

BAQUEDANO, 20 NOV 2024

VISTOS: Sesión extraordinaria N.º 03 de fecha 12 de febrero de 2024 del Concejo Municipal de la Comuna de Sierra Gorda; Decreto Exento Nro. 272/2024 de fecha 12 de febrero de 2024 que autoriza acuerdos adoptado en sesión extraordinaria Nro. 03 de fecha 12 de febrero de 2024 del Concejo Municipal de Sierra Gorda Acuerdo Nro. 34 por unanimidad se acuerda aprobar el Programa de mejoramiento de la Gestión Municipal año 2024; Decreto Exento Nro. 1676/2022 de fecha 26 de septiembre de 2022, que designa cargo a planta para ejercer subrogancia en el cargo de Alcaldesa de la comuna de Sierra Gorda; Decreto Exento N.º 280/2023 que establece Subrogancia del cargo de Dirección de Control; Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; En uso de las facultades que me confiere el Artículo 63 del D.F.L N.º 1, del Ministerio del Interior de fecha 09 de mayo de 2006, Publicado en el Diario Oficial el 26 de julio de 2006, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N.º 18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones”.

DECRETO EXENTO N.º 2208 /2024

1. APRUÉBESE el “Manual de procedimientos para la atención de público con enfoque de género”, bajo el alero de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Sierra Gorda:

**PROCEDIMIENTO ATENCION A PUBLICO ENFOQUE DE GÉNERO
MUNICIPALIDAD DE SIERRA GORDA**

Procedimiento de atención al público de la Municipalidad de Sierra Gorda con enfoque de género es un conjunto de directrices y prácticas orientadas a garantizar que los servicios brindados sean inclusivos, respetuosos y sensibles a las necesidades y derechos de todas las personas, sin importar su género. Este enfoque busca promover la igualdad, prevenir la discriminación y garantizar un trato adecuado, especialmente para grupos históricamente vulnerables como mujeres, hombre, personas LGBTIQ+, y aquellos en situaciones de violencia o discriminación de género.

1.- OBJETIVO:

El principal propósito de este instrumento es que el enfoque de género sea incorporado en la provisión de los servicios y/o productos estratégicos y los sistemas de información de los servicios públicos, a fin de que los mismos identifiquen necesidades y otorguen respuestas diferenciadas

tanto para hombres como para mujeres. La ventaja de incorporar esta dimensión que permite que el presupuesto destinado a todos los beneficiarios de los programas gubernamentales aumente sostenidamente y además permita visibilizar brechas, inequidades y barreras de género para adoptar decisiones tendientes a alcanzar equidad en la materia. Estas medidas no solo están orientadas hacia las mujeres, sino que también pretenden estar dirigidas hacia los hombres, de manera tal de contribuir al cambio en las relaciones de género que se producen y reproducen a nivel cultural, debido entre otros factores a la asignación histórica de roles tanto a hombres como a mujeres. La innovación en materia de gestión que pretende introducir el Sistema Enfoque de Género es que sean los propios funcionario(a)s los que se involucren en procesos diagnósticos respecto de la intervención de sus acciones a través de los productos o servicios que entregan. Se busca que los propios servicios indaguen en la utilidad, pertinencia, eficacia y eficiencia de su intervención. Lo anterior, contribuye a una revisión sistemática y continua de las políticas públicas, programas y proyectos en los cuales interviene la acción gubernamental desde el enfoque de género.

2. MARCO NORMATIVO:

- Dentro de nuestro ordenamiento jurídico el 27 de diciembre de 2019 entró en vigencia la **Ley N° 21.120** que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
- **Ley N°19.628:** Sobre protección de la vida privada.
- **Ley N°20.285:** Sobre Acceso a la Información Pública.
- **Norma NCh 3262:2021:** Es de cumplimiento voluntario y establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Es una oportunidad para que las organizaciones identifiquen y visibilicen las brechas, barreras e inequidades de género presentes con el objetivo de generar acciones que apunten a su abordaje. Se trata de una estructura que se instala y permite una mejora continua.

3. PRINCIPALES RECTORES:

- **No discriminación:** Eliminar las barreras por motivos de sexo, género, identidad de género u orientación sexual en la Municipalidad de Sierra Gorda, excluyen o restringen el adecuado goce y ejercicio de los derechos humanos, a los integrantes y a los usuarios y usuarias de nuestra comuna

- **Confidencialidad y privacidad:** Asegurar la protección y privacidad de los datos personales, de las personas, especialmente en casos relacionados con violencia de género o situaciones delicadas, para garantizar la confidencialidad de la información de las personas y el pleno ejercicio de sus derechos en materia de privacidad.

