ACTUALIZA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL GOBIERNO DE SANTIAGO

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 432

SANTIAGO, 25-03-2026

VISTOS:

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones, de fecha 13 de diciembre de 2024; las facultades que conceden las letras h) y ñ) del artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno Administración Regional y sus modificaciones; lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, las Resoluciones Exentas N°1544 de 2025 y N°1595 de 2025, ambas de este Gobierno Regional; y la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Nº18.575, se reconoce como deber de la Administración Estado estar al servicio de la persona humana y promover al bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente; de lo cual se desprende el derecho a una atención oportuna y de calidad.

2. Que, conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 5º de la Ley N° 18.575, el Jefe Superior del Servicio debe velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

3. Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 31 del mencionado cuerpo normativo corresponde al Jefe Superior del Servicio dirigir, organizar y administrar el correspondiente Servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos.

4. Que, entre las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana, se encuentra: “Atender a las personas que realizan gestiones y

trámites ante el Gobierno Regional, sean estos en forma física, telefónica y/o digital, procurando una atención oportuna y de calidad".

5. Que, la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de este Gobierno de Santiago, plantea: "Definir estándares de eficiencia de servicio, mediante estrategias de atención usuaria con foco en la persona; identificando las distintas necesidades de las personas usuarias, promoviendo el uso del lenguaje claro para fortalecer la gestión y garantizando que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada".

RESUELVO:

1. **APRUÉBESE** el Protocolo de Atención a Personas en la Oficina de Atención Ciudadana de este Gobierno de Santiago, cuyo texto íntegro se encuentra en los anexos del presente acto administrativo y se considera parte integrante de esta resolución exenta para todos los efectos legales.

2. **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°364 del 02 de marzo del 2023.

Anótese, Regístrese y Comuníquese

Firmado
Claudio Orrego Larraín
Cargo : GOBERNADOR REGIONAL
Serie : 3699321985172542760

MGS/ICJ/ACP
Distribución:
- Gabinete
- Administración Regional
- Departamento Jurídico
- Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Oficina de Partes

ID DOC 275198

GOBIERNO DE SANTIAGO

Departamento de Ética, Integridad y Transparencia

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS

Índice

I. Introducción 3
II. Glosario Alfabético 5
III. ¿Qué es el Gobierno de Santiago? 7
IV. ¿Qué es la Oficina de Atención Ciudadana? 9
V. Protocolo de la Oficina de Atención Ciudadana 10
1. Bienvenida e identificación del tipo de atención 10
2. Consultas 11
3. Sugerencias 15
4. Felicitaciones 15
5. Reclamos 18
VI. Recomendaciones para la Atención de Personas en Situación de Discapacidad 20
VII. Consideraciones de Inclusión y diversidades sexuales 23
VIII. Medidas ante Situaciones de Violencia 25
Anexo 1. Orientación en la Solicitud de Audiencia de Lobby 28
Anexo 2. Orientación en la Solicitud de Acceso a la Información Pública 30
Anexo 3. Orientación sobre Fondos e Instrumentos de Financiamiento 31
Anexo 4. Consulta de Temas Frecuentes 33

I. Introducción

Objetivos

El presente protocolo busca establecer los estándares y resguardos para la atención a personas, por los canales que dispone la Institución: presencial, telefónico y digital; asegurando un trato digno, accesible y no discriminatorio; con transparencia y probidad, en la Oficina de Atención Ciudadana.

Alcances

Aplica a todas las personas que atienden requerimientos ciudadanos en la Oficina de Atención Ciudadana del Gobierno de Santiago.

Valores

Ética e integridad

Los funcionarios(as) del Gobierno de Santiago se comportan de manera íntegra, priorizando el interés público sobre los intereses particulares y siendo orientados por un conjunto de valores éticos. En este sentido, se busca mantener la rectitud y la honestidad de manera permanente en el ejercicio del cargo, luchando contra la corrupción.

Calidad y Generación de Valor Público

Los funcionarios(as) del Gobierno de Santiago realizan una labor de calidad, velando por la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos. En este sentido, se desarrolla el valor público, entendido como el valor que la ciudadanía da a los bienes y servicios recibidos de la Institución cuando satisfacen oportunamente una necesidad.

Compromiso en el Servicio a las Personas

Los funcionarios(as) del Gobierno de Santiago se comprometen a poner en el centro de su labor a las personas, priorizando su bienestar y un apropiado servicio público. En este sentido, tanto los objetivos, decisiones y actuaciones de la Institución se encuentran en armonía con las demandas de la ciudadanía.

Transparencia y Rendición de Cuentas

Los funcionarios(as) del Gobierno de Santiago son transparentes en sus labores, cumpliendo con el derecho de acceso a la información que tienen las personas. En este sentido, la rendición de cuentas constituye un instrumento en virtud del cual se comunica a la ciudadanía el cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución.

Respeto y Buen Trato

Los funcionarios(as) del Gobierno de Santiago basan sus interacciones en el respeto y buen trato hacia todas las personas, sin existir discriminación arbitraria y velando por la inclusión social. En este sentido, basados en la cordialidad y deferencia hacia los demás, se consideran las ideas, opiniones y aspiraciones de todos y todas.

Marco Normativo

Normativa	Materia principal
Ley N° 19.175/ DFL N° 1-19.175/2005	Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
Ley N° 18.575 / DFL N° 1-19.653	Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado.
Ley N° 19.880	Ley Base de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
Ley N° 20.285 (Ley de Transparencia)	Ley Sobre Acceso a la Información Pública.
Ley N° 20.422	Ley que Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.
Ley N° 20.730	Ley que Regula el Lobby y las Gestiones que Representen Intereses Particulares Ante las Autoridades y Funcionarios.
Ley N° 21.643 (Ley Karin)	Ley que Modifica el Código del Trabajo y Otros Cuerpos Legales, en Materia de Prevención del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo.
R.E. N° 3770 / 2024	Resolución Exenta que Aprueba Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
R.E. N° 4194 / 2023	Resolución Exenta que Aprueba el Código de Ética y Conducta del Gobierno de Santiago.

II. Glosario Alfabético

Acceso a la información

Derecho de las personas a solicitar y recibir información en poder de los organismos públicos, y deber institucional de entregarla de manera oportuna, clara y conforme a la normativa vigente.

Buen Trato

Principio que orienta la atención a personas, basado en el respeto, la cordialidad, la empatía y la consideración, reconociendo la diversidad y evitando toda forma de discriminación o trato indigno.

Calidad de Servicio

Grado en que los servicios entregados cumplen y se adecuan a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, considerando oportunidad, claridad, eficiencia, buen trato y generación de valor público.

Canales de Atención

Medios a través de los cuales se produce la interacción entre las personas y la institución, tales como atención presencial, telefónica, digital o escrita, los cuales deben garantizar estándares homogéneos de calidad.

Confidencialidad

Deber de resguardar la información personal y sensible, evitando su divulgación, acceso, uso o tratamiento por parte de personas no autorizadas.

Datos personales

Información relativa a una persona natural identificada o identificable, que permite determinar directa o indirectamente su identidad.

Datos sensibles

Categoría especial de datos personales que se refieren a aspectos íntimos de la vida de una persona, tales como salud, creencias, vida privada u otros, y que cuentan con una protección reforzada.

Experiencia Usuaria

Conjunto de percepciones, emociones, reacciones y valoraciones que experimenta una persona como resultado de su interacción con un servicio, antes, durante y después de la atención.

Interacción

Contacto que se establece entre una persona usuaria y la institución, independiente del canal utilizado, constituyendo un punto clave de la experiencia usuaria.

Lenguaje Claro

Uso de una comunicación sencilla, directa y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios, para facilitar la comprensión de trámites, derechos y obligaciones.

No discriminación

Principio que prohíbe todo trato diferenciado arbitrario en la atención y prestación de servicios, garantizando igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas.

