



**Chile
mejor**

GUÍA DE CONSIDERACIONES BÁSICAS PARA UNA ATENCIÓN INCLUSIVA 2018



ÍNDICE

I	PRESENTACIÓN	3
II	CONCEPTOS PARA LA ATENCIÓN	4
III	EL LENGUAJE Y EL TRATO ADECUADO	7
VI	CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD	17
V	CORRESPONDENCIA	25
VI	SITIOS WEB E INFORMACIÓN DIGITAL ACCESIBLE	28
VII	BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS CONSULTADAS	31



Elaboración, contenidos y diseño:

Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Santiago de Chile, 2018.

I PRESENTACIÓN

El presente documento reúne conceptos y consideraciones que –desde una perspectiva de derechos y con enfoque ciudadano– deben estar presente al momento de atender a las personas que acuden a los servicios públicos a hacer una consulta, realizar un trámite o planear un reclamo.

Este documento se circunscribe dentro de los lineamientos de inclusión y respeto al principio de igualdad y no discriminación que se propuso el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet. El objetivo de este trabajo es ofrecer una herramienta de consulta para funcionarias y funcionarios y sus jefaturas.

Se espera que su uso facilite una interacción óptima entre los servicios y las personas y que propicie espacios de atención acorde con

los estándares actuales, que se han ido elevando y viendo desafiados ante diversas nuevas normativas, como la nueva Ley N° 21.015 que incentiva la inclusión de Personas en Situación de Discapacidad (PsD) en el mundo laboral público y privado, que aumentará la participación de PsD en los espacios de atención y laborales.

Este trabajo ha sido liderado por la Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, según las tareas que le confiere su decreto de formación (DN° 15, art. 2, letra f de 2015, Minsejpres) y se ha elaborado con colaboración de las entidades de la Administración Central competentes en las temáticas que aquí se abordan.



Roberto Amaro

Secretario Ejecutivo

Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos
de las Personas ante la Administración del Estado

DERECHOS HUMANOS Y ATENCIÓN DE PERSONAS

Los principios de igualdad y no discriminación son resguardados en diversos instrumentos internacionales que Chile ha suscrito y en su propia Constitución y en la legislación que ha ido adaptado para proteger a personas y grupos con ciertas características que los diferencian entre la población, y que, a la vez los hace potencialmente vulnerables a la exclusión social ⁽¹⁾.

Algunas características, como condición étnica, física, mental o edad, sexo, tipo de trabajo, situación económica, pertenencia a un grupo social, la nacionalidad, la religión, entre otras, pueden condicionar el efectivo e igualitario ejercicio de sus derechos humanos.

Lo anterior representa un gran desafío para el Estado en su obligación de respetar y garantizar el ejercicio igualitario de los derechos de las personas ⁽²⁾, así como de facilitar el acceso físico a los bienes y servicios que ofrece a la ciudadanía.

La labor que realizan los funcionarios y funcionarias de las oficinas de atención de público cobra relevancia porque representan al Estado y—en su rol—se materializa el vínculo de este con la ciudadanía. Y es deseable que el trato, además de ajustarse a la normativa, también sea acorde con un estándar de calidad y el buen trato que hoy exigen las personas.

(1) Ley N° 20.609 que Establece Medidas Contra la Discriminación, de 2012.

Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003



DERECHOS HUMANOS Y ATENCIÓN DE PERSONAS

Una atención de calidad se construye a partir del respeto a los derechos fundamentales de las personas y posibilitando el acceso de toda la población a dicha atención; sin importar la edad, apariencia física, situación social o condiciones específicas que presente ⁽¹⁾.

A partir de esa base, existe una serie de elementos que si se consideran a lo largo del ciclo de la atención impactarán positivamente en el servicio que se presta a la ciudadanía.



(1) Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003



CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Elementos básicos para una Atención de Calidad



Dar trato respetuoso, formal y diligente



Disponer de oficinas sin barreras físicas o arquitectónicas que dificulten el acceso



Entregar respuesta en forma oportuna



Manejar una herramienta o sistema que permita acordar los tiempos de respuesta



Entregar información en lenguaje claro y entendible aunque además se incluyan referencias técnicas



Disponer de baño accesible y mudador



Dar orientación completa sobre los trámites: con requisitos, plazos y direcciones



Mantener dependencias limpias y ordenadas



Ser transparente: entregar información sobre el estado efectivo del trámite



Informar de manera visible los horarios de atención



EL LENGUAJE Y EL TRATO ADECUADO

LAS PALABRAS IMPORTAN

En el lenguaje cotidiano a veces se emplean palabras inadecuadas para referir a una determinada situación. Detrás de estas palabras no hay mala intención sino que simple desconocimiento, pero es necesario corregirlo porque el lenguaje tiene importancia vital a la hora de reconocer y respetar la diversidad.

