

...porque nos importan todas las familias

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

para Facilitadores y Facilitadoras del

CENTRO FAMILIA DIGITAL

www.fundaciondelasfamilias.cl



FUNDACIÓN DE LAS
FAMILIAS
Presidencia de la República



CONTROL DE CAMBIOS

Fecha: 19-06-2019 / Versión: 01

Iniciales elaboración del documento:
CMG/BMP Se modifica el nombre del Telecentros por "Centro de Familia Digital y de los operadores de telecentro por Facilitadores. Se agrega recomendaciones para Centro de Familia Digital. PVA/DLJ/FSV Cocreación material e información de la Fundación y Programa Familia Digital.

Fecha: 09-05-2019 / Versión: 01

Iniciales elaboración del documento:
CMG/BMP Versión original.

NOTA DE INCLUSIÓN IPS-CHILEATIENDE:

En conformidad a la Misión Institucional, este documento ha sido elaborado con un lenguaje inclusivo, que hace explícito lo femenino y lo masculino o utiliza vocabulario neutro y no discriminatorio, que reconoce la diversidad de las personas en los ámbitos de discapacidad, migración, identidad sexual y pueblos indígenas.

ÍNDICE

Antecedentes Generales	03
Principios declarados por los Centros de Familia Digital	03
Objetivo del programa	04
Objetivos específicos del programa	04
Definiciones básicas que deben conocer los facilitadores/as	05
Responsabilidades y funciones para facilitadores/as del Centro Familia Digital	06
Protocolo para facilitadores/as de Centro de Familia Digital	08
Niveles de atención para facilitadores y facilitadores	11
Situaciones de contingencias	11
Recomendaciones referidas a la atención inclusiva	12
Bibliografía	17

ANTECEDENTES GENERALES

La Fundación de las Familias es una organización de derecho privado con 28 años de trayectoria, que forma parte de la red de 7 fundaciones que preside la Primera Dama, la Sra. Cecilia Morel M. El trabajo de la Fundación se encuentra orientado a promover los factores protectores en las familias, fortalecer los roles y vínculos dentro de ella, se ubica principalmente en sectores vulnerables, en donde realiza su intervención a través de sus programas de Desarrollo Familiar y Familia Digital. Trabajando mediante la construcción de vínculos de confianza con las personas, sus familias y éstas con su comunidad, con espacios que constituyen lugares de encuentro de aprendizaje e inclusión.

La Misión:

Fortalecer los vínculos sanos entre los miembros de las familias y la relación de éstas con su comunidad.

Metodología de Intervención:

Se basa en el modelo ecológico y comunitario, procesos formativos, relacionales de participación e integración social.

En este contexto la Fundación de las Familias, ha establecido un convenio de colaboración con el Instituto de Previsión Social y su Red de atención de ChileAtiende, programa que tiene como propósito capacitar a los facilitadores y facilitadoras de los Centros Familia Digital (CFD), a través de la entrega de herramientas que los o las conviertan en diestros buscadores de los beneficios y servicios que ofrece el Estado para mejorar la calidad de atención dirigida a sus usuarias y usuarios.

PRINCIPIOS DECLARADOS POR EL PROGRAMA FAMILIA DIGITAL

El programa considera 3 componentes que enmarcan el trabajo que se realiza en los CFD, orientados a mejorar la calidad de vida de las familias:

Familia y participación:

Enfoque comunitario que considera servicios de información, capacitación, asesoría y acompañamiento para abordar necesidades priorizadas por las mismas familias, promoviendo su participación en la comunidad y su integración a redes de apoyo que faciliten su acceso a oportunidades de desarrollo.

Alfabetización digital:

Desarrollar y/o fortalecer competencias digitales, aprendizaje e instalación de nuevas herramientas a través de medios digitales.

Accesos y conectividad:

Asegurar acceso gratuito a través de la plataforma tecnológica disponible por demanda espontánea y a medios tecnológicos (escáner, impresoras), tramites en modalidad de autoatención. Cada Centro de Familia Digital cuenta con un facilitador/a que tiene como rol principal entregar orientación y apoyo a la navegación en plataformas públicas y privadas.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Instruir y formar a los facilitadores/as de Familia Digital como ejecutivos o ejecutivas de atención ciudadana, en función de las atenciones IPS-ChileAtiende, que se realizarán en esos centros, considerando el qué se hace, cómo se hace, porqué se hace y dónde se hace.

