículo 23 del Decreto 22 del 27-08-2023. En razón de lo anterior el equipo comunal cuenta con una bodega de almacenaje de los documentos y archivadores con los formularios aplicados, para este fin, se encuentra asignada a una funcionaria miembro del equipo RSH que deberá custodiar el correcto resguardo y archivo de la información.

Solicitud de documentación desde bodega:

- La solicitud deberá elevarse solo por algún miembro del equipo RSH o en su defecto otra persona con previa autorización del/la Encargada Comunal RSH.
- Todo documento que sea extraído desde bodega, ya sea formularios, archivadores u otros, deberá registrarse, quien hace retiro de aquello y el tipo de documento solicitado.
- El/la encargada del resguardo de los documentos en la bodega RSH deberá procurar que la documentación sea reintegrada de forma íntegra en contenido y forma.

IX. REFERENCIAS

- Instructivo Nº02 07-04-2021 Apruébese e instrúyase el uso del Manual de Atención a Usuarios(as) que indica – Ilustre Municipalidad de San Antonio.

- Res. Ex. Nº0622 - 18-10-2016 - Aprueba Convenio de Condiciones de Resguardo RSH.

- Res. Ex Nº957 - 07-11-2017 - Aprueba orientaciones para la custodia de documentos.

- PPT Programa de Capacitación PMA – Módulo 2 "Protocolo de Atención" – Unidad 1: Proceso de la atención a la ciudadanía y perfiles municipales - Departamento de Coordinación de la Información - División de Focalización - Noviembre 2021.

- PPT Programa de Capacitación PMA – Módulo 2 "Protocolo de Atención" – Unidad 2: Protocolo de Atención - Departamento de Coordinación de la Información - División de Focalización – Marzo 2022.

- Manual de Metodología de Atención de Usuarios/ Protocolos de Atención - Sistema Integral de Atención al Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, SIAC - Defensoría Penal Pública Año 2008.

- Guía Práctica para la Atención Virtual del Registro Social de Hogares – Programa de Mejoramiento de la Atención – PMA Marzo 2023.

- Orientaciones Generales - Como abordar situaciones conflictivas con personas usuarias. Programa de Mejoramiento a la Atención (PMA) – Registro Social de Hogares – Julio 2023.