Nombre social

Nombre por el cual una persona solicita ser identificada y tratada en sus interacciones con la institución, independiente del nombre legal registrado.

Personas Usuarias

Personas naturales o jurídicas que reciben, solicitan o utilizan los productos y servicios entregados por la institución, constituyendo el centro de la atención.

Satisfacción Usuaria

Nivel de conformidad de las personas usuarias respecto del servicio recibido, considerando la calidad de la atención, la resolución del requerimiento y la experiencia global.

Transparencia

Principio que garantiza que la información institucional sea pública, accesible, clara y comprensible, facilitando el control social y fortaleciendo la confianza ciudadana.

III. ¿Qué es el Gobierno de Santiago?

El Gobierno de Santiago es un organismo público autónomo que es parte de la Administración del Estado y ejerce la administración superior de la región. Su marco institucional está definido por la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre gobierno y administración regional, según su texto refundido, coordinado y sistematizado por el DFL N°1-19.175. El Gobierno de Santiago está compuesto por la o el Gobernador Regional (autoridad electa mediante votación popular), el Consejo Regional (Órgano Colegiado) y su estructura administrativa.

¿Qué significa que un organismo público sea autónomo?

- Que el Gobierno Regional no depende jerárquicamente del Gobierno Central, para la toma de decisiones. Asimismo, no tiene injerencia sobre otros servicios públicos, salvo las excepciones que contemple la Ley.
- Tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, por lo que puede administrar recursos, contratar servicios, y ejecutar proyectos y programas, ya sea directamente o con apoyo de otras instituciones, públicas o privadas.
- Puede crear sus propios reglamentos internos y adoptar decisiones en su ámbito territorial.

Funciones

1. Planificación y estrategia de desarrollo regional
   - Elaborar la Estrategia Regional de Desarrollo.
   - Formular políticas para el desarrollo social, económico y territorial.
   - Coordinar los instrumentos de ordenamiento territorial.

   En simple: Define la visión de largo plazo y orienta el desarrollo de la región.

2. Desarrollo social, cultural, ambiental y productivo
   - Financiar programas sociales, culturales y ambientales.
   - Impulsar la innovación y el desarrollo productivo.
   - Coordinar acciones con municipalidades y organismos públicos.

   En simple: Implementa iniciativas que mejoran la calidad de vida de las personas.

3. Ordenamiento territorial y coordinación intercomunal
   - Emitir informes sobre planes reguladores intercomunales y metropolitanos.
   - Coordinar proyectos que involucran a más de una comuna.

   En simple: Asegura un crecimiento territorial coherente y equilibrado.

4. Participación ciudadana y transparencia
   - Disponer de canales de atención ciudadana.
   - Garantizar el acceso a la información pública y la Ley de Lobby.

   En simple: Fomenta el diálogo con la ciudadanía y asegura transparencia.

Atribuciones

1. Administrar y decidir el uso de sus Fondos de Inversión Regional
   - Priorizar y financiar proyectos.
   - Evaluar y supervisar su ejecución.

   En simple: Decide en qué proyectos se invierte el presupuesto regional.

2. Dictar resoluciones e instrucciones
   - Establecer reglamentos, lineamientos y criterios de inversión.

   En simple: Define reglas para ordenar su gestión y funcionamiento.

3. Firmar convenios y coordinar acciones con otros organismos
   - Firmar convenios con entidades públicas y privadas (sin fines de lucro).

   En simple: Se asocia con otros para ejecutar proyectos y coordinar acciones.

Gobernanza y responsabilidades

Rol / Unidad	Responsabilidades principales
Gobernador(a) Regional	Máxima autoridad del GS y jefe superior del servicio administrativo, responsable de dirigir, organizar y administrar el GS, así como proponer su estructura organizacional.
Consejo Regional	Órgano colegiado que aprueba planes, políticas, proyectos y presupuestos regionales, y cuenta con una Secretaría Ejecutiva que lo apoya técnica y administrativamente.
Administración Regional	Estructura encabezada por el Administrador Regional; coordina y gestiona la ejecución administrativa, la coordinación de las divisiones, el presupuesto y la articulación con servicios públicos, municipios y organismos externos.
Departamento de Ética, Integridad y Transparencia (DEIT)	Encargado de promover la ética pública, la probidad, la integridad y la transparencia, administrando plataformas de transparencia, lobby, declaraciones de intereses, denuncias éticas y garantizando una atención adecuada a las personas.
Oficina de Atención Ciudadana (OAC)	Opera los canales de atención. Realiza el ingreso y egreso de formularios, solicitudes y requerimientos ciudadanos.

IV. ¿Qué es la Oficina de Atención Ciudadana?

La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) es la unidad operativa del Gobierno de Santiago encargada de atender directamente a las personas usuarias y gestionar sus requerimientos a través de distintos canales (presencial, telefónico y digital). Su propósito es asegurar una atención oportuna, respetuosa, clara y trazable, poniendo a las personas en el centro del servicio público.

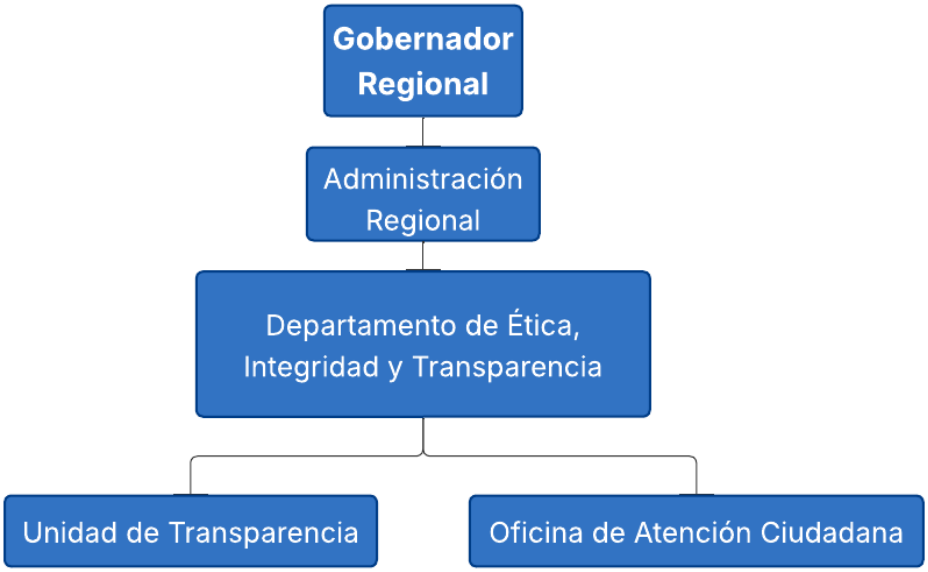
¿Qué hace la OAC?

La OAC cumple, principalmente, las siguientes funciones operativas:

- Opera los canales de atención y recepción del Gobierno de Santiago.
- Atiende Consultas, Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos, asegurando su respuesta completa y oportuna.
- Recepciona y gestiona otros requerimientos ciudadanos, por ejemplo, en materias de Transparencia, Lobby.

Principios de la OAC

- Eficiencia en la Atención: Capacidad de entregar servicios utilizando de manera óptima los recursos disponibles, logrando respuestas oportunas y resolutivas sin comprometer la calidad ni el buen trato.
- Enfoque Centrado en las Personas: Modelo de gestión que sitúa a las personas usuarias como eje principal de las decisiones, procesos y servicios, considerando sus necesidades, expectativas y contextos.
- Igualdad de Trato y No Discriminación: Principio que garantiza el acceso igualitario a los servicios, sin distinción arbitraria por género, edad, origen, situación socioeconómica, discapacidad u otras condiciones.