Además, el objetivo de este documento es constituirse como una guía de atención para el facilitador/a de los Centro Familia Digital que incluya las tres instancias de atención que serán detalladas más adelante.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA

- Que los facilitadores/as adquieran habilidades relacionales para la atención de público.
- Que los facilitadores/as internalicen las materias que se abordarán en los Centros Familia Digital, en relación con productos y trámites de IPS -ChileAtiende.
- Que aprendan a orientar e informar a las personas usuarias que acuden a los Centros Familia Digital y que requieren de un servicio del Estado.
- Que los facilitadores/as conozcan los canales formales de información con respecto a trámites y servicios del Estado.
- Que posean las herramientas que les permitan buscar de manera rápida y eficiente los trámites y servicios que ofrece el Estado para orientar de mejor forma a las personas usuarias.

DEFINICIONES BÁSICAS QUE DEBEN CONOCER LOS FACILITADORES/AS

PROTOCOLO:

Guía de apoyo para la atención de público que incluye la definición de responsabilidades y funciones de los facilitadores/as.

CONSULTAS Y TRÁMITES:

Gestión que realiza la persona usuaria para obtener un resultado y resolver una consulta u obtener algún beneficio solicitado, a través del acceso a la red de servicios del Estado.

MODELO DE ATENCIÓN:

Es la forma de atender al público que asiste al Centro Familia Digital mediante un ordenamiento interno de atención y derivación al interior de un CAPRI (Centro de Atención Previsional Integral) de IPS-ChileAtiende.

CAPRI:

Los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), son puntos de atención de la red ChileAtiende del IPS y tienen cobertura nacional. Su objetivo es otorgar información y tramitación en materias previsionales a las personas usuarios del sistema previsional con el objeto de facilitarles el ejercicio de los derechos que les corresponden, y acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas.

MESA DE AYUDA SOPORTE DE ATENCIÓN:

Canal de atención de IPS ChileAtiende, cuyo quehacer principal radica en el contacto telefónico que se establece entre facilitador/a de atención y el ejecutivo de soporte IPS ChileAtiende.

Para comunicarse con la mesa de ayuda debe comunicarse al **6004411100 opción cero (0) o bien al 229654002.**

PORTAL CHILEATIENDE:



- Sitio donde se entrega información, en un lenguaje sencillo y ciudadano, sobre más de 2.500 trámites y servicios del Estado para que las personas puedan informarse fácilmente y sin necesidad de concurrir a una oficina.
- Adicionalmente, dicho portal da acceso a trámites de diferentes instituciones del Estado que ya han sido digitalizados, los que a la fecha suman más de 1.200.
- Para ingresar a este sitio debe acceder al siguiente link **www.chileatiende.cl**

FACEBOOK:



- A través de esta red social se busca llegar a una nueva audiencia que demanda la inmediatez y la gratuidad en los servicios, además de poder realizar escucha de personas usuarias, caracterización, informar, educar, atender y orientar a la comunidad.
- El principal foco es atender en tiempo real las consultas, reclamos y felicitaciones que realizan las personas usuarias en lo relativo a programas, servicios y beneficios del Estado. Existen dos puntos de contacto para la atención dentro de Facebook,

el primero es a través de mensajes internos (Inbox) y el otro a través de comentarios públicos (Muro) los cuales siguen el protocolo de atención definido.

- Como es una red social, no podemos olvidar que se debe crear una comunidad en torno a la marca, y para eso se realiza una difusión continua de trámites y beneficios del Estado con un enfoque ciudadano, informativo y educativo.
- Debe ingresar al facebook **chileatiende**.

