

**APRUEBA ORDENANZA PARA LA PROMOCION DE
LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES EN LA
COMUNA DE MELIPILLA.**

DECRETO EX. N° 0499

MELIPILLA, 07 FEB 2020

LA ALCALDÍA DECRETO HOY LO SIGUIENTE:

VISTOS Y CONSIDERANDO:

- a) La necesidad de la Municipalidad de Melipilla de sancionar la Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla;
- b) El Ordinario N° 060, de fecha 29 de enero de 2020, del Director de Asesoría Jurídica;
- c) El Acuerdo N° 0740, de fecha 05 de febrero de 2020, de Sesión Ordinaria del Honorable Concejo Municipal de Melipilla;

TENIENDO PRESENTE: Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores;

DECRETO:

1.- **APRUEBASE**, la Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla:

TÍTULO PRELIMINAR:

OBJETIVO:

Reconocer el gran aporte que realizan los adultos mayores a nuestra comuna, contribuyendo a la conformación de una política integral de envejecimiento digno y positivo. En ese sentido, la presente ordenanza busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en la comuna de Melipilla mejorando la atención que estos reciben en las distintas oficinas públicas, sean estas municipales, de gobierno o inclusive en oficinas del sector privado que se relacionen diariamente con adultos mayores.

Por su parte, esta ordenanza municipal busca fomentar en nuestros vecinos el respeto y buen trato a los adultos mayores, evitando cualquier acto tendiente al menoscabo físico o psíquico que estos puedan sufrir en su diario vivir.

En miras a conseguir el buen trato de los adultos mayores en los sectores públicos, los funcionarios municipales serán capacitados en el fortalecimiento de la escucha activa, respecto y paciencia en la atención al adulto mayor. Promoviendo además, que las distintas instituciones públicas y privadas capaciten adecuadamente a sus propios funcionarios.

PRINCIPIOS:

Son principios generales de la presente ordenanza los siguientes:

- a) La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo comunal;
- b) La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor;
- c) La igualdad y no discriminación;
- d) La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad;
- e) El bienestar y cuidado;
- f) La seguridad física, económica y social;
- g) La autorrealización;
- h) La solidaridad y fortalecimiento comunitario;
- i) El buen trato y la atención preferencial;
- j) El respeto al adulto mayor.

TÍTULO I: FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- La presente ordenanza tiene como finalidad:

- Brindar a los Adultos Mayores espacios propicios de sociabilización e integración, promoviendo su participación activa en la Comunidad.
- La promoción en los Servicios y/o Instituciones de un trato diligente, respetuoso y solidario con las personas mayores.
- Velar por el bienestar de los adultos mayores fomentando y promoviendo el respeto y buen trato a estos especialmente respecto a los Servicios a que acceden.

Artículo 2.- El ámbito de aplicación de la presente ordenanza se circunscribe a las entidades públicas y privadas que entreguen servicios de cualquier naturaleza a personas consideradas adulto mayor. Asimismo, tendrá aplicación a las personas que circulen en lugares y espacios públicos o de acceso público tales como aceras, calzadas, refugios peatonales, parques y en general en todos los bienes nacionales de uso público de la comuna.

TÍTULO II: DE LAS DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Artículo 3.- Para los efectos de la presente ordenanza, se entenderá por:

- Persona Adulto Mayor:** Grupo poblacional de hombres y mujeres con 60 años o más de edad.
- Buen Trato:** Hace referencia al conjunto de actitudes de los funcionarios y trabajadores de los diversos servicios y/o instituciones destinadas a establecer una relación fundada en el respeto, acogida, atención, entrega de información y comunicación.
- Maltrato:** Cualquier acto u omisión que cause daño o angustia a una persona adulta mayor, ya sea de carácter físico o emocional. Son manifestaciones de "Maltrato al Adulto Mayor", entre otras las siguientes: empujones, zamarreos, golpes, acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor, insultos y agresiones verbales, humillaciones infantilización, ridiculización, silencios ofensivos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.
- Envejecimiento:** Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.
- Servicios Públicos:** Órganos administrativos del Estado centralizado y descentralizado, encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua que dependen del Estado, a modo de ejemplo tenemos la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos, el Gobierno Provincial, Servicio de Vivienda y Urbanismo, etc.
- Entidades Privadas:** Son sociedades, fundaciones, corporaciones, empresa con o sin fines de lucro que prestan servicios particulares, tales como la Compañía General de Electricidad (CGE), la Banca Privada, Aguas Andinas, etc.
- Escucha Activa:** Consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. La comunicación y la escucha activa son procesos fundamentales en el bienestar de las personas cuando van envejeciendo.
El Concejo Municipal escuchará presencialmente, a las organizaciones de adultos mayores de la comuna, en los temas que resulten de su interés, cada vez que lo requieran mediante solicitud formal dirigida al Alcalde o a su presidente, mediante carta ingresada a través de Oficina de Partes de la municipalidad.