- **Accesibilidad:** Asegurar que todas las personas, independientemente de su género, puedan acceder a los servicios, con ajustes necesarios según las circunstancias.

- **Interseccionalidad:** Considerar cómo las diversas identidades (género, clase, etnia, discapacidad, etc.) pueden influir en la experiencia de cada persona.

4. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL:

- Establecer programas de formación y sensibilización para todo el personal de la municipalidad de Sierra Gorda sobre DERECHOS HUMANOS, y VIOLENCIA DE GÉNERO.

- Promover la inclusión de la diversidad sexual y de género, así como la empatía y el trato respetuoso hacia las personas que se atienden.

5. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS:

- Atención a mujeres y personas LGBTIQ+: Incluir prácticas que consideren las particularidades y necesidades de estas personas, como la atención adecuada a víctimas de violencia de género o a personas trans.

- Atención a situaciones de violencia de género: Crear pasos claros para identificar y derivar casos de violencia de género a las instancias correspondientes (p. ej., servicios de salud, unidades de violencia, asesoría legal).

- Inclusión de personas con identidad de género no binaria o transgénero: Proporcionar mecanismos de respeto hacia la identidad de género de la persona, permitiendo el uso de nombre y pronombres correctos.

A. Procedimientos Generales de Atención

La atención al público debe ser efectiva, inclusiva y respetuosa, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada persona. Los procedimientos generales incluyen:

Recepción y Orientación Inicial

- **Saludo inclusivo:** Dirigirse al público de manera neutral, evitando supuestos sobre género (ejemplo: "Bienvenidos/as, ¿en qué puedo ayudarte?").
- **Identificación de necesidades:** Escuchar activamente para comprender las razones de la visita y ofrecer una atención adecuada.
- **Ambiente físico:** Garantizar un espacio accesible, seguro y libre de barreras para personas con discapacidades físicas o sensoriales.

Comunicación Efectiva y Lenguaje Inclusivo

- Utilizar un lenguaje respetuoso y no sexista, evitando estereotipos o términos discriminatorios.
- Asegurarse de que la información entregada sea clara y comprensible, adaptándola a las características del público (por ejemplo, personas mayores, personas de otras culturas).

Derivación y Seguimiento de Casos Complejos

- Registrar detalladamente la situación planteada para derivarla al área correspondiente.
- Informar al usuario/a sobre los pasos a seguir y garantizar un seguimiento adecuado, especialmente en casos que involucren violencia o vulnerabilidad.

B. Procedimientos Específicos con Enfoque de Género

Atención a Mujeres en Situación de Vulnerabilidad

- Brindar un espacio privado para la atención de casos sensibles.

- Establecer contacto con redes de apoyo locales, como oficinas de atención a mujeres, centros de salud, y servicios sociales.
- Aplicar protocolos para situaciones de emergencia, como casos de violencia doméstica o abuso.

Protocolo para la Atención de Víctimas de Violencia de Género

- **Recepción inicial:** Mostrar empatía y respeto, evitando juicios de valor.
- **Derivación inmediata:** Conectar a la persona afectada con las autoridades competentes (Carabineros, Ministerio Público, Centros de la Mujer) y garantizar su seguridad.
- **Confidencialidad:** Proteger la información entregada por la persona afectada, asegurando su privacidad.

Inclusión de la Diversidad Sexual y de Género

- Respetar y usar el nombre social de las personas transgénero y no binarias.
- Evitar presuponer orientaciones sexuales o identidades de género en la atención.
- Sensibilizar al personal para que comprenda y valore la diversidad.

Promoción de un Ambiente Seguro y Libre de Acoso

- Establecer y comunicar normas claras sobre comportamientos aceptables dentro de los espacios municipales.
- Habilitar canales de denuncia para casos de acoso o discriminación, tanto para usuarios/as como para trabajadores/as.

C. Capacitación del Personal

Plan de Formación Continua

- Implementar talleres periódicos sobre igualdad de género, derechos humanos y atención inclusiva.

- Incorporar contenidos prácticos, como resolución de casos simulados o análisis de situaciones reales.

Talleres de Sensibilización

- Enfocarse en temas como micromachismos, discriminación, y lenguaje inclusivo.
- Fomentar el desarrollo de habilidades para la comunicación empática y la atención diferenciada.