Los términos y conceptos, lo que es adecuado y lo que no, evoluciona constantemente y conocer esos cambios permite dejar atrás palabras que en la actualidad –de ser utilizadas– arrastran connotaciones peyorativas. Las palabras bien seleccionadas ayudan a normalizar una realidad diferente y terminar con una discriminación o estigma.

De acuerdo a diversas convenciones internacionales, lo esencial es reconocer la condición de persona, por lo que se debe anteponer ese sustantivo, “persona”, a la determinada característica que se quiera señalar.



CON UN
LENGUAJE
CLARO
PODEMOS
COMUNICARNOS
MEJOR

¿CÓMO REFERIRSE A SITUACIONES ESPECÍFICAS?



Persona en situación de discapacidad (PsD) es el concepto para referirse a usuarias o usuarios con cualquier tipo de disfuncionalidad física o mental. Si se requiere aludir al específico se debe decir: persona ciega o con capacidad visual reducida, persona con discapacidad motriz, persona con parálisis cerebral, persona muda, persona con síndrome de Down; persona con retardo mental, etc.



Persona transgénero es el término que se utiliza para referirse a quien expresa una identidad sexual que no coincide con su sexo biológico.

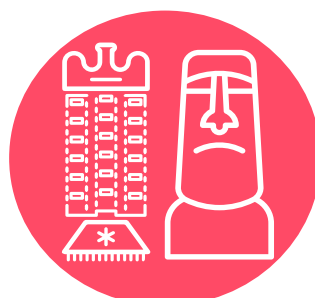


Adulto mayor, persona mayor o persona de edad avanzada son formas adecuadas para individualizar a un usuario o usuaria de edad sobre 65 años.

¿CÓMO REFERIRSE A SITUACIONES ESPECÍFICAS?



Persona en situación de dependencia es una expresión para referirse a personas que no tienen autonomía a razón de su edad, situación económica, grado de discapacidad, etc.

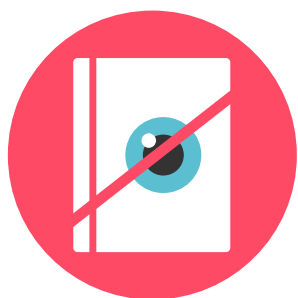


Perteneciente al pueblo (...) rapa nui, aymara, mapuche –entre otros– es la manera formal aceptada para referirse a una persona que pertenece o es parte de alguno de los pueblos originarios en Chile. (Para los pueblos originarios, no es correcto decir que son pueblos originarios de Chile).



Persona en situación de pobreza o persona en situación de vulnerabilidad son términos no ofensivos para referirse a quienes carecen de recursos materiales. Persona en situación de exclusión puede utilizarse al aludir situaciones de pobreza extrema.

¿CÓMO REFERIRSE A SITUACIONES ESPECÍFICAS?



Persona con analfabetismo es lo que se recomienda para referirse quien no sabe leer ni escribir, dar el calificativo de analfabeto o analfabeta puede resultar peyorativo.



Persona migrante o migrante es la forma para aludir a un extranjero que reside en el país, ya sea que cuente con su documentación regularizada o no.



Persona privada de libertad es la manera para denominar a quienes están en prisión, independiente de si mantiene calidad de condenado o si solo es imputado o imputada. No se realiza distinción por el delito que origina la privación de libertad.



Señora, señorita, señor o caballero son términos de cortesía para llamar a los usuarios y usuarias, sin importar la edad o si están acompañados de niños. Es inadecuado nombrarlos por términos de parentesco (como “mamita” o “abuelito”).

ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA UN TRATO ADECUADO

En la actualidad, entregar una atención profesional y moderna requiere tener consideraciones especiales. Desde el enfoque de derechos, una acción clave es el reconocimiento de las personas y sus diferentes características personales o sociales. Así, el usuario o usuaria que demanda una atención debe ser el centro de la interacción.