V. Protocolo de la Oficina de Atención Ciudadana

1. Bienvenida e identificación del tipo de atención

Saludo respetuoso, preguntar por preferencias comunicacionales (evitar diminutivos, trato informal y referirse a la persona usuaria de una manera distinta a la señalada). Es importante emplear un lenguaje claro y correcto, así como también identificar si necesita algún ajuste razonable para mejorar su atención:

- Para identificar el ajuste razonable o consideraciones para la atención a personas en situación de discapacidad revisar el Título VI. Recomendaciones para la Atención de Personas en Situación de Discapacidad (pág. 19).
- Para recomendaciones en materias de inclusión revisar el Título VII. Consideraciones de Inclusión y diversidades sexuales (pág. 22).
- La atención es responsabilidad de un solo funcionario(a) dentro de la Oficina de Atención Ciudadana, en el caso que se necesite que lo atienda otra persona o es derivado a otra unidad, avisar a la persona usuaria del nombre y responsabilidad de quien continuará con la atención.
- En la atención, abstenerse de realizar comentarios sobre la contingencia social o de carácter político y partidista.

Presencial	Telefónica
"Bienvenido(a) a la Oficina de Atención Ciudadana, mi nombre es _____, yo voy a atender su solicitud, tome asiento por favor".	"Buenos días/tardes, mi nombre es _____ de la Oficina de Atención Ciudadana del Gobierno de Santiago".
Preguntarle a la persona su nombre y apellido o nombre social, usar este para dirigirse hacia la persona, "¿Cómo prefiere que le llame? ¿Nombre y apellido o nombre social?". "Me puede dar sus datos de contacto para realizar el registro de su solicitud, necesito su teléfono y correo de contacto y comuna por favor".	
"Ahora cuénteme, ¿en qué le puedo ayudar?". Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual.	"Ahora cuénteme, ¿en qué le puedo ayudar?".

Nota

Si la persona usuaria solicita utilizar el baño, indicar que: "*Los baños destinados a las personas usuarias están ubicados en el primer piso*" (allí también se encuentran disponibles baños para personas en situación de discapacidad y mudadores de bebés).

Atención

A continuación, revisaremos cómo encausar el requerimiento de la persona usuaria, según las siguientes categorías: Consulta, Sugerencia, Felicitación, Reclamo.

2. Consultas

Preguntas, orientaciones e información requerida por personas usuarias respecto de derechos, trámites, procedimientos o competencias institucionales.

Importante

El tiempo máximo de atención será de 20 minutos por persona.

Presencial y Telefónica
▪ "Para ayudarle, solo le pediré los datos necesarios, (nombre y Rut de la organización, y código del proyecto). Lo que nos entregue se usa solo para gestionar su solicitud." ▪ Escuchar con atención la solicitud, sin interrumpir, a menos de que sea para encausar la consulta. ▪ "Voy a resumir lo que usted me dijo para confirmar que entendí bien."

Caso 1

Si la Consulta tiene relación con el Gobierno de Santiago continuar con los siguientes pasos.

Caso 1. A. Si se dispone de la respuesta a la información solicitada:

- Responder a la/s consulta/s de la persona y entregarle la información que solicite en un lenguaje claro y preciso.
- De ser necesario, explicar las funciones y atribuciones del Gobierno de Santiago de manera pedagógica y según lo mencionado en el Título III. ¿Qué es el Gobierno de Santiago? Ubicado en las páginas 7 y 8.
- Si corresponde, gestionar que lo atienda el analista del área correspondiente a su solicitud, indicando a la persona usuaria el nombre y área de quien continuará con la atención a su Consulta.
- Si corresponde, apoyar en realizar Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) en el Portal de Transparencia, o Solicitudes de Audiencia en la Plataforma de Lobby (revisar procedimiento SAIP o solicitud de audiencia).

Caso 1. B. Si NO se dispone de la respuesta a la información solicitada:

Presencial y Telefónica	
"Su consulta será derivada al área correspondiente para que den respuesta formal a su solicitud, la cual tiene un periodo de respuesta de 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad de su solicitud este plazo se puede ampliar como máximo a 05 días hábiles más, lo que será informado oportunamente de las razones de la ampliación y del nuevo plazo a su correo electrónico."	
Presencial	**Telefónica**
"Su solicitud quedó registrada con el número/folio ___. Le responderemos por ___ (correo/teléfono) dentro del plazo correspondiente."	
"¿Hay algo más en lo que pueda orientar hoy?" "Le invito a responder la encuesta de satisfacción en el tótem. Esto nos ayuda a mejorar nuestra atención." "Muchas gracias por acercarse al Gobierno de Santiago. Que tenga un muy buen día."	"¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?" "Muchas gracias por comunicarse con el Gobierno de Santiago. Que tenga un muy buen día."

Posteriormente:

- Solicitar la información a las áreas correspondientes.
- Responder la consulta de la persona por medio del Sistema de Tickets, o por vía telefónica si la persona no indica una dirección de correo electrónico.

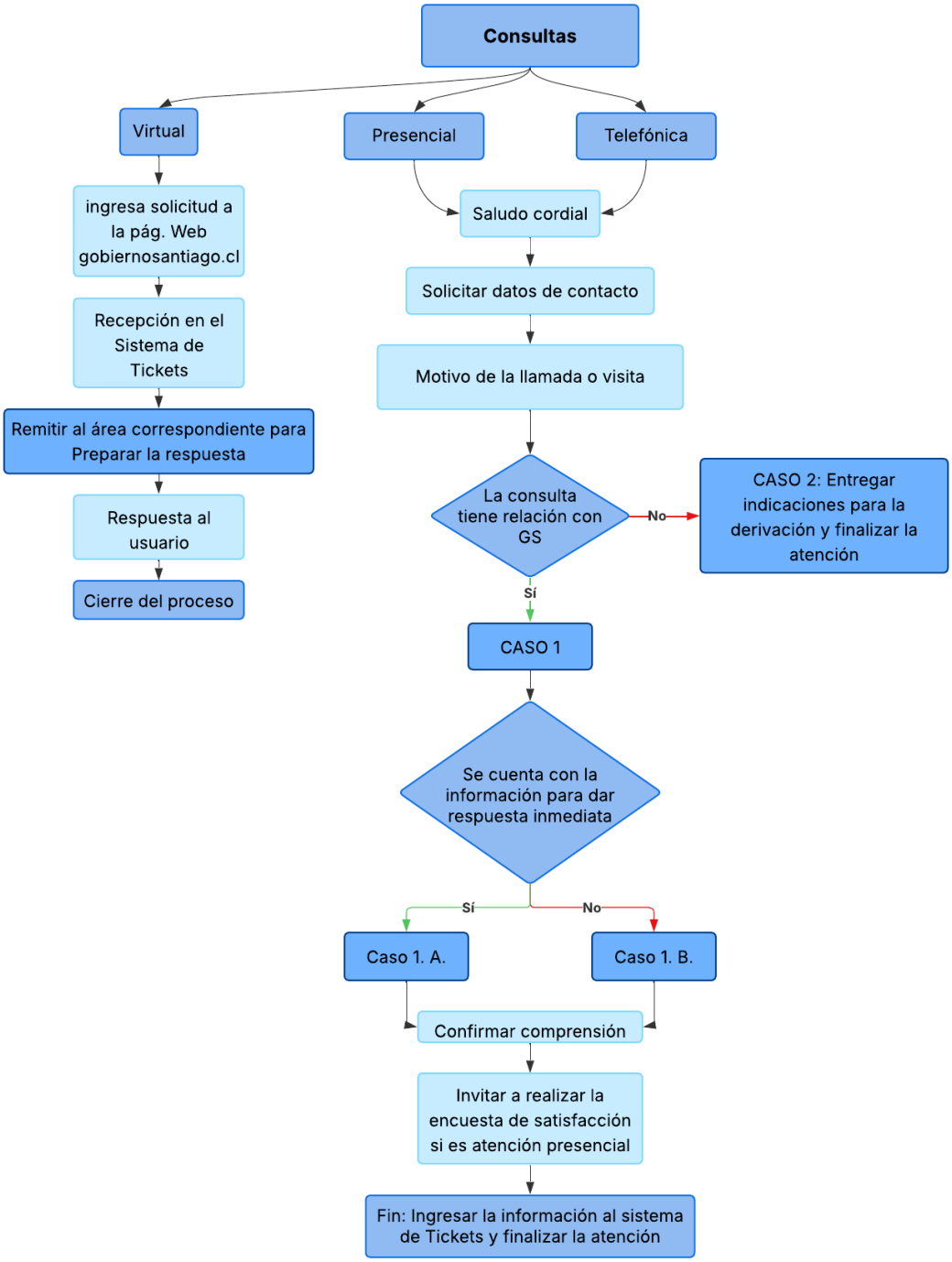
Caso 2 **Si el tema NO corresponde a funciones del Gobierno de Santiago se debe procurar derivar a la institución que corresponda.**