TWITTER:



- Twitter es utilizado como plataforma de distribución de información, contingente y oportuna, a través de la cual se busca generar interacción con una nueva audiencia que demanda la inmediatez a través información llamativas y resumida (280 caracteres).
- El principal foco es atender en tiempo real las consultas, reclamos y felicitaciones que realizan las personas usuarias en lo relativo a programas, servicios y beneficios del Estado. Existen dos puntos de contacto para la atención dentro de twitter, el primero es a través de mensajes internos (DM) y el otro a través de comentarios o menciones públicas (Feed) los cuales siguen el protocolo de atención definido.
- Debido a las características de la red social, se debe tener un continuo monitoreo de la marca dentro de la plataforma, y la difusión que se realiza de trámites y beneficios del Estado debe tener un enfoque contingente e informativo.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES PARA FACILITADORES/AS DEL CENTRO FAMILIA DIGITAL

- a) Mantener abierto el Centro Familia Digital en los horarios definidos por la Fundación de las Familias, cumpliendo 44 horas de funcionamiento semanal.
- b) Mantener el Centro Familia Digital limpio, ordenado y en condiciones de funcionamiento, ya sea al interior de él como en el espacio exterior inmediato.
- c) Mantener en pleno funcionamiento, es decir, operativo todos los equipamientos, sistemas y dispositivos con que se encuentra dotado el Centro Familia Digital y que permiten registrar, monitorear o controlar la actividad, dando inmediato aviso a su respectivo gestor o gestora territorial, de los desperfectos o interrupciones que ocurran.
- d) Mantener un trato cordial y respetuoso hacia las personas usuarias del Centro Familia Digital, entregando servicios a cualquier persona usuaria sin discriminación de ningún tipo, y bajo los resguardos de las normas establecidas.
- e) Entregar los servicios a las personas usuarias que lo requieran, habilitando el tiempo de acceso al equipo y a la red.
- f) Registrar las personas usuarias que acceden a los servicios del Centro Familia Digital, de acuerdo con las instrucciones y mecanismos entregados por la Fundación, reportando en las fechas que le sean indicados.
- g) Gestionar actividades comunitarias, talleres y otras iniciativas dirigidos a las personas del barrio, conforme a los intereses manifestados, aprobadas por la Fundación con el fin de entregar mayores beneficios a las personas usuarias.

- h) Ejecutar directamente o a través de terceros, las actividades comunitarias, talleres y otras iniciativas o proyectos en el Centro Familia Digital.
- i) Mantener los registros y evidencias que permitan comprobar la ejecución de las actividades comunitarias, talleres y otras iniciativas, reportando mensualmente de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Fundación.
- j) Elaborar, mantener e informar los medios de verificación que permitan evidenciar cada una de las actividades que se ejecutan en o con el Centro Familia Digital (nómina de asistencias, programas, fotografías, etc.) conforme a los formularios e instrucciones que entregue la Fundación.
- k) Difundir sistemáticamente la existencia del Centro Familia Digital, sus actividades y servicios, promoviendo permanentemente a través de medios locales y cualquier tipo de soporte, el aumento del público beneficiario.
- l) Mantener una relación de cooperación con las Organizaciones Comunitarias inmediatas al Centro Familia Digital, apoyando sus actividades, promoviendo y propiciando otras que contribuyan a su permanencia y mayor presencia en el barrio, de modo que permitan una mejor apropiación de los Centro Familia Digital por parte de la comunidad del barrio.
- m) Establecer relaciones de cooperación con organizaciones locales y otras entidades presentes en el barrio, las que se denominarán gestiones intersectoriales, a fin de realizar actividades y mejorar la gestión del Centro Familia Digital.
- n) Asistir y participar activamente de las capacitaciones que permiten mejorar en las competencias laborales y habilidades para entregar servicio para el Centro Familia Digital.

PROTOCOLO PARA FACILITADORES/AS DE CENTRO DE FAMILIA DIGITAL

A continuación, se detalla el protocolo que deberán realizar los facilitadores/as de los Centros Familia Digital, en las tres instancias de atención relacionada con el perfil de usuario o usuaria que acude a esas oficinas, en concordancia con lo declarado en el convenio sobre los trámites y productos de IPS-ChileAtiende.

Los Centros Familia Digital se encuentran en todo Chile, por lo tanto, se espera que en cada una de las personas usuarias sean atendidas en forma homogénea, considerando algunos de los siguientes aspectos básicos para la atención que todas se sientan bienvenidas, acogidas, con un buen trato por parte del facilitador/a y con acceso a la información.

Para la Fundación de las Familias, es importante contar con registro de personas usuarias, con la finalidad de obtener datos, para mejorar gestión y conocer el perfil del usuario.

Para ello cada facilitador/a, deberá consultar a la persona usuaria si se encuentra inscrita en los registros de los Centro Familia Digital.

Si la persona NO se encuentra inscrita, el facilitador/a debe solicitar datos personales para ingresarla al sistema de "registro de usuario" de la Fundación.