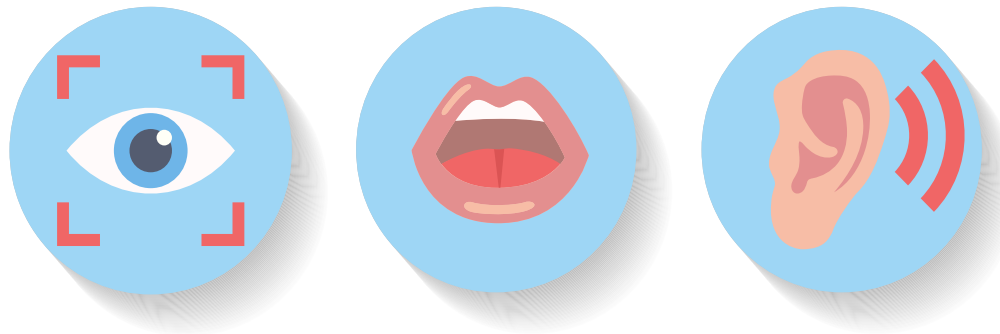




EL LENGUAJE Y EL TRATO ADECUADO

ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA UN TRATO ADECUADO

Hablar o dirigir la conversación a la persona afectada



Si una persona llega a atenderse acompañada –ya sea porque es mayor, está en situación de discapacidad, dependencia o analfabetismo, es extranjero, etc.–, se le debe dirigir la mirada y la conversación al interesado/a y en segunda instancia al acompañante.



EL LENGUAJE Y EL TRATO ADECUADO

ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA UN TRATO ADECUADO

Niño, niña y adolescente



En caso de presentarse el niño o la niña junto a un adulto, el funcionario/a siempre deberá dirigir su diálogo a ambos y hacerlo con lenguaje comprensible para ambos; propiciar el espacio para saber si especialmente el niño o niña está comprendiendo, consultarle la opinión y pedir su conformidad frente a eventuales decisiones que adopten.

Procurar situarse físicamente a la altura del niño/a de modo que la mirada sea lo más horizontal posible.

Si un niño o niña tiene sobre 12 años y se presenta con un adulto, se le debe preguntar si desea que dicho adulto esté presente en la conversación.

Si un niño, niña o adolescente se presenta sin acompañamiento de un adulto, igualmente debe ser atendido y se le debe recibir su consulta o reclamo; en caso de ser necesario, contactarse con un adulto responsable.



EL LENGUAJE Y EL TRATO ADECUADO

ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA UN TRATO ADECUADO

Persona adulta mayor



En caso de que la persona mayor se presente acompañada, se debe tener especial cuidado en dirigirle la conversación y luego, en segundo lugar, al acompañante. Disponerse a emplear más tiempo del habitual, ya que la persona mayor puede hablar más pausado o aporta detalles en torno a la información requerida.

Se le debe dar tiempo para plantear su problema y permitir que sea la propia persona mayor quien adopte las decisiones.

Persona transgénero:



Si una persona expresa una identidad sexual que no coincide con su sexo biológico, se le debe respetar el derecho a tener una identidad social. Es decir, a ser llamada por el nombre que la dé aunque éste no coincida con el documento de identidad. En caso de una ficha médica –por ejemplo– se deben contemplar tanto el nombre social como el legal.



EL LENGUAJE Y EL TRATO ADECUADO

DIVERSAS SITUACIONES RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD

Silla de ruedas



Al conversar con una persona que está en silla de ruedas se debe procurar estar sentado o sentada al mismo nivel, esto facilitará la comunicación.

La silla de ruedas es parte del espacio íntimo de la persona, por lo tanto no se la debe manipular sin que la persona lo solicite o autorice.

Audición reducida o PsD de origen auditivo



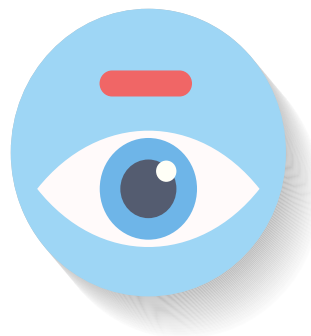
Se recomienda en el proceso de atención ubicarse siempre de frente a la persona y permitir en todo momento que la persona vea sus labios, lo que puede facilitar la entrega de la información.