Explicación de la Derivación
"Gracias por explicarme. Le comento que este tema no forma parte de las funciones ni atribuciones del Gobierno de Santiago. Nuestro rol está definido por la Ley de Gobiernos Regionales, enfocado principalmente en la: planificación regional, inversión de recursos de inversión, desarrollo territorial, coordinación intercomunal y programas de alcance regional. Los proyectos del Gobierno de Santiago siempre son ejecutados por terceros (públicos o privados), mediante convenios".

Derivación
"Para recibir una respuesta adecuada, la institución encargada de este tema es [nombre de institución competente]. Dicha Institución tiene la facultad legal para resolver este tipo de solicitudes." *(Opciones de apoyo):* ▪ "Le puedo dar la dirección y horarios de atención." ▪ "Puedo indicarle el sitio web o número telefónico donde pueden ayudarle." ▪ "Puedo indicarle la dirección de la sucursal más cercana" "De igual manera si corresponde puede gestionar su requerimiento a través del canal oficial **ChileAtiende**, que es una red multiservicios del Estado que centraliza información y trámites de diversas instituciones públicas. Puede dirigirse a cualquier sucursal ChileAtiende, llamar al 101 o utilizar su plataforma web oficial (https://www.chileatiende.gob.cl/)".

Cierre de la Derivación	
"¿Hay algo más en lo que pueda orientarle hoy?" "Muchas gracias por acercarse al Gobierno de Santiago. Le deseo mucho éxito en el trámite."	"¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle hoy?" "Muchas gracias por comunicarse con el Gobierno de Santiago. Que tenga un muy buen día."

Diagrama de Atención Ciudadana: Consultas



3. Sugerencias

Propuestas formuladas por personas usuarias orientadas a mejorar la calidad de los servicios, procesos o formas de atención institucional. Recordar que el ingreso de una Sugerencia sólo es por vía presencial y por la página web.

A. Bienvenida e identificación de la solicitud (ver Título V. Protocolo de Atención Ciudadana Presencial y Telefónica, N° 1, pág. 10).

B. Respuesta a la Sugerencia

Presencial	Telefónica
"Gracias por su sugerencia. Nos ayuda a mejorar el servicio." "Usted puede dejar su sugerencia en nuestro formulario web https://gobiernosantiago.freshdesk.com/support/tickets/new o en el libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos de la OAC". "El plazo de respuesta es de hasta 5 días hábiles.	"Gracias por su sugerencia. Nos ayuda a mejorar el servicio." "Para registrarla debe ingresar al formulario web: https://gobiernosantiago.freshdesk.com/support/tickets/new "El plazo de respuesta es de hasta 5 días hábiles. Si necesitamos más tiempo, le avisaremos a sus datos de contacto."

C. Cierre estándar

Presencial
"Su solicitud quedó registrada con el número/folio ___. Le responderemos por ___ (correo/teléfono) dentro del plazo correspondiente." "Le invito a responder la encuesta en el tótem. Esto nos ayuda a mejorar la atención." "Muchas gracias por acercarse/comunicarse con el Gobierno de Santiago. Que tenga un muy buen día."

4. Felicitaciones

Manifestaciones de reconocimiento realizadas por personas usuarias respecto de una atención, servicio o trato recibido que haya sido satisfactorio o destacado. Recordar que el ingreso de una Felicitación solo es por vía presencial y pág. Web.

Bienvenida e identificación de la solicitud (ver Título V. Protocolo de Atención Ciudadana Presencial y Telefónica, N° 1, pág. 10).

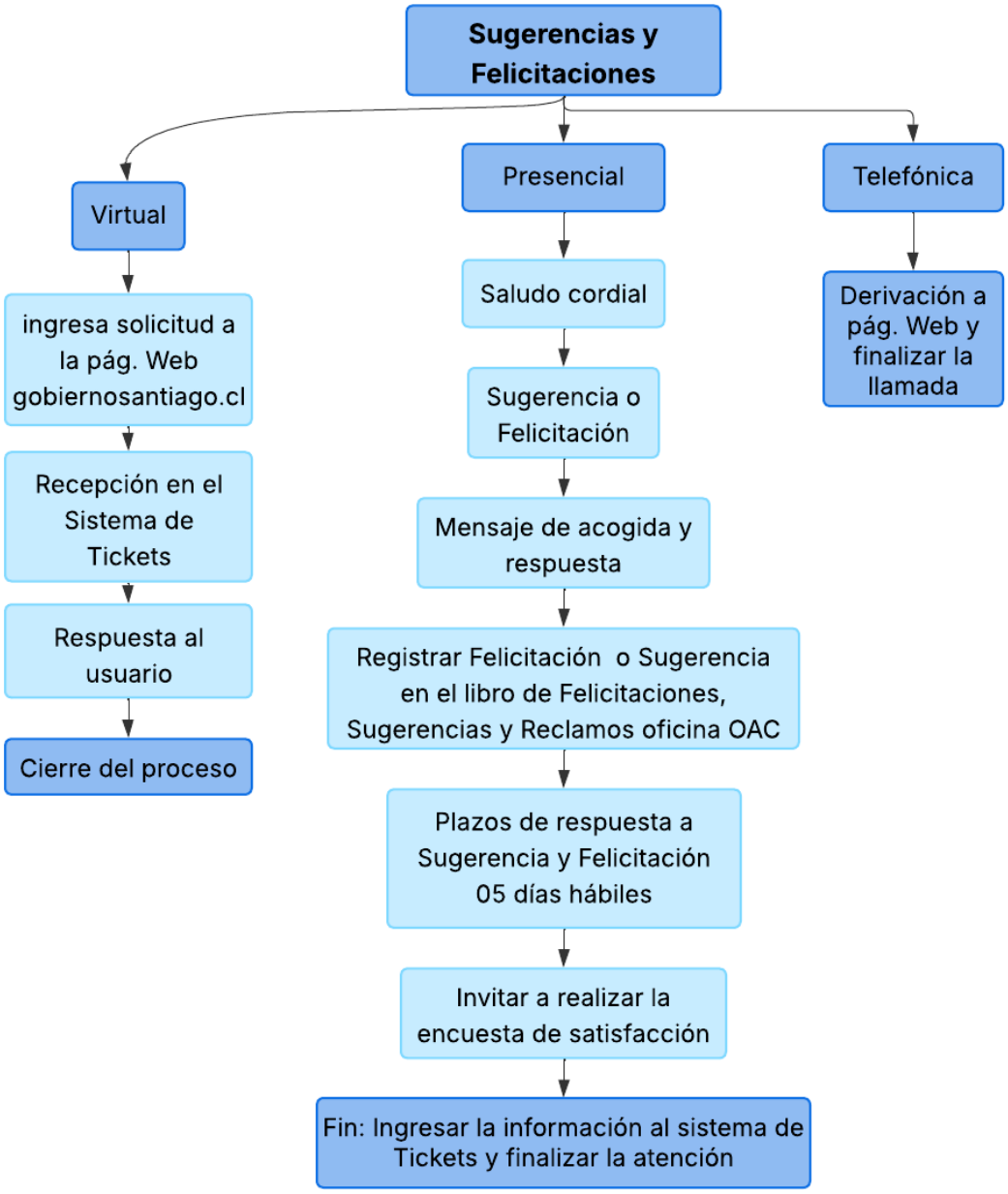
Respuesta de la Felicitación

Presencial	Telefónica
"¡Muchas gracias por contarnos! Su felicitación es muy importante para el equipo." "Puede registrarla en el formulario web https://gobiernosantiago.freshdesk.com/support/tickets/new o en el libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos de la OAC". "El plazo de respuesta es de hasta 5 días hábiles.	"¡Muchas gracias por contarnos! Su felicitación es muy importante para el equipo." "Para registrarla debe ingresar al formulario web: https://gobiernosantiago.freshdesk.com/support/tickets/new

