

Municipalidad de Algarrobo**Buena Práctica Inclusiva:****Protocolo de Atención Municipal Inclusivo****Objetivo**

Mejorar el flujo de atención y orientación municipal para las personas con discapacidad que asisten a la institución.

Problemática

La falta de conocimiento de cómo manejar situaciones que involucren personas con discapacidad generaba un descoordinación entre los distintos departamentos municipales, ocasionando que las personas con discapacidad fueran derivadas a los departamentos equivocados o se les solicitara información innecesaria. Esto provocaba frustración y dependencia de las personas con discapacidad, quienes se veían en la necesidad de acudir a la Oficina de Discapacidad para recibir la orientación que deberían recibir de otros departamentos, sumado a lo anterior esto generaba en los usuarios un gasto de recursos extra tanto en traslado como en tiempo.

Descripción

Se creó un protocolo de atención inclusiva municipal que contiene lineamientos acerca de cómo desarrollar procesos inclusivos en los distintos departamentos municipales, el cual entrega las directrices acerca de cómo actuar en

cuanto a la atención y solicitudes de personas con discapacidad. Ya sea esto, en la atención al público propiamente tal o en procesos de documentación, acreditación, derivación, entre otras. Optimizando así, la entrega de información, fomentando la autonomía e independencia de las personas con discapacidad que realizan sus trámites, ya sea en la obtención de su Licencia de Conducir, Registro Nacional de la Discapacidad, emisión de certificados, entre otros.

Lo anterior, se generó a través de la conversación con distintos beneficiarios sumado a la recolección de información por parte los funcionarios municipales, con lo cual se logra pesquisar esta necesidad. Posteriormente, se presentó esta inquietud al Comité Municipal de Desarrollo Inclusivo, la cual tuvo una buena acogida, dando el paso hacia su implementación. Cabe señalar que, con el propósito de entregar servicios de calidad a nuestros usuarios, se generó esta herramienta de estandarización para evitar que, ante un mismo problema se actúe de forma diferente y así desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad, oportunidad y calidad en los servicios comunitarios entregados a todos los vecinos y vecinas de la comuna de Algarrobo.

Actores claves

Todos los departamentos asistentes al Comité Municipal de Desarrollo Inclusivo: Alcaldía, Secretaría de Planificación Comunal (SECPLAC), Dirección de Obras Municipales (DOM), Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Departamento de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, Seguridad pública, Departamento de tránsito, Secretaría Municipal, Dirección de administración y finanzas, Departamento de Salud, Departamento de Administración de Educación, Municipal (DAEM).

Beneficiarios

Personas adultas y adultos mayores, cuidadores y familiares de personas con discapacidad de toda la comuna de Algarrobo, que asisten al Municipio para realizar algún trámite o consulta por algún servicio.

Resultados

A raíz de la implementación de esta Buena Práctica, se obtuvo una mayor coordinación entre los departamentos con respecto a la atención efectiva e inclusiva de las personas con discapacidad que se acercan al Municipio. Por otra parte, se generó una buena recepción por parte de los funcionarios municipales quienes obtuvieron herramientas y lineamientos que resultaron ser un aporte en las funciones que ellos desempeñan.

Estrategia de Continuidad

El Protocolo de Atención Inclusiva, quedó decretado a través del Comité Municipal de Desarrollo Inclusivo, para que éste siga siendo utilizado por todos los funcionarios de la Municipalidad en sus distintas dependencias.