Modular con naturalidad sin exagerar. Utilizar frases simples.

- **Si es necesario, repita las indicaciones o la información.**
- **Entregue la información por escrito, le servirá de refuerzo.**
- **A una persona con audífono se le debe hablar más fuerte sólo si ella lo pide.**

DIVERSAS SITUACIONES RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD

Visión reducida o PsD de origen visual



Al atender a una persona ciega o de baja visión se debe tener presente que la comunicación verbal es esencial. Puede establecer el primer contacto tocando levemente su mano o el brazo como en señal de saludo. Luego, es recomendable que la funcionaria o funcionario:

- Se presente diciendo su nombre y cargo en la institución.
- Informe si hay otra persona presente e identifíquela.
- Se debe verbalizar cada acción y anunciar, por ejemplo, al momento de ausentarse del espacio de atención.
- Utilizar expresiones que sirvan de orientación espacial, como “a su izquierda sobre la mesa, tiene un documento...”.
- Se debe evitar expresiones o exclamaciones alarmantes como “¡cuidado!”.

Las personas ciegas tienen derecho legal de permanecer en todo momento junto a un perro de asistencia, ya sea en propiedad privada o pública, incluso en hospitales, restaurantes, medios de transporte, etc. Negar el ingreso de un perro de asistencia es incurrir en una falta e incluso se arriesga multa de entre 10 y hasta 120 unidades tributarias mensuales, según Ley N° 20.422, art. 58.

IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

Los canales de atención son todos aquellos conductos a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos o quejas, entregar sugerencias y entregar felicitaciones. Usualmente, en las instituciones existe: canal de atención presencial, telefónica, vía digital (web, redes sociales y correos electrónicos) y correo tradicional.



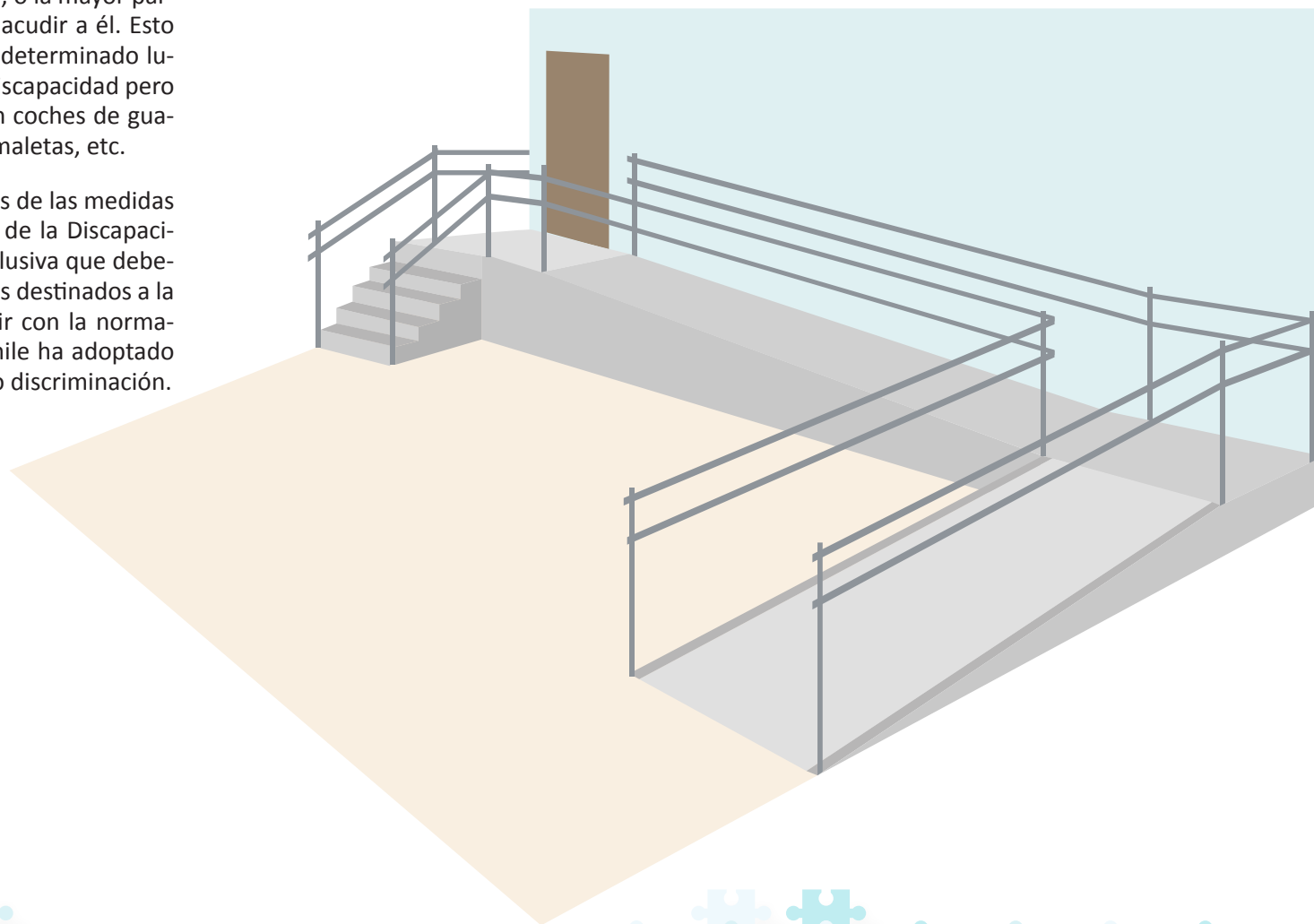
IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Un espacio físico de atención accesible es aquel que permite que toda la población, o la mayor parte de ella, tenga la posibilidad de acudir a él. Esto significa posibilitar el acceso a un determinado lugar a personas con algún tipo de discapacidad pero también a aquellas que andan con coches de gua-gua, carros para desplazamiento, maletas, etc.