Cierre estándar

Presencial
"Su solicitud quedó registrada con el número/folio ___. Le responderemos por ___ (correo/teléfono) dentro del plazo correspondiente." "Le invito a responder la encuesta en el tótem. Esto nos ayuda a mejorar la atención." "Muchas gracias por acercarse/comunicarse con el Gobierno de Santiago. Que tenga un muy buen día."

Diagrama de Atención Ciudadana: Sugerencias y Felicitaciones



5. Reclamos

Son aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.

A. Bienvenida e identificación de la solicitud (ver Título V. Protocolo de Atención Ciudadana Presencial y Telefónica, N° 1, pág. 10).

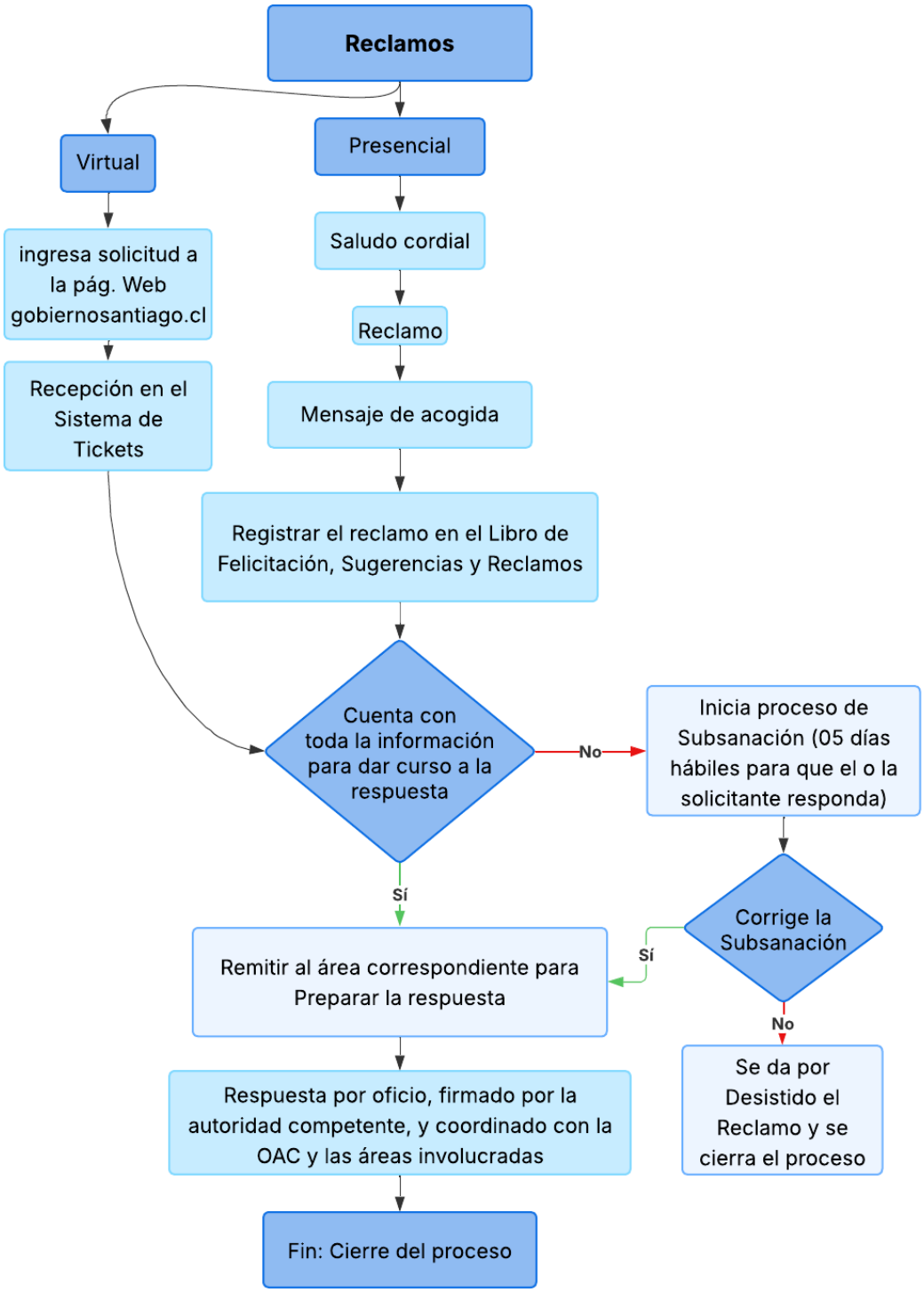
B. Respuesta a Reclamo

Presencial
▪ Contención y respeto (sin discutir) "Lamento lo ocurrido. Gracias por informarlo". De acuerdo a lo que indica, le recomendamos que pueda efectuar un Reclamo, ya que eso permite formalizar su caso, entregarle una respuesta oficial por parte del Gobierno de Santiago y mejorar nuestro servicio". ▪ "Usted puede ingresar el reclamo por el formulario web https://gobiernosantiago.freshdesk.com/support/tickets/new o en el libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos. Nosotros lo registramos y lo derivamos al área responsable." ▪ "Una vez que usted ingresa la solicitud, la institución cuenta con un plazo legal de 15 días hábiles para responder. En caso de requerir más tiempo para elaborar la respuesta, se solicitará una prórroga, es decir, una extensión del plazo por un máximo de 05 días hábiles adicionales. Esta prórroga será notificada mediante Oficio dentro del primer plazo, junto con la fundamentación correspondiente. ▪ Si su solicitud requiere más antecedentes o una corrección de datos, se iniciará un proceso de subsanación para dar continuidad al procedimiento. Para ello, usted contará con un plazo de 05 días hábiles para realizar la subsanación. Si esta no es respondida por su parte, el Reclamo se considerará desistido; es decir, se entenderá que existe una renuncia voluntaria al requerimiento, por lo que se procederá al cierre del proceso.". ▪ "La respuesta se emite mediante Oficio, firmado por la autoridad competente, y coordinado con la OAC y las áreas involucradas."

C. Cierre Reclamo

PRESENCIAL
"Su solicitud quedó registrada con el número/folio ___. Le responderemos por ___ (correo/teléfono) dentro del plazo correspondiente. Le invito a responder la encuesta en el tótem. Esto nos ayuda a mejorar la atención. Muchas gracias por acercarse/comunicarse con el Gobierno de Santiago. Que tenga un muy buen día."

Diagrama de Atención Ciudadana: Reclamos



VI. Recomendaciones para la Atención de Personas en Situación de Discapacidad

Las recomendaciones o ajustes razonables son necesarios porque no todas las personas enfrentan las mismas barreras al momento de acceder a un servicio público. En otras palabras, no se trata de dar privilegios, sino de asegurar que todas las personas puedan acceder al servicio en igualdad de condiciones.

A. Definiciones

Accesibilidad universal: Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser comprendidos, utilizados y disfrutados por todas las personas, de manera segura, autónoma y en igualdad de condiciones, considerando la diversidad de capacidades y necesidades.