Ingresando a la siguiente pantalla.



Si la persona usuaria se encuentra inscrita: Debe registrar su visita.

Una vez que está registrada en el sistema, solicitar la razón por la cual visita el Centro Familia Digital, en caso de que la persona se niegue, se aconseja decir: "Esta información es solo referencial, no se utilizará con ningún objetivo más que saber si usted realizará un trámite personal o un trámite del Estado".

PRIMERA INSTANCIA DE ATENCIÓN:

PERSONA USUARIA CON ADECUADO MANEJO DIGITAL Y CON CONOCIMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS DEL ESTADO.

Descripción de este tipo de persona usuaria:

- Persona usuaria que regularmente asiste al Centro Familia Digital.
- Conoce la operación del Centro Familia Digital.
- Sabe buscar información respecto a los servicios y beneficios que ofrece el Estado.
- Maneja el equipamiento tecnológico con que cuenta el lugar.
- En situaciones puntuales requiere algún tipo de acompañamiento de un facilitador/a.

Cómo debe proceder el facilitador o facilitadora del Centro Familia Digital:

En este caso el facilitador o facilitadora:

- En primer lugar, debe dar la bienvenida a la persona usuaria.
- En seguida deberá consultar cuál es el requerimiento de atención
- A continuación, debe registrar la atención en el "registro de usuarios".
- En el caso que la persona usuaria lo solicite, el facilitador o facilitadora debe entregar el soporte necesario.
- Una vez concluida la atención, el facilitador o facilitadora se despide de la persona usuaria y entrega folletería en caso de existir y pregunta si logró resolver el requerimiento de la visita o atención.
- Si la respuesta es No debe registrar motivo (en los registros del Centro Familia Digital), información que será utilizada como retroalimentación y corrección.

- En caso de existir algún tipo de duda o consulta que requiera más información el facilitador/a deberá llamar a la mesa de ayuda 6004411100 opción cero (0) o bien al 229654002.

SEGUNDA INSTANCIA DE ATENCIÓN:

PERSONA USUARIA CON MEDIANO MANEJO DIGITAL Y CONOCE MEDIANAMENTE LA OFERTA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS DEL ESTADO.

Descripción de este tipo de persona usuaria:

- Persona usuaria con mediano manejo digital
- Asiste regularmente a los Centro Familia Digital.
- Conoce la operación del Centro Familia Digital.
- No tiene completa claridad de los servicios y beneficios que ofrece el Estado.
- Requiere cierto acompañamiento de parte del facilitador o facilitadora en algunos aspectos de la búsqueda de información.

Cómo debe proceder el facilitador/a del Centro Familia Digital:

En este caso el facilitador/a:

- En primer lugar, debe dar la bienvenida a la persona usuaria.
- En seguida deberá, consultar cuál es su requerimiento de atención.
- A continuación, debe registrar la atención en el "registro de usuarios".
- Luego debe, entregar soporte y apoyo a la persona usuaria como especialista buscador o especialista buscadora, dado que ésta no posee un completo manejo digital, tecnológico, ni de búsqueda de servicios y beneficios que ofrece el Estado.

- Para luego otorgar Información, Orientación y/o Derivación según corresponda.
- Una vez concluida la atención, el facilitador/a se despide de la persona usuaria y entrega folletería en caso de existir y pregunta si logró resolver el requerimiento de la visita o atención.
- Si la respuesta es No debe registrar motivo (en los registros de Centro Familia Digital), información que será utilizada como retroalimentación y corrección.
- En caso de existir algún tipo de duda o consulta que requiera más información el operador u operadora deberá llamar a la mesa de ayuda 6004411100 opción cero (0) o bien al 229654002.

TERCERA INSTANCIA DE ATENCIÓN:

PERSONA USUARIA SIN MANEJO DIGITAL Y CON DESCONOCIMIENTO TOTAL DE LA OFERTA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS DEL ESTADO.

Descripción de este tipo de persona usuaria:

- Persona usuaria que no posee ningún tipo de manejo digital, ni tecnológico.
- Puede asistir regularmente a los Centro Familia Digital.
- No conoce a cabalidad la operación del Centro Familia Digital.
- Desconoce por completo la oferta de los servicios y beneficios que ofrece el Estado.
- Requiere en todo momento del acompañamiento y soporte de parte del facilitador/a como especialista buscador o especialista buscadora de los servicios y beneficios que ofrece el Estado.