TÍTULO III: OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ENTIDADES PRIVADAS

Artículo 4.- Serán obligaciones de la Entidades Públicas y Privadas que presten un servicio al adulto mayor las siguientes:

HOJA N° 3

DECRETO EX. N°

0499

MELIPILLA,

07 FEB 2020

- a) Respecto a los funcionarios o Trabajadores que se desempeñen en la Comuna de Melipilla y que atiendan directamente al público, deberán portar las identificaciones visibles al usuario adulto mayor.
- b) Implementar espacios adecuados para la atención de los adultos mayores, tales como filas preferenciales, cajas o módulos de atención segregados, cumplir y hacer cumplir las medidas adoptadas por cada entidad.
- c) Contar con personal capacitado y certificado para la oportunidad y eficaz atención del adulto mayor, capaz de informar, describir funciones de la entidad respectiva, entregando siempre un trato digno, amable, amigable a todo adulto mayor, utilizando un lenguaje simple y claro.
- d) La instalación de asientos preferenciales debidamente identificados, así como también instalación de un afiche correspondiente a la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", el que deberá ser visible y destacarse, con medidas aproximadas de 60 centímetros de alto por 40 centímetros de ancho, con la siguiente leyenda: "En Melipilla Respetamos los Derechos de los Adultos Mayores".
- e) Las entidades públicas o privadas dispondrán de al menos un funcionario o trabajador que se someterá a capacitación impartida por la Municipalidad en el marco de la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", el que será debidamente certificado.
- f) Aquellas entidades que expendan medicamentos, además de la rotulación de laboratorio, deberán incorporar, en un lenguaje sencillo y claro, para qué patología, enfermedad o dolencia está indicado aquel medicamento lo anterior en concordancia con la legislación vigente.

Artículo 5.- EN CUANTO AL TRANSPORTE PÚBLICO:

Las empresas de transporte público de pasajeros procurarán mantener tarifas preferenciales al adulto mayor, y dispondrán en los microbuses de, a lo menos, un asiento preferencial para el adulto mayor, espacios adecuados para el transporte de sillas de ruedas o muletas o cualquier otro implemento necesario para la movilidad del mismo en concordancia con la legislación vigente.

Artículo 6.- EN CUANTO AL TRATO DE LA CIUDADANÍA AL ADULTO MAYOR:

Se prohíbe a cualquier persona proferir expresiones ofensivas, descalificadoras, denigrantes o humillantes a un adulto mayor y en general desplegar cualquier conducta de maltrato definida en el artículo 3 letra c) de la presente ordenanza.

Artículo 7.- EN CUANTO A LA CAPACITACIÓN:

La Municipalidad de Melipilla capacitará periódicamente a los funcionarios y trabajadores encargados de la atención de los adultos mayores con el objeto de profundizar en el buen trato al adulto mayor, traducido en un trato digno, amable, amigable, y con especial énfasis en la comunicación intersectorial, esto es, propender a la coordinación común entre los servicios que prestan todas las entidades tanto públicas como privadas para la atención al adulto mayor.

La municipalidad a su vez capacitará a los adultos mayores de la comuna respecto del ejercicio de sus derechos y obligaciones, todo ello en el marco de la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores".

TÍTULO IV: DENUNCIA Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Artículo 8.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de la presente ordenanza será conocido por el Juzgado de Policía Local de conformidad a lo establecido en el art. 13 letra b) de la ley 15.231 y será sancionado con una multa de 1 a 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), la que en caso de reincidencia será de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Podrá denunciar tanto al afectado como cualquier persona que advierta de un acto u omisión que infrinja las normas del presente cuerpo normativo. Dicha denuncia podrá ser verbal ante los Inspectores Municipales o Carabineros de Chile o bien por escrito ante el Juzgado de Policía Local, debiendo el denunciante proporcionar todos los antecedentes que disponga para una acertada resolución por parte del Órgano Jurisdiccional.