Barreras cognitivas: Dificultades que afectan la comprensión, procesamiento o interpretación de la información debido a la complejidad innecesaria de contenidos, procedimientos o comunicaciones.

Barreras comunicacionales: Limitaciones en los medios o formas de comunicación que impiden o dificultan el acceso, la comprensión o el uso de la información por parte de las personas.

Barreras físicas: Obstáculos materiales del entorno construido que dificultan o impiden la movilidad, el acceso o el uso de espacios y servicios por parte de las personas.

Ajuste razonable por tipo de discapacidad: Los ajustes razonables son adecuaciones simples y necesarias que permiten que todas las personas accedan a una atención en igualdad de condiciones. Se deben aplicar caso a caso, de acuerdo con la necesidad de la persona, sin exigir acreditación y sin hacer suposiciones.

B. Atención por tipo de discapacidad

Discapacidad Visual

Cómo atender:

- Entregar orientación verbal clara y precisa (describir espacios, recorridos y ubicaciones).
- Preguntar si necesita ayuda para desplazarse.

- Gestionar información o indicaciones en formato accesible (por ejemplo, Braille o audio), cuando sea posible.

Evitar: Tomar del brazo o empujar sin consentimiento, dirigirse a acompañantes en lugar de a la persona.

Discapacidad Auditiva

Cómo atender:

- Acordar con la persona el método de comunicación más adecuado (lengua de señas, lectura labial, escritura, aplicaciones de texto).
- Hablar de frente, vocalizando claramente y a ritmo normal.
- Ajustar el tono de voz solo si la persona lo solicita.
- Complementar la atención con textos escritos, pantallas o papel cuando sea necesario.

Evitar: Gritar innecesariamente, hablar de espaldas, taparse la boca o exagerar gestos. Suponer que todas las personas sordas usan lengua de señas; siempre es importante preguntar el método preferido.

Discapacidad Física o movilidad reducida

Cómo atender:

- Asegurar el acceso a espacios físicos accesibles (rampas, puertas despejadas, rutas sin obstáculos).
- Trasladarse al lugar que permita mejor atención si es necesario.
- Respetar el ritmo de desplazamiento de la persona.

Evitar: Mover sillas de ruedas, bastones u otros apoyos sin permiso, apurarse o generar presión por tiempo.

Discapacidad Intelectual

Cómo atender:

- Usar frases cortas, lenguaje simple y una idea por vez.
- Explicar los pasos de manera secuencial.
- Dar más tiempo para responder y verificar comprensión con preguntas simples.

Evitar: Infantilizar el trato, repetir la misma respuesta sin verificar si la explicación fue comprendida.

Discapacidad Psicosocial (Neurodivergencias)

Cómo atender:

- Mantener un ambiente tranquilo y respetuoso.
- Usar comunicación clara, concreta y predecible.

- Ofrecer pausas si la persona lo necesita.

Evitar: Interrumpir bruscamente, minimizar emociones o mostrar actitudes de juicio.

C. Tener en consideración:

- En caso de que el solicitante ingrese con terceros, evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores, no trate a la persona como si fuera un niño/a.
- Escuchar con atención la solicitud, sin interrumpir, a menos de que sea para encausar la consulta, limitando así los datos personales y/o sensibles no relacionados con su solicitud.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad. Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Consultar si necesita asistencia para retirarse del edificio y asistir en caso de ser necesario.

Importante

Esta permitido el ingreso de los perros guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad, ya que éstos no pueden ser separados de la persona que los necesita, los que no serán molestados, ni distraídos de su labor.

VII. Consideraciones de Inclusión y diversidades sexuales

A. Glosario inclusivo y orientador

- **Lenguaje inclusivo**
  Uso de expresiones que no discriminan ni invisibilizan, evitando estereotipos de género, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad u otros.
  Ejemplos recomendados: "personas usuarias, la persona interesada, equipo de atención, quien solicita el trámite".

- **Identidad de género**
  Vivencia interna y personal del género tal como cada persona lo siente. Puede o no coincidir con el sexo asignado al nacer. Usar el nombre y pronombres que la persona indique, sin cuestionar.

- **Orientación sexual**
  Atracción emocional, afectiva y/o sexual que una persona siente hacia otras personas. (Ej.: gay, bisexual, asexual, etc.) Nunca es relevante para un trámite.

- **Personas LGBTIQA+**
  Sigla que agrupa diversas identidades y orientaciones: L: lesbianas; G: gays; B: bisexuales; T: trans; I: intersex; Q: queer; A: asexuales; +: otras identidades.

- **Discriminación arbitraria**
  Toda distinción, exclusión o restricción sin justificación razonable que afecte derechos fundamentales de una persona, por motivos como género, orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, apariencia, edad u otros.

- **Discurso de odio**
  Expresiones verbales, gestuales o escritas que incitan al desprecio, hostilidad o violencia hacia una persona o grupo por características protegidas (género, orientación sexual, origen, etc.).

- **No revictimización**
  Evitar acciones que vuelvan a dañar a una persona afectada, como: pedir que relate reiteradamente lo ocurrido; cuestionar su credibilidad; minimizar la situación; exponerla públicamente.

- Trato digno
  Forma de atención basada en respeto, cortesía, empatía y neutralidad, independientemente de la conducta de la otra persona.

B. Conductas discriminatorias y odio

- Si una agresión incluye insultos por orientación sexual, identidad de género, expresión de género u otros motivos protegidos, se considera un agravante contextual para el abordaje institucional y puede configurar discriminación arbitraria (Ley N° 20.609).
- El Protocolo institucional incluye ejemplos de conductas LGBTIQA+fóbicas y su erradicación como parte de la prevención (R.E. N° 4428).

C. Respuesta OAC ante discurso de odio

- No discutir ni "contraatacar".
- Nombrar el límite: "En esta oficina no aceptamos insultos ni expresiones discriminatorias. Podemos continuar si hay respeto."
- Si persiste: activar cierre y resguardo + registrar como discriminación en el acta.

VIII. Medidas ante Situaciones de Violencia

1. Normativa claves

- Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo (actualización aprobada por R.E. 4428, 27-12-2024).
- Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción (R.E. 4447, 30-12-2024), incluye alcance a violencia por terceros y medidas que se deben adoptar.
- Plan de Prevención actualizado del Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo (R.E. 597, 31-03-2025).

2. Principio de actuación de la OAC

- Seguridad primero: priorizar la seguridad, integridad y el respeto tanto de las(os) funcionarias(os) como del público; poner límites conductuales cuando sea necesario.
- Contención y respeto: no discutir ni invalidar emociones; comunicación calmada y desescalada.
- Debida diligencia: actuar con oportunidad y exhaustividad; activar redes (seguridad, jefatura, carabineros, etc.) según riesgo.

3. Definiciones clave

- Violencia en el Trabajo: Ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a los trabajadores(a), con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
- Desescalamiento: El desescalamiento en una situación de violencia en el trabajo es el conjunto de técnicas, estrategias y actitudes destinadas a reducir la tensión, evitar que un conflicto aumente y restablecer un ambiente seguro sin recurrir a la fuerza.

4. Roles y responsabilidades

A. OAC (equipo de atención):
   - La persona funcionaria NUNCA debe quedar sola mientras realiza la atención o dentro del horario de atención.
   - Aplicar desescalamiento, detectar riesgos, activar apoyo interno (jefatura y guardias) y registrar el incidente.

B. Jefatura directa / Encargada(o) de OAC
   - Tomar medidas inmediatas de resguardo.

C. Personal de Seguridad
- Los guardias deben encargarse de retirar a la persona de la oficina.
- Evaluación del riesgo y medidas correctivas (controles de acceso, barreras, cámaras, alarmas, etc.).

5. Protocolo de actuación en la OAC

A. Detección y clasificación del incidente

➢ Incivilidad / maltrato verbal leve (sin amenazas)
- Ej.: tono agresivo, descalificaciones, quejas airadas.