A continuación se destacan algunas de las medidas definidas por el Servicio Nacional de la Discapacidad en su Modelo de Atención Inclusiva que deberían adoptarse en los sitios públicos destinados a la atención de personas para cumplir con la normativa vigente y los acuerdos que Chile ha adoptado en materia de trato igualitario y no discriminación.



IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Cadena de accesibilidad



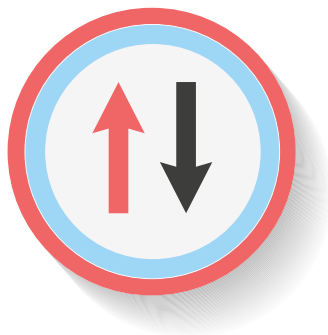
Se refiere a un acceso sin interrupciones. Tal es el caso de una oficina de atención de público que se encuentra al interior de un edificio y en donde habrá que ocuparse de la accesibilidad desde el primer ingreso que se haga al edificio y no sólo el de la entrada a la oficina de atención de público.

IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

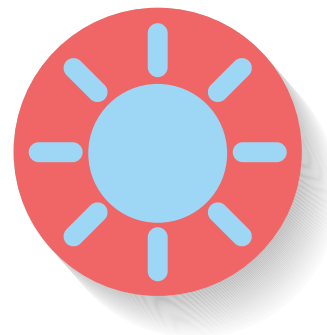
CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Zona de circulación



Se facilita la movilidad en una zona de desplazamiento con un ancho de 150 cm. Con esta amplitud se permite la circulación de una persona en silla de ruedas, con un coche de guagua o de una persona que requieren asistencia o compañía.

Espacios despejados



Las plantas o sillas no deben entorpecer el tránsito libre. Se debe prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.

IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Rampas de acceso



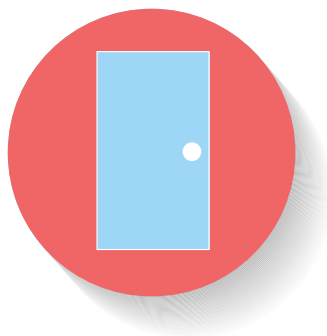
Son una alternativa para evitar los peldaños, suele ser utilizado por quienes llegan a atenderse con guaguas en coche, trasladando maletas o carro de las compras, también para personas que se desplazan apoyados en “burritos”, en sillas de ruedas, entre otros.

IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Puertas



Son muy relevantes en una cadena de accesibilidad. Las puertas de acceso a edificios públicos debe tener al menos 90 centímetros (cm.) de ancho y las puertas interiores de 80 cm. Estas son las medidas consideradas de uso universal.