Lo anterior, sin perjuicio de los delitos o cuasidelitos que puedan generar responsabilidad penal de los agresores.

HOJA N° 4

DECRETO EX. N°

0499

MELIPILLA,

07 FEB 2020

Artículo 9.- Corresponderá a los Inspectores Municipales y a Carabineros de Chile la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones de esta ordenanza.

TÍTULO V: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 10.- La Municipalidad podrá realizar campañas de prevención y educación que sensibilicen a la población sobre el buen trato al adulto mayor. Podrá así mismo exhibir en recintos municipales, parques, plazas, refugios peatonales y demás espacios públicos de la comuna, carteles educativos con el fin de prevenir el maltrato al adulto mayor. El Municipio realizará actividades conducentes a celebrar y reconocer a los adultos mayores de la comuna representados por las distintas organizaciones funcionales a las que pertenecen, al menos una vez al año mediante una actividad masiva denominada "PASAMOS AGOSTO", con el objeto de fortalecer los lazos entre las distintas agrupaciones en su relación con la Municipalidad como representante de la comuna.

Artículo 11.- EN CUANTO A LA ADHESIÓN A LA CAMPAÑA:

Los servicios y/o instituciones que adhieran a la Campaña Municipal "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", tanto del sector público como privado, podrán celebrar convenios tendientes a promover las buenas prácticas al adulto mayor. En este sentido se entienden como "Buenas Prácticas", las siguientes:

- a) Tratar al adulto mayor sin paternalismos, como adulto, por su nombre y sin apelativos como "abuelito", "viejita", entre otros;
- b) Entregar información fidedigna al adulto mayor y no a otro miembro de la familia y en caso de ir acompañado, dirigirse a él y explicarle la cantidad de veces que sea necesario.
- c) Contar con informativos escritos (dípticos, trípticos, etc.) con lenguaje claro y letra de tamaño grande, que permita su fácil comprensión;
- d) Implementar un servicio telefónico, que le permita al adulto mayor realizar las mismas consultas que realizó o podría haber realizado de manera presencial evitando con ello su concurrencia al servicio y/o entidad.
- e) Contar con la implementación necesaria, que permita proteger la intimidad del adulto mayor;
- f) Contar con un proceso de acompañamiento entre el funcionario y/o empleado y el adulto mayor con el objeto de que éste pueda concretar el trámite por el que concurrió al lugar;
- g) Contar con señalética comprensibles que permitan al adulto mayor ubicarse dentro de sus dependencias sin problema;
- h) El Adulto Mayor debe poder captar que tendrá una atención preferente y prioritaria, lo que tiene que ser de público conocimiento, por lo cual debe estar explicitado en la página web, periódicos, informativos, etc. e informado de manera visible en las dependencias del establecimiento;
- i) Las citaciones, que la entidad deba enviarle a un adulto mayor, serán redactadas en lenguaje claro, comprensible y sencillo;
- j) Implementación de procedimientos que permitan simplificar los trámites, evitando el desplazamiento innecesario del adulto mayor;
- k) Si al momento de ser consultado por un adulto mayor no se cuenta con el tiempo necesario para brindarle una buena atención, explicarle la situación y aplazarlo.

Artículo 12. BUENAS PRÁCTICAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD:

Será Cargo del Departamento de Salud de la Corporación Municipal de Melipilla, aplicar el siguiente programa de buenas prácticas a los adultos mayores:

- a) Trato con respeto, tanto en la unidad administrativa como en las consultas;
- b) Información de forma clara, sencilla y detallada de sus enfermedades y sobre las posibilidades diagnósticas, terapéuticas o de cuidado existentes;
- c) No hacerles sentir una carga porque tomen muchos medicamentos o tengan varios problemas de salud;