➢ Violencia verbal grave / amenazas
- Ej.: amenazas directas, intimidación, hostigamiento, insultos persistentes.

➢ Riesgo físico o agresión
- Ej.: intento de golpe, daño a infraestructura, objetos arrojados, ingreso violento.

➢ Posible delito
- Ej.: agresión con lesión, amenazas serias, robo/asalto.

B. Clasificación de la gravedad de incidente y medidas inmediatas de resguardo

➢ Riesgo A (leve):
- Mantener distancia, tono neutro, entregar alternativas de atención (por ejemplo: digital).

➢ Riesgo B (amenazas):
- Activar a jefatura/seguridad.
- Mover a funcionario(a) a zona segura (si aplica).
- Finalizar atención presencial.

➢ Riesgo C (riesgo físico/delito):
- Evitar confrontación; priorizar evacuación/encierro seguro.
- Llamar a seguridad y/o Carabineros, según corresponda.

C. Registro del incidente (obligatorio)

La OAC debe registrar el hecho con criterio objetivo:
- Fecha/hora/lugar.
- Identificación de tercero.
- Descripción cronológica (qué ocurrió; qué se dijo; acciones; testigos).
- Medidas aplicadas (desescalamiento, seguridad, cierre de atención).

- Daños/lesiones (si hubo).

D. Derivación institucional (ruta Ley Karin "violencia por terceros")

- Orientar a la persona afectada a ingresar denuncia por el Portal (se exige denuncia firmada y no anónima).

Diálogo de Contención y desescalamiento
1. Inicio de interacción tensa Objetivo: bajar intensidad tempranamente ▪ "Comprendo que esta situación le genera molestia. Estoy aquí para ayudarle y voy a hacer lo posible por orientarle." ▪ "Para poder atender su solicitud, necesitamos conversar con respeto." Frases que se deben evitar ❌ "Cálmese" ❌ "Usted está exagerando" ❌ "Ese no es mi problema" ❌ "Si no le gusta, váyase"
2. Contención emocional (persona alterada o muy molesta) Objetivo: validar emoción sin justificar agresión ▪ "Lamento que se sienta así. Entiendo que está molesta/o." ▪ "Escucho su inquietud. Le pido que hablemos con calma para poder apoyarle."
3. Establecimiento de límites claros Objetivo: detener insultos, gritos o descalificaciones ▪ "Lamento informarle que no podremos continuar la atención si hay gritos o insultos." ▪ "Con gusto sigo ayudándole si mantenemos un trato respetuoso."
4. Redirección de la conducta Objetivo: ofrecer una alternativa concreta ▪ "Podemos continuar ahora con respeto, o bien registrar su solicitud por el formulario para darle respuesta." ▪ "Si le parece, podemos revisar juntas/os los pasos a seguir por escrito."
5. Lenguaje discriminatorio o discurso de odio Objetivo: cortar la conducta sin debatir ideología ▪ "No es aceptable usar expresiones discriminatorias en este espacio." ▪ "Todas las personas deben ser tratadas con respeto. Si continuamos, debe ser en esos términos." ▪ "Lamento informar que, si continúa lenguaje ofensivo, daré por finalizada la atención."
6. Amenazas o violencia verbal grave Objetivo: proteger al equipo y cerrar atención ▪ "Por resguardo del equipo, vamos a poner término a esta atención." (Se activa apoyo de jefatura/seguridad según protocolo).

Anexo 1. Orientación en la Solicitud de Audiencia de Lobby

1. Definiciones clave

Gestión de intereses particulares: Una gestión o actividad NO remunerada, realizada por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que busca promover, defender o representar un interés particular para influir en las decisiones de autoridades o funcionarios públicos.

Lobby: Una gestión o actividad remunerada, realizada por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, cuyo objetivo es promover, defender o representar un interés particular para influir en las decisiones que deben adoptar las autoridades y funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones.

Sujeto activo: Personas naturales o jurídicas que realizan acciones de lobby o gestiones de intereses particulares ante sujetos pasivos, debiendo cumplir con los deberes de información legales.

Sujeto pasivo: Autoridades y funcionarios públicos con capacidad de tomar decisiones o influir en ellas, ante quienes se realizan gestiones de intereses particulares, y que deben registrar audiencias, viajes y donativos.

2. Respuestas a preguntas frecuentes

Preguntas Frecuentes
1. ¿Qué es una solicitud de audiencia? "Una solicitud de audiencia es una petición formal para reunirse con una autoridad o funcionaria(o) del Gobierno de Santiago."
2. ¿Para qué sirve una solicitud de audiencia? "Una solicitud de audiencia sirve para exponer temas de interés público, presentar propuestas, proyectos, solicitar apoyo institucional o coordinación, dialogar con una autoridad o funcionaria(o) sobre un tema específico del Gobierno de Santiago."
3. ¿Quiénes pueden solicitar una audiencia? "Puede solicitar una audiencia personas naturales, organizaciones sociales, instituciones públicas o privadas, representantes de comunidades, agrupaciones o municipios."

4. ¿Cuál es la información mínima que debe contener la solicitud? "Para ingresar la solicitud, debe incluir por Ley su nombre y datos de contacto, la autoridad con la que desea reunirse, el tema o general de la audiencia, y la organización o representación, si corresponde, además de otros datos exigidos en el formulario de solicitud"
5. Vías de solicitud (¿cómo ingresar la audiencia?) Vía online: "Puede hacerlo en el sitio oficial del Gobierno de Santiago o directamente en la plataforma de Ley de Lobby. En https://www.leylobby.gob.cl/index.php/login Vía presencial: "Si lo prefiere, también puede hacer la solicitud de forma presencial, completando el formulario físico disponible aquí en la OAC."
6. Plazos y respuesta de la autoridad "Una vez ingresada la solicitud, la autoridad tiene un plazo de 3 días hábiles para aceptar, rechazar o derivar la solicitud."
7. Confirmación de la audiencia (si es aceptada) "Si la solicitud es aceptada, la audiencia se agenda. Se le informará la fecha, hora y modalidad de la reunión presencial u online, la que es definida por el funcionario(a) o autoridad, según su disponibilidad."
8. Rechazo o derivación "Si la solicitud es rechazada o derivada, esta decisión queda registrada en la plataforma de Ley de Lobby, con la respectiva constancia. Importante para tener en cuenta que el funcionario(a) o autoridad no está obligado a aceptar la solicitud de audiencia."

Anexo 2. Orientación en la Solicitud de Acceso a la Información Pública

Preguntas Frecuentes
1. ¿qué es una solicitud de acceso a la información pública? ▪ "Es un derecho que tiene cualquier persona para pedir información que esté en poder del Gobierno de Santiago." ▪ "Puede solicitar documentos, actos administrativos, contratos, informes, resoluciones o datos, y no necesita explicar para qué la quiere." ▪ "Esto siempre que la información exista y no esté legalmente reservada."
2. ¿Para qué sirve esta solicitud? ▪ "Este derecho le permite, conocer cómo funcionan las instituciones públicas, acceder a documentos oficiales, revisar decisiones, gastos, contratos o programas, y fortalecer la transparencia y el control ciudadano."
3. ¿Cómo debo solicitar la información? "Se debe describir con claridad la información que necesita. Debe incluir elementos como: a) Tipo de documento: informes, contratos, resoluciones, actas, correos, bases de datos, etc. b) Fechas o período de tiempo que le interesa. c) Nombre y código de programas, proyectos o unidades. d) Formato que prefiere para recibir la información (PDF, Excel, etc.)"
4. ¿Qué tipo de información se puede pedir? ▪ "Usted puede solicitar, por ejemplo: resoluciones y actos administrativos, contratos y convenios, informes, estudios y estadísticas, presupuestos y gastos, programas y políticas públicas vigentes."
5. ¿Qué información no se puede entregar? ▪ "No se puede entregar: datos personales sensibles, ni información protegida por ley, como aquella relacionada con seguridad, privacidad o secreto legal."
6. Plazo de respuesta ▪ "Una vez que usted ingresa la solicitud, la institución cuenta con un plazo legal de 20 días hábiles para responder. En caso de requerir más tiempo para elaborar la respuesta, se solicitará una prórroga, es decir, una extensión del plazo por 10 días hábiles adicionales. Esta prórroga será notificada mediante Oficio dentro del primer plazo, junto con la fundamentación correspondiente. ▪ Si su solicitud requiere más antecedentes o una corrección de datos, se iniciará un proceso de subsanación para dar continuidad al procedimiento. Para ello, usted contará con un plazo de 5 días hábiles para realizar la subsanación. Si esta no es respondida por su parte, la solicitud de información se considerará desistida; es decir, se entenderá que existe una renuncia voluntaria al requerimiento, por lo que se procederá al cierre del proceso." ▪ "Si la información no se puede entregar, se le explicará claramente el motivo." ▪ "La respuesta se emite mediante Oficio, firmado por la autoridad competente, y coordinado con la OAC y las áreas involucradas."