Las puertas deben tener una apertura en 90° grados como mínimo y si disponen de manillas estas idealmente deben estar a 95 cm. de altura desde el suelo.

Si un espacio es accesible, es decir, sin peldaños y con las consideraciones antes mencionadas, esto debe ser anunciado en el exterior del recinto para que la PsD lo sepa previamente. Para ello debe utilizarse el reconocido Símbolo de la Accesibilidad Internacional, en la imagen.



IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Mesón de atención



Los mesones de atención deben tener un alto óptimo de 70 cm. o bien puede ser inferior pero no superior a eso. El mesón debe permitir la interacción entre la persona que acude y el o la funcionario/a, como por ejemplo, llenar un formulario, recibir o firmar un documento, etc.

Sistema de llamado para la atención



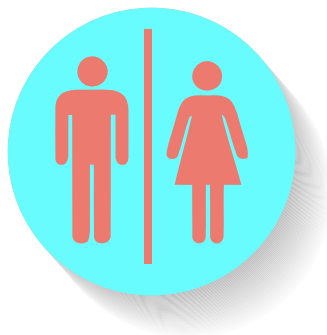
El sistema de números o el llamado a viva voz pueden ser imperceptibles para una persona con audición reducida o para una PsD de origen auditivo, por lo que se recomienda poner un cartel visible que indique dónde dirigirse para informarle al personal de apoyo.

IV

CANALES DE ATENCIÓN: ESPACIO Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DIVERSIDAD

CANAL PRESENCIAL: EL ESPACIO DE ATENCIÓN

Baños



La sencillez en el diseño es la clave que facilita el acceso y uso de los baños, sin escalones u otro tipo de barreras como cañerías que sobre salgan; el espacio debe estar despejado desde el suelo hasta 70 cm. de altura. Esto permite la movilidad en silla de ruedas, personas con coches de guagua, andadores, etc.

- **Diámetro interno debe contar con al menos 150 cm. al interior del baño.**
- **El inodoro debe contar con 70 cm. despejados en al menos uno de sus lados. Debe tener barras de apoyo para facilitar la transferencia o que la persona se sujete.**
- **Ganchos disponibles a una altura de 70 cm. para colgar muletas o bastones.**

Según el Módulo de Atención Inclusiva del Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), una correspondencia o comunicación por vía escrita accesible se logra cuando los contenidos de los documentos a enviar se elaboran bajo las siguientes indicaciones:

ELEMENTOS BÁSICOS PARA UNA COMUNICACIÓN ESCRITA ACCESIBLE



Estilo de letra o “fuente”

Elegir fuentes legibles sencillas como Verdana, Arial o Helvética.



No utilizar tipo itálica, oblicua ni condensada



Tamaño de la letra o “fuente”

12 puntos o más.



Estructura y párrafo

Una extensión de entre 70 y 90 caracteres con espacio.

Hacer una separación a doble espacio entre párrafo y párrafo



Alineación o justificación del texto

La justificación a la izquierda facilita la identificación del párrafo. La justificación a ambos lados sólo se puede utilizar si mantiene una separación regular entre las palabras.



Uso de símbolos de enumeración o viñetas

Se deben utilizar para enumerar acciones o identificar secuencia o actividades.



Color de la letra y contraste

El contraste entre el color de la letra y el papel debe ser alto (papel color blanco y tinta negra).



Títulos

El contraste entre el color de la letra y el papel debe ser alto (papel color blanco y tinta negra).

Evitar el uso de dibujos o imágenes como fondo del texto. Sólo debe ir el logo oficial o institucional en el documento.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA UNA COMUNICACIÓN ESCRITA ACCESIBLE

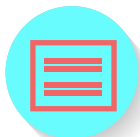


Expresar el contenido de manera clara

Escribir una idea por frase.



Evitar frases explicativas o entrecruzadas



Lenguaje claro y directo

Evitar tecnicismos.



Privilegiar frases afirmativas

que se comprenden con mayor rapidez que las negativas, al igual que las frases en voz activa por sobre la voz pasiva.

El Consejo para la Transparencia (CPLT) ha desarrollado un curso introductorio para la utilización de un lenguaje simple en la comunicación de los servicios públicos con las personas. El curso es abierto y se puede acceder en el siguiente link: https://www.educatransparencia.cl/abiertos/lenguaje_claro/

CORRESPONDENCIA DIRIGIDA



Niño, niña y adolescente

Cuando un menor de edad hace una consulta, la respuesta se debe dirigir al niño o niña.