HOJA N° 5

DECRETO EX. N°

0499

MELIPILLA, 07 FEB 2020

- d) Paciencia de los profesionales, si tardan más en desvestirse para ser examinados, se mueven más lentamente o se demoran más en entender las explicaciones; Escucharlos, permitiéndoles expresarse y considerar sus opiniones y preferencias;
- e) Fomentar los hábitos de vida saludable, a través de la realización de ejercicio físico adecuado para cada persona, alimentación adecuada, situaciones de riesgo de accidente, etc.;
- f) Actuación y rehabilitación en las dependencias del centro de salud, informando y facilitando las ayudas técnicas que precisen;
- g) Promover activamente desde la consulta la mantención de los contactos familiares y sociales, evitando el aislamiento;
- h) Implementar visitas domiciliarias de médicos, enfermeras y/o asistentes sociales para el adulto mayor dependiente, evitando con ello su concurrencia hasta el centro de salud.

Artículo 13.- La Municipalidad dictará un catálogo de buenas prácticas ciudadanas, orientadas al buen trato hacia los adultos mayores de la comuna.

Artículo 14.- Toda organización territorial y/o funcional de la comuna que acceda a fondos municipales, deberá realizar a lo menos una jornada de capacitación a sus asociados, tendiente a promocionar el buen trato al adulto mayor.

Artículo 15.- La presente Ordenanza se someterá a la legislación nacional vigente y a los tratados internacionales ratificados por Chile sobre la materia de que trata la presente Ordenanza.

Artículo 16.- La Ilustre Municipalidad de Melipilla procurará el desarrollo de la educación permanente de la persona adulto mayor.

ARTÍCULO TRANSITORIO: La presente ordenanza comenzará a regir 30 días después de la fecha de publicación en la página Web Municipal www.melipilla.cl.

Anótese, comuníquese, cúmplase, publíquese y archívese.



JORGE GUAICO MADRID
SECRETARIO MUNICIPAL

JGM/FDC/RVP/ygs.-
DISTRIBUCIÓN:

- Administración Municipal
- Secretaría Municipal
- Direcciones Municipales
- Departamentos Municipales
- Secciones Municipales
- Juzgado de Policía Local
- 24ª Comisaría Carabineros de Melipilla
- Comunicaciones
- Concejales
- Oficina de Transparencia Municipal
- Encargado de Página Web
- Gobernación Provincial de Melipilla
- 24ª Comisaría de Carabineros de Melipilla
- Policía de Investigaciones de Melipilla
- Clubes de Adultos Mayores
- Unión Comunal del Adulto Mayor
- Corporación Municipal de Melipilla
- Servicios Públicos de la Comuna
- Entidades Privadas de la Comuna que prestan servicios a los Adultos Mayores
- ARCHIVO OFICINA DE PARTES/



IVAN CAMPOS ARAVENA
ALCALDE
I. MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA



ORD.Nº : 060

ANT : Propuesta de Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla

MATERIA : INFORMA Y SOLICITA PRONUNCIAMIENTO

FECHA : 29 ENE. 2020

A : ALCALDE Y HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA

DE : RODRIGO VIDELA PÉREZ
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

05.02.2020
1258

En relación a la Propuesta de Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla, me permito informar lo siguiente:

Con el objeto de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en la Comuna de Melipilla se dispuso el trabajo en comisiones de Concejo Municipal, donde se recogieron las ideas y planteamientos de los distintos concejales de la comuna, como también los aportes de las distintas organizaciones de la comuna como lo son los diferentes clubes de adulto mayor. Fruto de dichas comisiones y la participación de las distintas organizaciones sociales comprometidas con la materia es que se elaboró una Propuesta de Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla, cuyo texto es el siguiente:

"ORDENANZA PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES EN LA COMUNA DE MELIPILLA

TÍTULO PRELIMINAR:

OBJETIVO:

ACUERDO N° 0740.
SESIÓN ORDINARIA
05-FEBRERO-2020.-

30-01-2020
10:01.-

Reconocer el gran aporte que realizan los adultos mayores a nuestra comuna, contribuyendo a la conformación de una política integral de envejecimiento digno y positivo. En ese sentido, la presente ordenanza busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en la comuna de Melipilla mejorando la atención que estos reciben en las distintas oficinas públicas, sean estas municipales, de gobierno o inclusive en oficinas del sector privado que se relacionen diariamente con adultos mayores.

