

## Objetivo

Promover e impulsar acciones municipales en materias de inclusión.

## Problemática

La dificultad identificada radica en el desconocimiento que los funcionarios presentaban acerca de la temática de discapacidad, atención inclusiva y legislación vigente. Lo anterior repercutía en que no todos los vecinos conocían los distintos programas, servicios y beneficios municipales disponibles.

## Descripción

En base a los resultados obtenidos en los diagnósticos participativos realizados en el marco de la EDLI, se señaló por parte de los asistentes la necesidad de contar con mayor información acerca de los programas y servicios que oferta el municipio. Dado lo anterior es que se trabajó en la generación de un protocolo de atención, el cual oriente de manera efectiva a las personas con discapacidad con respecto al acceso a los programas, beneficios y servicios municipales. De acuerdo a lo mencionado, se estableció lo siguiente:

- Todos los funcionarios deberán conocer el protocolo de atención inclusiva.
- El Municipio debe entregar información actualizada a todos los funcionarios acerca de los distintos programas, servicios y/o beneficios vigentes.
- Todos los funcionarios deben utilizar su credencial de identificación institucional en donde indique su nombre y función.

- Incorporación en el Plan de Capacitaciones acciones de formación en el área de inclusión de personas con discapacidad por medio de dos capacitaciones anuales.
- Recopilar o desarrollar dispositivos informativos que contengan un lenguaje inclusivo.
- Los nuevos dispositivos municipales deberán considerar, en su infraestructura, espacios que mantengan la privacidad de la persona usuaria en el momento de plantear un requerimiento.

También se definieron los responsables de ejecutar el protocolo de la siguiente forma:

El jefe comunal será quien asigne la función a un profesional para que cumpla el rol de Responsable del Protocolo de Atención General, quien debe coordinar las acciones para asegurar el cumplimiento de éste, monitoreando y evaluando constantemente su aplicación.

## Actores claves

Esta iniciativa fue gestionada por el equipo EDLI y la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO).

## Beneficiarios

Las personas beneficiarias de esta buena práctica son aquellas que a través del proto-

colo vieron una optimización de su atención y servicios a nivel municipal. También los propios funcionarios pudieron beneficiarse de esta medida al desarrollar nuevos mecanismos que aporten en el fomento de una cultura inclusiva en la institución.

## Resultados

El resultado fue una mayor satisfacción de las personas usuarias y de los funcionarios al desempeñar su cargo, por lo que la elaboración del protocolo fue un gran paso hacia el buen funcionamiento de las gestiones municipales y su camino hacia la inclusión. Esta BPI resultó ser un avance significativo en cuanto a favorecer el acceso a la información por parte de los vecinos y vecinas con discapacidad de la comuna.

## Estrategia de Continuidad

Para asegurar la continuidad de la BPI se prevé incluir el protocolo en el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) mediante decreto municipal. Además se establece quiénes serán los responsables de su gestión. El Responsable del Protocolo de Atención Municipal y Servicios para Personas con Discapacidad deberá coordinar las acciones para asegurar su cumplimiento monitoreando y evaluando constantemente su aplicación.