Pero si se trata de hacer llegar información relevante (por ejemplo, del otorgamiento de un beneficio social) se debe dirigir la correspondencia al adulto responsable de ese menor de edad. Si no existe un adulto identificado, entonces se le debe escribir al niño o niña para requerir dicha información.



Persona transgénero

La correspondencia a personas transgénero debe ser remitida al nombre social que el o la interesada proveyó. Según estándares internacionales, estas personas tienen derecho a dicha identidad y esto también alcanza a la comunicación epistolar.

VI

SITIOS WEB E INFORMACIÓN DIGITAL ACCESIBLE

Los sitios web que cumplen con estándares de accesibilidad facilitan la entrega de información, la realización de trámites, las consultas o reclamos a mayor número de personas, que de otra forma se sienten obligados a tener que realizar sus solicitudes de manera presencial.

Los órganos de la Administración del Estado deben cumplir con exigencias de accesibilidad. El Decreto N° 1 de 2015, art. 5°, de la Unidad de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la

Presidencia, dictó la llamada Norma Técnica sobre Sistemas y Sitios Web de los órganos de la Administración del Estado, a través de la cual exige que los sistemas y sitios web “deberán considerar las normas sobre accesibilidad establecidas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Chile; en lo prescrito en la Ley N° 20.422 de 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad; y, los estándares internacionales definidos por la W3C”, señala el decreto.

El Servicio Nacional de la Discapacidad, cuenta con la unidad de Tecnologías para el Acceso a la Información con profesionales que entrega apoyo técnico a los servicios públicos que quieran analizar o diseñar sus sitios web ajustados a la normativa de accesibilidad. http://www.senadis.gob.cl/pag/190/1408/direcciones_y_telefonos.



DOCUMENTOS DIGITALES EN FORMATOS ACCESIBLES

Se recomienda utilizar archivos en formato Word o RTF para el envío de documentos vía electrónica y aquellos que se suban a la Web u otro soporte. Los documentos en PDF no se consideran del todo accesibles. No obstante, si cuenta con licencia de Adobe PDF, el programa le permitirá realizar un análisis del documento y mejorar la accesibilidad del mismo, de acuerdo a los resultados del test.

En caso de no existir archivos con una versión accesible como las mencionadas anteriormente, se debe explicitar en el mensaje o el texto de la publicación electrónica que el archivo se encuentra en formato PDF.

Se debe tener presente algunas consideraciones en la presentación de PowerPoint. Sólo serán accesibles los contenidos informativos y no las imágenes.

Las personas con discapacidad visual, acceden al contenido de la presentación en su computador mediante un lector de pantalla, por tanto escucharán el texto, las formas y el contenido leídos en un orden específico. Por tanto, se recomienda no considerar objetos que no formen parte de la plantilla de diapositivas, para asegurar el orden lógico de lectura.

Invitaciones digitales (enviadas por email). La invitación digital debe ir en formato Word para que los lectores de pantallas que utilizan las personas con discapacidad visual en sus computadores, pueda captar el contenido con facilidad.

Si no existe la posibilidad de darle un formato accesible, simplemente en el cuerpo del correo explique de qué se trata la invitación y especifique que se adjunta invitación en determinado formato, por si requiriera imprimir el documento.



MEDICIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN

Una atención de calidad requiere del estudio constante de la percepción de los usuarios y usuarias frente al servicio que se entrega. Saber porqué no se cumple con las expectativas será información imprescindible al planificar cursos de acción para mejorar la atención.

El Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda ha desarrollado dos herramientas transversales y adaptables a las particularidades de cada institución para conocer la relación entre usuarios y servicio con el fin de mejorar la atención.