Por su parte, esta ordenanza municipal busca fomentar en nuestros vecinos el respeto y buen trato a los adultos mayores, evitando cualquier acto tendiente al menoscabo físico o psíquico que estos puedan sufrir en su diario vivir.

En miras a conseguir el buen trato de los adultos mayores en los sectores públicos, los funcionarios municipales serán capacitados en el fortalecimiento de la escucha activa, respecto y paciencia en la atención al adulto mayor. Promoviendo además, que las distintas instituciones públicas y privadas capaciten adecuadamente a sus propios funcionarios.

PRINCIPIOS:

Son principios generales de la presente ordenanza los siguientes:

- a) La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo comunal;
- b) La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor;
- c) La igualdad y no discriminación;
- d) La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad;
- e) El bienestar y cuidado;
- f) La seguridad física, económica y social;
- g) La autorrealización;
- h) La solidaridad y fortalecimiento comunitario;
- i) El buen trato y la atención preferencial;
- j) El respeto al adulto mayor.

TÍTULO I: FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- La presente ordenanza tiene como finalidad:

- a) Brindar a los Adultos Mayores espacios propicios de sociabilización e integración, promoviendo su participación activa en la Comunidad.
- b) La promoción en los Servicios y/o Instituciones de un trato diligente, respetuoso y solidario con las personas mayores.
- c) Velar por el bienestar de los adultos mayores fomentando y promoviendo el respeto y buen trato a estos especialmente respecto a los Servicios a que acceden.

Artículo 2.- El ámbito de aplicación de la presente ordenanza se circunscribe a las entidades públicas y privadas que entreguen servicios de cualquier naturaleza a personas consideradas adulto mayor. Asimismo, tendrá aplicación a las personas que circulen en lugares y espacios públicos o de acceso público tales como aceras, calzadas, refugios peatonales, parques y en general en todos los bienes nacionales de uso público de la comuna.

TÍTULO II: DE LAS DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Artículo 3.- Para los efectos de la presente ordenanza, se entenderá por:

- a) **Persona Adulto Mayor:** Grupo poblacional de hombres y mujeres con 60 años o más de edad.
- b) **Buen Trato:** Hace referencia al conjunto de actitudes de los funcionarios y trabajadores de los diversos servicios y/o instituciones destinadas a establecer una relación fundada en el respeto, acogida, atención, entrega de información y comunicación.
- c) **Maltrato:** Cualquier acto u omisión que cause daño o angustia a una persona adulta mayor, ya sea de carácter físico o emocional. Son manifestaciones de

"Maltrato al Adulto Mayor", entre otras las siguientes: empujones, zamarreos, golpes, acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor, insultos y agresiones verbales, humillaciones infantilización, ridiculización, silencios ofensivos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.

- d) **Envejecimiento:** Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.
- e) **Servicios Públicos:** Órganos administrativos del Estado centralizado y descentralizado, encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua que dependen del Estado, a modo de ejemplo tenemos la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos, el Gobierno Provincial, Servicio de Vivienda y Urbanismo, etc.
- f) **Entidades Privadas:** Son sociedades, fundaciones, corporaciones, empresa con o sin fines de lucro que prestan servicios particulares, tales como la Compañía General de Electricidad (CGE), la Banca Privada, Aguas Andinas, etc.
- g) **Escucha Activa:** Consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. La comunicación y la escucha activa son procesos fundamentales en el bienestar de las personas cuando van envejeciendo.

El Concejo Municipal escuchará presencialmente, a las organizaciones de adultos mayores de la comuna, en los temas que resulten de su interés, cada vez

que lo requieran mediante solicitud formal dirigida al Alcalde o a su presidente, mediante carta ingresada a través de Oficina de Partes de la municipalidad.

