

1. PROPÓSITO

El presente **Manual de Participación y Atención Ciudadana** tiene como finalidad establecer los mecanismos, principios y procedimientos mediante los cuales la Fundación DEINCLUSIVO promueve la comunicación, transparencia y participación activa de las personas, familias, organizaciones y comunidades con las que se vincula.

Este documento busca garantizar un **trato digno, inclusivo y eficiente**, fortaleciendo la confianza entre la Fundación y la ciudadanía, en coherencia con los valores de respeto, empatía, responsabilidad y compromiso social.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas, oficinas y programas de la Fundación DEINCLUSIVO que brinden servicios, acompañamiento o información a personas con Condición del Espectro Autista (CEA), sus familias y la comunidad en general.

3. PRINCIPIOS RECTORES

- **Inclusión:** Toda persona tiene derecho a recibir atención sin discriminación de ningún tipo.
- **Accesibilidad:** La Fundación garantiza canales de comunicación accesibles, digitales y presenciales.
- **Transparencia:** Toda gestión y respuesta se realizará con claridad, veracidad y trazabilidad.
- **Respeto y Confidencialidad:** Se protege la información personal y se promueve un trato amable y profesional.
- **Participación activa:** Se motiva la colaboración y propuestas constructivas de la ciudadanía.

4. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

4.1. Canales Digitales

- **Correo Institucional:** contacto@deinclusivo.com
- **Correo Solicitudes Oficiales:** solicitudes@deinclusivo.com

UNIDOS POR LA INCLUSIÓN

www.deinclusivo.com

@fundeinoficial

- **Sitio Web Oficial:** www.deinclusivo.com
- **Redes Sociales Oficiales:** Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, YT Music, X corp. (Twitter), WhatsApp y WhatsApp Corporativo.

4.2. Atención Presencial

Fundación DEINCLUSIVO cuenta con su oficina principal ubicada en el **Conjunto Habitacional Sector Doña Elisa 3277, Block B, Dpto. 33, Arica – Chile**, desde donde se coordinan las labores administrativas, técnicas y comunitarias. Todas las operaciones y la atención a los usuarios se desarrollan principalmente a través de **plataformas digitales oficiales**, garantizando accesibilidad, cobertura nacional y eficiencia en cada gestión.

Las sesiones de atención se realizan previa **agenda**, con disponibilidad de **lunes a jueves entre las 8:30 y 11:30 horas**, y los **viernes de 8:30 a 10:30 horas** (hora de Santiago, Chile). Este espacio es atendido directamente por la **Oficina de Protección y Educación Social**, enfocada en brindar orientación y acompañamiento a **niños, niñas, adolescentes y adultos mayores con Condición del Espectro Autista (CEA)**. Porque **la inclusión no es un favor, es un derecho**, y en Fundación DEINCLUSIVO trabajamos cada día para hacerlo valer junto a las familias y comunidades.

El **horario operativo de las oficinas** es de **lunes a jueves entre las 12:30 y 17:30 horas**, y los **viernes entre 11:30 y 17:30 horas**, mientras que la **atención a usuarios** se realiza de **8:30 a 13:30 horas**. Durante esta jornada se contempla una **pausa de colación entre las 14:00 y 15:00 horas**, lo que permite mantener un flujo de trabajo organizado, continuo y alineado con los estándares de productividad y bienestar laboral de la Fundación.

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

- **Consultas y solicitudes:** Las personas pueden realizar consultas, peticiones o solicitudes formales mediante el formulario oficial disponible en la web.
- **Sugerencias y reclamos:** Se dispone de un canal permanente para expresar inquietudes o sugerencias constructivas, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

- **Voluntariado:** Las personas interesadas pueden inscribirse en el *Programa de Voluntariado DEINCLUSIVO* a través del portal institucional.
- **Encuentros ciudadanos y jornadas comunitarias:** Espacios de diálogo, formación y cooperación con las comunidades CEA y organizaciones aliadas.

6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

1. Recepción de solicitud o comunicación por canal autorizado.
2. Registro y derivación interna según la materia.
3. Respuesta oficial en un plazo máximo de 72 horas hábiles para solicitudes generales, y 10 días hábiles para observaciones o reclamos.
4. Seguimiento y cierre formal de la gestión.

7. COMPROMISOS DE LA FUNDACIÓN

- Brindar **respuestas claras y oportunas**.
- Promover la **participación activa y responsable**.
- Asegurar la **protección de datos personales** conforme a la legislación vigente.
- Fomentar una cultura de **inclusión, respeto y servicio comunitario**.

8. ACTUALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN

El presente Manual será revisado y actualizado anualmente por la **Oficina de Gestión Administrativa, Finanzas y Comunicaciones Institucionales**, en coordinación con la **Dirección Ejecutiva**, para incorporar mejoras y asegurar su cumplimiento efectivo.