

Municipalidad de Concepción

Buena Práctica Inclusiva: Protocolo de atención inclusiva de público

Objetivo

Promover una atención inclusiva de público con enfoque de derecho.

Problemática

Dentro de las necesidades detectadas en la jornada participativa que realizamos al inicio de ejecución de EDLI, destacó la necesidad de mejorar la accesibilidad municipal a través de la capacitación a funcionarios sobre atención de PcD y así poder acceder de mejor forma a la información de cada oficina municipal, sin necesidad de ser derivados a la oficina de la discapacidad ante cualquier consulta.

Descripción

La buena práctica inclusiva presentada, consistió en la confección, socialización y formalización de un protocolo de atención de público con enfoque inclusivo. Primeramente, se solicitó a cada dirección municipal elaborar un protocolo de atención según sus servicios y trámites. Luego se sistematizó y consolidó la información en un sólo documento, considerando la similitud de los contenidos. Posteriormente, se desarrollaron siete jornadas de socialización del protocolo a las distintas direcciones municipales. En total, se contó con

la participación de doscientos ochenta y cuatro funcionarios/as municipales. Cabe mencionar que estas jornadas estuvieron a cargo de la Oficina de la Discapacidad y además contaron con la presencia de personas con discapacidad auditiva, visual y física, quienes desde su experiencia expusieron recomendaciones generales que potencien una atención efectiva.

Actores claves

Dentro de los actores claves destacan los directores de cada Dirección Municipal, Personas con Discapacidad, funcionarios/as Municipales de todas las direcciones municipales, Oficina de la Discapacidad.

Beneficiarios

Según reporte Regional RND de Compín a marzo 2019, en Concepción se registran 4.721 personas con discapacidad, de las cuales 2.394 son hombres y 2.327 mujeres. En términos etarios, se clasifican de la siguiente manera:

- Menores de 18 años: 414
- Entre 18 y 59 años: 2.428
- 60 años y más: 1.879

Resultados

A modo de resultado se evidencia la optimización del tiempo requerido de consulta, ya que han disminuido las derivaciones a oficina de la discapacidad, lo que además condice un acceso a la información fluido y efectivo.

Estrategia de Continuidad

Como es un documento decretado a nivel municipal, se garantiza su continuidad al ser parte de los estatutos municipales.