TÍTULO III: OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ENTIDADES PRIVADAS

Artículo 4.- Serán obligaciones de la Entidades Públicas y Privadas que presten un servicio al adulto mayor las siguientes:

- a) Respecto a los funcionarios o Trabajadores que se desempeñen en la Comuna de Melipilla y que atiendan directamente al público, deberán portar las identificaciones visibles al usuario adulto mayor.
- b) Implementar espacios adecuados para la atención de los adultos mayores, tales como filas preferenciales, cajas o módulos de atención segregados, cumplir y hacer cumplir las medidas adoptadas por cada entidad.
- c) Contar con personal capacitado y certificado para la oportunidad y eficaz atención del adulto mayor, capaz de informar, describir funciones de la entidad respectiva, entregando siempre un trato digno, amable, amigable a todo adulto mayor, utilizando un lenguaje simple y claro.
- d) La instalación de asientos preferenciales debidamente identificados, así como también instalación de un afiche correspondiente a la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", el que deberá ser visible y destacarse, con medidas aproximadas de 60 centímetros de alto por 40 centímetros de ancho, con la siguiente leyenda: "En Melipilla Respetamos los Derechos de los Adultos Mayores".
- e) Las entidades públicas o privadas dispondrán de al menos un funcionario o trabajador que se someterá a capacitación impartida por la Municipalidad en el

marco de la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", el que será debidamente certificado.

- f) Aquellas entidades que expendan medicamentos, además de la rotulación de laboratorio, deberán incorporar, en un lenguaje sencillo y claro, para qué patología, enfermedad o dolencia está indicado aquel medicamento lo anterior en concordancia con la legislación vigente.

Artículo 5.- EN CUANTO AL TRANSPORTE PÚBLICO:

Las empresas de transporte público de pasajeros procurarán mantener tarifas preferenciales al adulto mayor, y dispondrán en los microbuses de, a lo menos, un asiento preferencial para el adulto mayor, espacios adecuados para el transporte de sillas de ruedas o muletas o cualquier otro implemento necesario para la movilidad del mismo en concordancia con la legislación vigente.

Artículo 6.- EN CUANTO AL TRATO DE LA CIUDADANÍA AL ADULTO MAYOR:

Se prohíbe a cualquier persona proferir expresiones ofensivas, descalificadoras, denigrantes o humillantes a un adulto mayor y en general desplegar cualquier conducta de maltrato definida en el artículo 3 letra c) de la presente ordenanza.

Artículo 7.- EN CUANTO A LA CAPACITACIÓN:

La Municipalidad de Melipilla capacitará periódicamente a los funcionarios y trabajadores encargados de la atención de los adultos mayores con el objeto de profundizar en el buen trato al adulto mayor, traducido en un trato digno, amable, amigable, y con especial énfasis en la comunicación intersectorial, esto es, propender a la coordinación común entre los servicios que prestan todas las entidades tanto públicas como privadas para la atención al adulto mayor.

La municipalidad a su vez capacitará a los adultos mayores de la comuna respecto del ejercicio de sus derechos y obligaciones, todo ello en el marco de la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores".

Artículo 11.- EN CUANTO A LA ADHESIÓN A LA CAMPAÑA:

Los servicios y/o instituciones que adhieran a la Campaña Municipal "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", tanto del sector público como privado, podrán celebrar convenios tendientes a promover las buenas prácticas al adulto mayor. En este sentido se entienden como "Buenas Prácticas", las siguientes:

- a) Tratar al adulto mayor sin paternalismos, como adulto, por su nombre y sin apelativos como "abuelito", "viejita", entre otros;
- b) Entregar información fidedigna al adulto mayor y no a otro miembro de la familia y en caso de ir acompañado, dirigirse a él y explicarle la cantidad de veces que sea necesario.
- c) Contar con informativos escritos (dípticos, trípticos, etc.) con lenguaje claro y letra de tamaño grande, que permita su fácil comprensión;
- d) Implementar un servicio telefónico, que le permita al adulto mayor realizar las mismas consultas que realizó o podría haber realizado de manera presencial evitando con ello su concurrencia al servicio y/o entidad.
- e) Contar con la implementación necesaria, que permita proteger la intimidad del adulto mayor;
- f) Contar con un proceso de acompañamiento entre el funcionario y/o empleado y el adulto mayor con el objeto de que éste pueda concretar el trámite por el que concurrió al lugar;
- g) Contar con señalética comprensibles que permitan al adulto mayor ubicarse dentro de sus dependencias sin problema;
- h) El Adulto Mayor debe poder captar que tendrá una atención preferente y prioritaria, lo que tiene que ser de público conocimiento, por lo cual debe estar explicitado en la página web, periódicos, informativos, etc. e informado de manera visible en las dependencias del establecimiento;

TÍTULO IV: DENUNCIA Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Artículo 8.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de la presente ordenanza será conocido por el Juzgado de Policía Local de conformidad a lo establecido en el art. 13 letra b) de la ley 15.231 y será sancionado con una multa de 1 a 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), la que en caso de reincidencia será de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Podrá denunciar tanto al afectado como cualquier persona que advierta de un acto u omisión que infrinja las normas del presente cuerpo normativo. Dicha denuncia podrá ser verbal ante los Inspectores Municipales o Carabineros de Chile o bien por escrito ante el Juzgado de Policía Local, debiendo el denunciante proporcionar todos los antecedentes que disponga para una acertada resolución por parte del Órgano Jurisdiccional.