Anexo 3. Orientación sobre Fondos e Instrumentos de Financiamiento

Fondo Comunidad Activa (FCA)
Fondo concursable del Gobierno de Santiago que financia iniciativas en seguridad, deporte, cultura, medioambiente e inclusión social. Las características particulares que posea son definidas mediante las Bases del Concurso, aprobadas anualmente por el Consejo Regional.
Preguntas Frecuentes
1. ¿Quiénes pueden postular? "Organizaciones comunitarias (juntas de vecinos, organizaciones funcionales y territoriales). Instituciones privadas sin fines de lucro: fundaciones, corporaciones, ONG. Mínimo 2 años de personalidad jurídica vigente y domicilio en la RM".
2. ¿Cuándo abre el concurso? "El concurso abre una vez al año, según la Ley de Presupuestos vigente. La fecha exacta se informa en el sitio web oficial del Gobierno de Santiago y por canales institucionales".
3. ¿Cómo postular? "La postulación se realiza en línea, a través de la plataforma indicada en las bases del concurso. Las organizaciones deben completar el formulario y adjuntar los documentos exigidos".
4. ¿Qué documentos se necesitan? "Los documentos dependen del tipo de organización, pero generalmente incluyen: personalidad jurídica vigente, directiva actualizada, formulario de postulación, presupuesto del proyecto y cuenta bancaria vigente. Todo se detalla en las bases oficiales".
5. ¿Por qué quedé inadmisible? "Las causales de inadmisibilidad están descritas en las bases. Generalmente se relacionan con la falta de documentos esenciales, no se subsanaron las observaciones, postulación fuera de plazo o requisitos no cumplidos. Podemos ayudarle a solicitar el detalle formal".
6. ¿Cómo funciona la rendición? "La rendición es obligatoria y se realiza conforme al convenio de transferencia y a las instrucciones de rendición del Gobierno Regional. Incluye rendición financiera y técnica, bimensual para organizaciones sociales y mensuales para instituciones."
7. ¿Cuándo pagan la transferencia? El pago se realiza una vez aprobado el convenio y cumplidos los requisitos administrativos. Los plazos pueden variar según cada proyecto.
8. ¿Cuándo se publican las bases y solicitud de formularios? "Las bases y formularios se publican en el sitio web del Gobierno de Santiago, oportunidad en la cual comienzan las postulaciones".

Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)
"Principal fuente de inversión del Gobierno Regional, destinada a obras y programas de impacto regional".
¿Quiénes pueden postular y qué proyectos se pueden postular? "Municipalidades de la RM; Servicios públicos con presencia regional; Organizaciones sociales, únicamente a través de fondos concursables como el FCA. Se pueden postular proyectos de inversión regional, como, infraestructura urbana y comunitaria, equipamiento municipal, programas sociales, culturales o de seguridad, proyectos ambientales y de espacios públicos".

Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL)
"Fondo orientado a financiar obras menores de infraestructura local".
¿Quiénes pueden postular y qué proyectos se pueden postular? "Solo las municipalidades. Obras pequeñas, como, mejoramiento de plazas y áreas verdes; Sedes vecinales y centros comunitarios; Iluminación pública; Pavimentos, veredas, accesibilidad; mejoras urbanas de bajo monto".

Fondo para la Productividad y el Desarrollo Regional
"El FRPD es un fondo creado por la Ley de Royalty Minero (Ley 21.591) para impulsar la productividad, el desarrollo regional y la innovación. Se financia con recursos distribuidos a los Gobiernos Regionales (incluido el Gobierno Regional de Santiago) y se ejecuta mediante concursos que apoyan iniciativas alineadas con el desarrollo regional".
¿Quiénes pueden postular y qué proyectos se pueden postular? "Instituciones privadas sin fines de lucro, con al menos dos años de antigüedad. Deben acreditar experiencia en al menos uno de estos ámbitos establecidos en el Decreto Supremo N°1699 (2024): Fomento de la actividad productiva; Fomento del desarrollo regional; Investigación científica y tecnológica. Se pueden postular proyectos como: Iniciativas que mejoren la productividad regional; Acciones que promuevan el desarrollo económico y territorial; Proyectos de innovación, investigación científica y tecnológica".

¿Qué NO financia el Gobierno de Santiago?
• Subsidios y apoyos directos a personas naturales (ejemplo: arriendos, servicios básicos, tratamientos de salud, otros). • Proyectos a personalidades con fines de lucro. • Proyectos que no hayan pasado por la revisión técnica de la Municipalidad o Servicio Público que corresponda.

Anexo 4. Consulta de Temas Frecuentes

Facturas (pagos y rendiciones)
Presenté una factura y quiero saber cuándo me pagan. "Entiendo. Las consultas por facturas corresponden a procesos de pago asociados a convenios y rendiciones aprobadas". "Si es parte de un Proyecto FRIL, no corresponde el pago al GS, dado que se transfieren los fondos a la Unidad Técnica". "Si es parte de un proyecto FNDR, es la Unidad Técnica, como mandante del servicio contratado, quien debe dar a usted una respuesta (por ejemplo: La Municipalidad)".
¿Cuándo recibiré el pago de mi factura? "El pago se realiza una vez que la rendición esté revisada y aprobada por el área técnica y financiera, tanto municipal como regional. Si me indica el nombre y código del proyecto, el número, fecha y monto de la factura, así como el nombre del proveedor, puedo registrar su consulta y derivarla al área financiera para respuesta formal".
¿Qué otra opción tengo para gestionar el pago? "Cabe indicar que no es posible comunicarse directamente con analistas, finanzas o jurídico para gestionar el pago. Sin embargo (*si el caso lo amerita*) puede efectuar una audiencia de lobby con la Jefatura de la División de Presupuesto e Inversión Regional, o dejar un Reclamo por esta situación".

Programa Mascota en Buenas Manos
"Es un programa regional de bienestar animal, que incluye operativos como esterilización, microchip y educación responsable y se ejecuta en coordinación con municipios, por lo que no todas las comunas participan todos los años".
¿Cuándo hay operativos de esterilización? "Los operativos se programan por comuna, según coordinación con cada municipio. Las fechas se informan a través del municipio correspondiente".
¿Puedo acceder al programa? "El acceso depende de si su comuna participa ese año y de los criterios definidos en cada operativo municipal".
¿Dónde me inscribo? "La inscripción se realiza directamente en el municipio, ya que ellos ejecutan los operativos en terreno".
¿Hay microchip gratuito? "En algunos operativos sí se incluye microchip gratuito, dependiendo del convenio con el municipio. Esto se informa en cada convocatoria comunal".
¿Mi comuna participa este año? Puedo revisar si su comuna está considerada y orientarle al departamento municipal correspondiente para información actualizada.