Cómo debe proceder el el facilitador/a el Centro Familia Digital:

En este caso el facilitador/a:

- En primer lugar, debe dar la bienvenida a la persona usuaria.
- En seguida deberá consultar cuál es su requerimiento de atención.
- A continuación, debe registrar la atención en el “registro de usuarios”.
- Luego debe entregar soporte y apoyo permanente a la persona usuaria como especialista buscador, dado que ésta no posee ningún manejo digital, tecnológico, ni de búsqueda de servicios y beneficios que ofrece el Estado.
- Para luego otorgar Información, Orientación y/o Derivación según corresponda.
- Una vez concluida la atención, el facilitador/a se despide de la persona usuaria y entrega folletería en caso de existir y pregunta si logró resolver el requerimiento de la visita o atención.
- Si la respuesta es No debe registrar motivo (en los registros de Centro Familia Digital), información que será utilizada como retroalimentación y corrección.
- En caso de existir algún tipo de duda o consulta que requiera más información el operador u operadora deberá llamar a la mesa ayuda 6004411100 opción cero (0) o bien al 229654002.

NIVELES DE ATENCIÓN PARA FACILITADORES Y FACILITADORAS

Para la atención de los productos ChileAtiende – IPS incorporados en esta primera etapa del convenio, se consideran tres niveles, que se relacionan con la exigencia de documentación y/o claves de acceso a los trámites y que serán detallados en la matriz disponible.

NIVEL 1

Los facilitadores/as pueden realizar el trámite solo utilizando el rut o número de serie de la persona usuaria.

NIVEL 2

Los facilitadores y facilitadoras solo orientan el trámite, ya que la persona usuaria debe contar con rut y clave de usuario. En caso de no contar con esta clave el facilitador/a deberá orientar para obtenerla y seguir con el trámite.

NIVEL 3

Los facilitadores y facilitadoras solo orientan el trámite, ya que la persona usuaria debe contar con clave única, en caso de no contar con esta, se debe gestionar la obtención de esta clave.

SITUACIONES DE CONTINGENCIAS

Puede ocurrir que existan distintas situaciones a las cuales enfrentarse, sobre todo al encontrarse inmerso en una comunidad rica en diversidad social y cultural, por ello es importante considerar algunas directrices de acuerdo con la situación:

¿Qué hacer en caso de robo dentro de las instalaciones?

Si alguna vez el Centro Familia Digital se ve afectado por un robo cuando el facilitador o facilitadora **no se encuentre**, debe hacer la denuncia en Carabineros o en Policía de Investigaciones, y además debe llamar a su Gestor o Gestora y a la Oficina Central para informar el acontecimiento.

En caso de que el facilitador/a se encuentre en el recinto y entran a robar, **no debe involucrarse**, debe mantener la calma ya que su vida y la de las personas usuarias es valiosa. Una vez que los delincuentes se retiren deben avisar a las autoridades pertinentes, a su Gestor o Gestora y a la Oficina Central.

Puede que el territorio donde se encuentre el Centro Familia Digital sea un lugar inseguro y alguna vez el facilitador/a se sienta amenazado o vulnerable, si esto ocurre puede involucrar a la comunidad para resguardar aún más el espacio y su integridad.

¿Qué hacer si hay una emergencia de salud dentro del Centro Familia Digital?

Ante cualquier situación que pueda tensionar el ambiente o que se encuentre en evidente peligro la vida de una persona usuaria, lo primordial es **mantener la calma** para poder dar una atención oportuna a esa persona usuaria que necesite su ayuda.

RECOMENDACIONES REFERIDAS A LA ATENCIÓN INCLUSIVA

Para lograr lo anterior, es imprescindible que el facilitador o facilitadora **tenga a la vista** los números de emergencia de su sector (plan cuadrante, bomberos, ambulancia, SAMU, SAPU, Consultorio, Hospital, etc.).

Una vez que haya contactado al número de emergencia, si la persona usuaria se encuentra consciente pídale su celular o un teléfono para llamar a su contacto de emergencia, para obtener más antecedentes del familiar afectado (nombre, enfermedad crónica, tomó desayuno, si está tomando algún medicamento, etc.). En cambio, si el caso que enfrenta es de menor gravedad, llame al contacto de emergencia para que vayan a buscar a la persona usuaria afectada al Centro Familia Digital y así, evitar que tenga algún accidente en el trayecto de vuelta a su casa.