Lo anterior, sin perjuicio de los delitos o cuasidelitos que puedan generar responsabilidad penal de los agresores.

Artículo 9.- Corresponderá a los Inspectores Municipales y a Carabineros de Chile la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones de esta ordenanza.

TÍTULO V: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 10.- La Municipalidad podrá realizar campañas de prevención y educación que sensibilicen a la población sobre el buen trato al adulto mayor. Podrá así mismo exhibir en recintos municipales, parques, plazas, refugios peatonales y demás espacios públicos de la comuna, carteles educativos con el fin de prevenir el maltrato al adulto mayor. El Municipio realizará actividades conducentes a celebrar y reconocer a los adultos mayores de la comuna representados por las distintas organizaciones funcionales a las que pertenecen, al menos una vez al año mediante una actividad masiva denominada "PASAMOS AGOSTO", con el objeto de fortalecer los lazos entre las distintas agrupaciones en su relación con la Municipalidad como representante de la comuna.

- i) Las citas, que la entidad deba enviarle a un adulto mayor, serán redactadas en lenguaje claro, comprensible y sencillo;
- j) Implementación de procedimientos que permitan simplificar los trámites, evitando el desplazamiento innecesario del adulto mayor;
- k) Si al momento de ser consultado por un adulto mayor no se cuenta con el tiempo necesario para brindarle una buena atención, explicarle la situación y aplazarlo.

Artículo 12. BUENAS PRÁCTICAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD:

Será Cargo del Departamento de Salud de la Corporación Municipal de Melipilla, aplicar el siguiente programa de buenas prácticas a los adultos mayores:

- a) Trato con respeto, tanto en la unidad administrativa como en las consultas;
- b) Información de forma clara, sencilla y detallada de sus enfermedades y sobre las posibilidades diagnósticas, terapéuticas o de cuidado existentes;
- c) No hacerles sentir una carga porque tomen muchos medicamentos o tengan varios problemas de salud;
- d) Paciencia de los profesionales, si tardan más en desvestirse para ser examinados, se mueven más lentamente o se demoran más en entender las explicaciones;
Escucharlos, permitiéndoles expresarse y considerar sus opiniones y preferencias;
- e) Fomentar los hábitos de vida saludable, a través de la realización de ejercicio físico adecuado para cada persona, alimentación adecuada, situaciones de riesgo de accidente, etc.;
- f) Actuación y rehabilitación en las dependencias del centro de salud, informando y facilitando las ayudas técnicas que precisen;
- g) Promover activamente desde la consulta la mantención de los contactos familiares y sociales, evitando el aislamiento;

- h) Implementar visitas domiciliarias de médicos, enfermeras y/o asistentes sociales para el adulto mayor dependiente, evitando con ello su concurrencia hasta el centro de salud.

Artículo 13.- La Municipalidad dictará un catálogo de buenas prácticas ciudadanas, orientadas al buen trato hacia los adultos mayores de la comuna.

Artículo 14.- Toda organización territorial y/o funcional de la comuna que acceda a fondos municipales, deberá realizar a lo menos una jornada de capacitación a sus asociados, tendiente a promocionar el buen trato al adulto mayor.

Artículo 15.- La presente Ordenanza se someterá a la legislación nacional vigente y a los tratados internacionales ratificados por Chile sobre la materia de que trata la presente Ordenanza.

Artículo 16.- La Ilustre Municipalidad de Melipilla procurará el desarrollo de la educación permanente de la persona adulto mayor.

ARTÍCULO TRANSITORIO: La presente ordenanza comenzará a regir 30 días después de la fecha de publicación en la página Web Municipal www.melipilla.cl.