Evaluación del Desempeño

- Realizar encuestas internas para evaluar la percepción del personal respecto a su preparación.
- Implementar un sistema de retroalimentación que permita mejorar las prácticas de atención.

D. Indicadores de Evaluación

Encuestas de Satisfacción al Público

- Desarrollar cuestionarios breves para evaluar la percepción del público sobre la calidad y el respeto en la atención recibida.

Monitoreo de Casos Atendidos con Enfoque de Género

- Realizar análisis trimestrales de los registros de atención, identificando patrones o necesidades recurrentes.

Análisis de Brechas de Género

- Identificar posibles desigualdades en el acceso a servicios municipales.
- Diseñar estrategias para reducir estas brechas, basadas en los datos recopilados.

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS:

- Contar con una respuesta inmediata en situaciones de violencia o abuso. Esto incluye la posibilidad de derivar a la persona a servicios especializados y brindar apoyo psicológico, jurídico y social.

7. MEDICIÓN Y EVALUACIÓN:

- Establecer mecanismos de monitoreo para evaluar la efectividad del protocolo y hacer ajustes necesarios. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, revisión de quejas y seguimiento de casos de violencia.

8. MECANISMOS DE DENUNCIA:

- Crear canales seguros para que las personas puedan reportar cualquier forma de discriminación o mal trato por razones de género sin temor a represalias.

- Establecer procedimientos para investigar y sancionar cualquier tipo de violencia o discriminación dentro de la municipalidad de Sierra Gorda.

9. COMUNICACIONES INCLUSIVAS:

- Desarrollar materiales informativos, folletos y campañas de sensibilización que utilicen un lenguaje inclusivo y respetuoso de género.

- Asegurar que la información y los servicios sean accesibles a todas las personas, especialmente aquellas con discapacidades o en situaciones de vulnerabilidad.

10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Fomentar la participación activa de las mujeres, hombres y otros grupos de género en la toma

de decisiones dentro de la municipalidad de Sierra Gorda, asegurando que sus voces sean escuchadas en la planificación de políticas públicas locales.

EL ENFOQUE DE GÉNERO EN ESTE PROCEDIMIENTO DEBE SER TRANSVERSAL, ES DECIR, DEBE ESTAR PRESENTE EN TODAS LAS ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD, DESDE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO HASTA LA GESTIÓN INTERNA Y LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

ESTO AYUDARÁ A GARANTIZAR QUE LOS DERECHOS DE TODAS LAS PERSONAS SEAN RESPETADOS Y PROMOVIDOS EN LA INTERACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Enfoque de Género:** Estrategia que busca garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, reconociendo las diferencias y necesidades particulares de cada género.
- **Diversidad Sexual y de Género:** Concepto que incluye las diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género existentes.
- **Violencia de Género:** Actos de violencia basados en el género de una persona, que resultan en daño físico, psicológico o social.

11.- ANEXOS

- Material de apoyo visual (folleto y/o díptico).



OBJETIVO Introducir el enfoque de Género para que sean los propios funcionarios quienes se involucren en procesos de diagnósticos, respecto de la intervención de acciones a través de los productos, servicios y atención que entregan a los diferentes usuarios de la Municipalidad de Sierra Gorda. PARA QUIENES ESTA DIRIGIDO ➤ Para Todas las personas ➤ Ser residente de la comuna de Sierra Gorda ➤ Tener aplicado el RSH en la comuna de Sierra Gorda  LA IGUALDAD DE GÉNERO DEBE SER UNA REALIDAD VIVIDA	DIRECTRICES • No Discriminación • Confidencialidad y Privacidad • Accesibilidad • Interseccionalidad ACCIONES INTERNAS Y EXTERNAS - Capacitaciones a funcionarios y Comunidad. - Protocolos de atención a usuarios - Mecanismo de Denuncia - Comunicación Inclusiva - Participación Ciudadana MARCO NORMATIVO - Ley N°21.120 - Ley N°19.628 - Ley N° 20.285 - Norma NCh 3262:2021
--	---

2.- COMUNÍQUESE a Alcaldía, Dirección de Control, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de la Secretaría Comunal de Planificación, Dirección Jurídica y Dirección de Obras Municipales.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



BARBARA SILVA LERIS
SECRETARIA MUNICIPAL



MAURICIO PELDOZA PELDOZA
ALCALDE (S)

MPP/BSL/MTE/SEA/cat

DISTRIBUCIÓN:

- Todos los interesados