Si el afectado o afectada es el facilitador o facilitadora, debe dejar a la vista un contacto de emergencia y de su gestor o gestora para contactarlo.

Lenguaje y acciones inclusivas:

Dentro de su misión, la Fundación se constituye como un espacio de inclusión, por lo tanto, debe verse reflejado en la manera de atender a nuestras personas usuarias. De acuerdo con la definición realizada por el Instituto de Derechos Humanos Inclusión significa “poner en valor la diversidad y otorgar a las personas la posibilidad de que todas las personas puedan realizar sus planes de vida sin discriminación”, cada ser humano debe recibir un trato de respeto, sin prejuicio por su país de origen, color, raza, credo, afinidad política, sexo, estatus social, edad o identidad de género.

De acuerdo con lo informado en la cartilla de lenguaje inclusivo desarrollado por el IPS, el lenguaje “inclusivo y no discriminatorio” significa usar la lengua española libre de frases o tonos que reflejen visiones prejuiciosas. Al utilizar el lenguaje inclusivo aportamos respeto, dignidad a las personas, además democratiza el lenguaje y da visibilidad social.

Recomendaciones para el uso del lenguaje inclusivo de género:

El lenguaje construye realidades, por eso al incorporar el género abre paso a una sociedad más igualitaria e inclusiva, permite visibilizar y hace que las personas usuarias se sientan reconocidas.

Ejemplos prácticos para aplicar el lenguaje inclusivo (1)

Lo que hoy utilizamos	Lo que se debería usar
"la cultura nos pertenece a todos, y su construcción..."	"la cultura le pertenece a toda la ciudadanía, y su construcción..."
"...que busca aumentar el universo de beneficiarios..."	"...que busca aumentar el universo de la población beneficiaria..."
"fortalecimiento de la asociatividad cultural de los jóvenes chilenos."	"fortalecimiento de la asociatividad cultural de la juventud chilena"
"que contó con la participación de más de 3 mil ciudadanos..."	"que contó con la participación de más de 3 mil personas..."

Ejemplos de uso de pronombres y determinantes sin género

Se puede sustituir el uso de "el, los, aquel, aquellos", seguidos del relativo "que", por "quien, quienes, cada".

Lo que hoy utilizamos	Lo que se debería usar
El que suscribe	Quien suscribe
Aquellos que vinieron a exposiciones	Quienes vinieron a exposiciones

Ejemplo sustituir el artículo "uno", por "alguien" o "cualquiera"

Lo que utilizamos	Lo que se debería usar
Cuando uno lee las listas de admisibilidad	Cuando alguien lee las listas de admisibilidad Cuando cualquiera lee las listas de admisibilidad

(1) <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-lenguaje-inclusivo-genero.pdf>

Ejemplo evitar el uso de “las /los” para incluir a las mujeres: No es necesario usarlos siempre, ya que existen palabras que incluyen a las mujeres y a los hombres por igual.

Usemos	En vez de
La humanidad, las personas	Los hombres, el hombre
Las personas jóvenes	Las mujeres y los hombres jóvenes
La población	Los hombres y las mujeres
Las personas participantes	Las mujeres y los hombres participantes
La participación de la ciudadanía	La participación de las vecinas y los vecinos

Recomendaciones para el lenguaje inclusivo de pueblos indígenas (2)

Se ha avanzado en el reparación y reconocimiento de los pueblos indígenas, por ello el lenguaje con el cual nos referimos a éstos constituye una manera relevante de posicionarlos con su cultura e identidad. Los derechos de las personas indígenas son aquellos derechos colectivos que reconocen a los pueblos autóctonos como grupo social. Estos incluyen los Derechos Humanos Fundamentales y también aquellos derechos sobre su territorio, tradiciones, lengua, cultura, religión y otros elementos que forman parte de su identidad como pueblo.