Más información en <http://modernizacion.hacienda.cl/contacto>

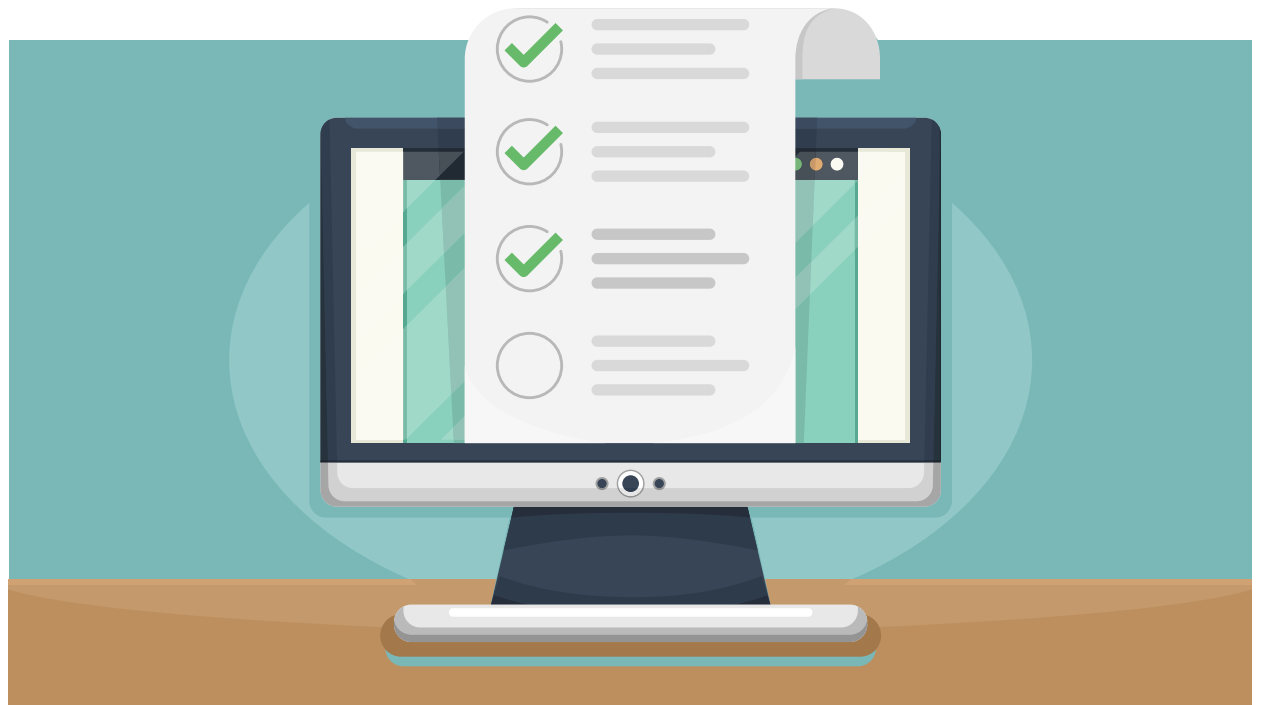
La Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas del Ministerio Secretaría General de la Presidencia también facilita asesoría a los servicios que quieran implementar su “línea base” para mejorar la atención de personas. Contacto en coordinacion@min-segpres.gob.cl o en 22 219 8451

Línea base

Se trata de un instrumento (una encuesta) capaz de determinar los factores de mayor relevancia según los tipos de usuarios, es esencial para la elaboración de proyectos de mejora.

Satisfacción usuaria

Es una encuesta y sirve de complemento a la medición de líneas bases.



VI

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS CONSULTADAS

Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=210676&idVersion=Diferido>

Ley N° 19.284 que Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, de 1994. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30651>

Ley N° 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidad e Inclusión de Personas con Discapacidad, de 2010. <https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>

Ley N° 20.609 que Establece Medidas Contra la Discriminación, de 2012. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042092>

Ley N° 21.015 de 2017, que Incentiva la Inclusión de Personas en Situación de Discapacidad en el Mundo Laboral. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1103997>

Decreto N° 1 de 2015 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre normas técnicas sobre sistemas y sitios web para la Administración del Estado. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1078308>

Decreto N° 47 de 2017, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1107627>

Circular N° 21 de 2012 del Ministerio de Salud sobre la Atención de Personas Trans en la Red Asistencial. <http://web.minsal.cl/circulares/>

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=278018>

Convención sobre los Derechos del Niño. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=15824>

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1108819>

Modelo de Atención Inclusiva del Servicio Nacional de la Discapacidad. <http://www.coordinacionois.gob.cl/wp-content/uploads/2017/07/Atencion-inclusiva-1-1.pdf>

Guía de Consulta de Accesibilidad Universal de la Corporación Ciudad Accesible, 2014. <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Gu%C3%ADa-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf>