



**VISTOS:**

- Programación de cursos del plan de capacitación 2019.
- Acta N. ° 4 de fecha 13 de mayo del 2019 del Comité de Capacitación, en cual se aprueba la realización del curso de "Técnicas de Trabajo en equipo".
- El Art. 30 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y las facultades conferidas por Orden del Alcalde, que delega atribuciones en el Administrador Municipal
- Lo dispuesto en los Artículos 22,23 y 25 de la Ley N°18.883 "Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales".
- Las facultades que me confiere el decreto alcaldicio N°5687, de fecha 29 de marzo del 2019, que delega atribuciones al Administrador Municipal.

**INSTRUCCIÓN ALCALDÍCIA**

**INVITASE** a los(as) funcionarios municipales, trabajadores y prestadores de servicio de la Ilustre Municipalidad de Arica, que producto de sus funciones deban perfeccionar sus conocimientos en la atención de Público, desarrollar habilidades y competencias comunicacionales, en la atención de calidad inclusiva y sin discriminación, a participar en el curso denominado **"Atención de Calidad al Público"**, que se desarrollara el 24 y 25 de junio del 2019, Lugar Hotel del valle, en el horario de 09:00 a 18:00 hrs.

<b>Objetivo general</b>			
Desarrollar habilidades y competencias comunicacionales, culturales y relacionales para entregar una atención de calidad, inclusiva y sin discriminación.			
<b>CONTENIDOS</b>			
<b>CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y BUEN TRATO</b>	<b>NO DISCRIMINACIÓN Y DERECHOS HUMANOS</b>	<b>COMPETENCIAS PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA</b>	<b>ATENCIÓN INCLUSIVA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entornos cambiantes: Exigencia de la calidad y eficiencia incorporadas en los procesos de modernización del Estado.</li> <li>• ¿Qué es calidad del servicio?, ¿cómo opera en el sistema público?, ¿cuáles son los estándares esperados?</li> <li>• La incorporación de la D&amp;I en las instituciones; estrategias e iniciativas de diversidad e inclusión</li> <li>• El problema de la expectativa. (Detección de errores).</li> <li>• Revisión de los indicadores de satisfacción usuaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipificación de los elementos que contribuyen a un trato discriminatorio, con los pares y los usuarios: las creencias, los valores, las actitudes, los prejuicios, el trabajo, el estrés, el acoso, entre otros. (Factores culturales y sociales)</li> <li>• Mecanismos de instalación de la discriminación: Estereotipos - estigmas - prejuicios</li> <li>• ¿Qué es la discriminación?</li> <li>• Discriminación directa e indirecta</li> <li>• Principio de igualdad</li> <li>• Análisis de situaciones de discriminación.</li> <li>• ¿Qué son los Derechos humanos?</li> <li>• Instrumentos normativos internacionales y nacionales vigentes, con el fin de promover, respetar y garantizar los derechos humanos.</li> <li>• Normativa Nacional: Ley N° 20.609 que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de competencias y habilidades para una comunicación y un trato respetuoso y asertivo con los usuarios internos y externos; tanto verbal como no verbal.</li> <li>• Que son las competencias interculturales; pluralidad de contextos, percepciones e intenciones.</li> <li>• Revisar nuestros marcos de referencia; yo y el/la "otro/a"</li> <li>• Gestión de la diversidad.</li> <li>• Por qué las diferencias activan nuestros mecanismos de defensa; los sesgos inconscientes.</li> <li>• ¿Quiénes son nuestros/as usuarios/as?:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del proceso de atención.</li> <li>• Revisión de los pasos más comunes en la atención de público: acogida, escucha activa, detección de necesidades, entrega de la información, despedida.</li> <li>• Tips según tipo de atención.</li> <li>• Puesta en común de los estándares de calidad que queremos lograr.</li> <li>• ¿Se requiere de nuevos procesos para atender la demanda y necesidades de los grupos más vulnerados?</li> <li>• Estrategias de mejoramiento para una atención diversa e inclusiva.</li> </ul> <p><b>MANEJO DE SITUACIONES COMPLEJAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situaciones complicadas con los usuarios (Incidentes críticos); atrasos, incumplimiento de deberes, postergación de hora, información no comprendida, tiempos</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas que permitan un proceso de atención con un "sello de servicio, a través de una interacción humana".</li> <li>• Componentes del buen trato.</li> </ul>	<p>establece medidas contra la Discriminación.</p>	<p>características y percepciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligencia emocional</li> <li>• Elementos que considerar en el contacto con el/la usuario/a; imagen personal, postura,</li> </ul>	<p>de espera, choques culturales, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de mis sesgos inconscientes.</li> <li>• "¿Desde donde estoy mirando?", ¿Desde donde mira el/la usuario/a"?</li> <li>• El/la usuario/a como sujeto de derecho; ¿exigencia vs. o, y participación?</li> <li>• Dinámica de una situación difícil.</li> <li>• Identificación de las emociones.</li> <li>• Procedimiento respecto a los reclamos/quejas al interior de la institución.</li> <li>• Reclamos como un derecho y una oportunidad de mejora.</li> </ul>
---	--	---	--

Los Interesados deberán llenar la ficha online, que se encuentra en la página de capacitación <https://www.muniarica.cl/capacitacion/>, una vez inscritos deberán imprimir la ficha de postulación, la que deberá ser presentada directamente en el Depto. RR.HH de la I. Municipalidad de Arica, o escanearla al correo electrónico [contacto.capacitacion@muniarica.cl](mailto:contacto.capacitacion@muniarica.cl), (no se recibirán fichas sin firmas y timbres), hasta 17:30 horas del Jueves 18 de Junio del presente año, se notificará a los seleccionados (as) (vía correo electrónico o telefónicamente). Para ello se efectuarán charlas en las diferentes dependencias explicando como se debe efectuar la postulación online.

Durante este primer semestre, período de marcha blanca, se recibirán fichas sin inscripción en la página de capacitación, las cual podrá ser descargada de la Intranet Municipal-Recursos Humanos y posteriormente ser presentada Depto. RR.HH (no se recibirán fichas sin firmas y timbres), en las fechas antes señaladas.

El Departamento de RRHH, a través de la sección de capacitación, notificará a los *Funcionarios (as) Municipales*, para su participación en los cursos, además se dictará la respectiva Instrucción Alcaldía que autoriza su asistencia.

Será de exclusiva responsabilidad de las Jefaturas Directas, el velar por la continuidad de los servicios municipales.

Tendrán presente esta Instrucción Alcaldía la Dirección de Administración y Finanzas, Planificación, Secretaría Municipal y Contraloría Municipal.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS  
SECRETARIO MUNICIPAL



EDWIN BRICEÑO COBB  
ADMINISTRADOR MUNICIPAL