Al referirnos a ellos, debe usarse el sustantivo **pueblo** antes del nombre propio. En Chile, existen 9 pueblos indígenas reconocidos por ley, que son los siguientes:

- Pueblo Aymara
- Pueblo Quechua
- Pueblo Colla
- Pueblo Diaguita
- Pueblo Lickanantay o Atacameño
- Pueblo Rapa Nui (se escribe separado)
- Pueblo Mapuche*
- Pueblo Kawésqar
- Pueblo Yagán

No obstante, es importante el respeto a la auto-denominación y reconocimiento de los pueblos tribales (Pueblo Afrodescendiente) y comunidades (comunidad chango). Es decir, las formas en que las distintas personas indígenas prefieren ser llamadas.

(2) Información de la cartilla de Lenguaje Inclusivo desarrollado por IPS. Además de la información contenida en la Guía construida por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Como debe proceder el facilitador/a en estas situaciones:

- Respetar, aceptar y valorar sus tradiciones (festividades, vestimentas, etc.)
- Para referirse de forma general a estas comunidades, pueden utilizarse indistintamente y como sinónimos, los términos pueblos indígenas y pueblos originarios, mientras que no se debe utilizar nunca el término “etnias”, ni tampoco “poblaciones”.
- Los términos pueblos indígenas y pueblos originarios deben ir minúsculas.
- No utilizar el término “integración”, ya que históricamente los pueblos originarios han visto con reticencia esta forma de relación. Se recomienda usar como sinónimo “incorporación”.
- No se debe hablar de “nuestros” pueblos, sino de “los” pueblos, así como tampoco debe hablarse de pueblos originarios “de Chile”, sino “en Chile”, dado que no son sujetos de pertenencia.
- f● No utilizar términos “ultimistas”, “peligro de extinción” y/o de la desaparición de una cultura o forma de vida.

Recomendaciones para el uso de Lenguaje Inclusivo en Situación de Discapacidad:

La discapacidad es un ámbito que se encuentra abordado desde muchas aristas y ha transitado por constantes cambios conceptuales. Actualmente, la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad de la OEA determinó que: **“La discapacidad es una deficiencia física, mental o sensorial, de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria y que pueda ser causada o agravada por el entorno económico o social”.**

Es decir, las personas usuarias en situación de discapacidad son personas que, en atención a sus condiciones de salud, tanto física, mental, sensorial u otras, al relacionarse en sociedad enfrentan barreras culturales, físicas y de entorno, restringiendo su total y activa participación en la sociedad.

Es correcto referirse como **Personas en situación de Discapacidad o Personas con Discapacidad**, para SENADIS lo más correcto sería la primera opción (3). Es importante tener en consideración que la discapacidad no tiene que ver con la condición de salud, mental o física que afecta a la persona usuaria, sino que se centra en la forma que se relaciona con el medio social y como ésta se interactúa con la sociedad, desde una mirada de integración y promoción, no de asistencialismo.

(3) Guía de recomendaciones de Lenguaje Inclusivo – Discapacidad CNCA página 2.
<https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-recomendaciones-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>

Como debe proceder el facilitador/a en estas situaciones:

- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su situación de discapacidad. Nunca referirse como discapacitado, ya que su situación no lo define como ser humano.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los /as acompañantes o tutores.
- Evite mirar prolongadamente sus artículos de apoyo (muletas, bastones, silla de ruedas, audífonos, etc.).
- Permita que las personas usuarias en situación de discapacidad hablen por sí solas.
- No trate a la persona usuaria en situación de discapacidad de modo infantil o asistencialista, sin permitir que se desenvuelva de manera autónoma.
- No se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso, ya que es parte de su espacio personal.
- No presente a la persona usuaria en situación de discapacidad como alguien dependiente o como una persona "especial".
- Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato y/o atención natural.
- Asegúrese de que la persona usuaria ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si no comprendió algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos. En caso de utilizar gestos, no exagere.

BIBLIOGRAFÍA

1. “Desarrollo de un currículo Universitario inclusivo y sensible a las diferencias de género. Convenio UCR- Universidad de Toronto, Canadá, Programa Tier II Prevención de la Violencia de Género contra las mujeres en Costa Rica. https://cipacdh.org/pdf/guia_breve_lenguaje.pdf
2. http://www.movilh.cl/chilediverso/Por_un_Chile_Diverso-Propuestas_contra_la_discriminacion.pdf
3. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/guia-recomendaciones-pueblos-indigenas.pdf>
4. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-recomendaciones-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>
5. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-lenguaje-inclusivo-genero.pdf>