PUBLIQUESE por la Secretaría Municipal la presente Ordenanza en la página Web Municipal www.melipilla.cl.

REMÍTASE copia de la presente Ordenanza, a todos los servicios públicos, como así mismo a las entidades privadas de la comuna que prestan servicios a los adultos mayores.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE".

Por su parte la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades en lo pertinente dispone:

- a) Artículo 1 inciso segundo: "Las Municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad

- local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas".
- b) Artículo 65 letra I): "El alcalde requerirá el acuerdo del concejo para: I) Dictar ordenanzas municipales y el Reglamento a que se refiere el artículo 31".

Por tanto, en atención a lo expuesto le solicito su pronunciamiento respecto a la solicitud planteada, en el sentido de aprobar la **Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla** propuesta, para luego incorporar este caso a la tabla de la próxima sesión del Honorable Concejo Municipal, a fin de que éste se pronuncie al respecto.

Esperando su favorable respuesta, le saluda atentamente a usted,



RODRIGO VIDELA PÉREZ
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

RVP/ang
Distribución
-Destinatario
- Carpeta
- Archivo

ORD.Nº : 027

ANT. : Borrador de Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla.

MATERIA : INFORMA Y SOLICITA PRONUNCIAMIENTO.

FECHA : 16 de enero de 2020

A : ALCALDE Y HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA

DE : RODRIGO VIDELA PÉREZ
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Esta Dirección de Asesoría Jurídica remite borrador de Ordenanza para la Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores en la Comuna de Melipilla, a fin de que el Honorable Concejo Municipal se pronuncie acerca de su aprobación.

Esperando su respuesta, le saluda atentamente a usted,



DIRECTOR RODRIGO VIDELA PÉREZ
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA

RVP/ie
Distribución
- Destinatario
- Secretaría Municipal
- Secretaría de Concejo
- Archivo DAJ

012020
16.01.20

ORDENANZA PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES EN LA COMUNA DE MELIPILLA

TÍTULO PRELIMINAR:

OBJETIVO:

Reconocer el gran aporte que realizan los adultos mayores a nuestra comuna, contribuyendo a la conformación de una política integral de envejecimiento digno y positivo. En ese sentido, la presente ordenanza busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en la comuna de Melipilla mejorando la atención que estos reciben en las distintas oficinas públicas, sean estas municipales, de gobierno o inclusive en oficinas del sector privado que se relacionen diariamente con adultos mayores.

Por su parte, esta ordenanza municipal busca fomentar en nuestros vecinos el respeto y buen trato a los adultos mayores, evitando cualquier acto tendiente al menoscabo físico o psíquico que estos puedan sufrir en su diario vivir.

En miras a conseguir el buen trato de los adultos mayores en los sectores públicos, los funcionarios municipales serán capacitados en el fortalecimiento de la escucha activa, respeto y paciencia en la atención al adulto mayor. Promoviendo además, que las distintas instituciones públicas y privadas capaciten adecuadamente a sus propios funcionarios.

PRINCIPIOS:

Son principios generales de la presente ordenanza los siguientes:

- a) La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo comunal;
- b) La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor;
- c) La igualdad y no discriminación;
- d) La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad;
- e) El bienestar y cuidado;
- f) La seguridad física, económica y social;
- g) La autorrealización;
- h) La solidaridad y fortalecimiento comunitario;
- i) El buen trato y la atención preferencial;
- j) El respeto al adulto mayor.

TÍTULO I: FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1º.- La presente ordenanza tiene como finalidad:

- a) Brindar a los Adultos Mayores espacios propicios de sociabilización e integración, promoviendo su participación activa en la Comunidad.
- b) La promoción en los Servicios y/o Instituciones de un trato diligente, respetuoso y solidario con las personas mayores.

- c) Velar por el bienestar de los adultos mayores fomentando y promoviendo el respeto y buen trato a estos especialmente respecto a los Servicios a que acceden.

Artículo 2°.- El ámbito de aplicación de la presente ordenanza se circunscribe a las entidades públicas y privadas que entreguen servicios de cualquier naturaleza a personas consideradas adulto mayor. Así mismo, tendrá aplicación a las personas que circulen en lugares y espacios públicos o de acceso público tales como aceras, calzadas, refugios peatonales, parques y en general en todos los bienes nacionales de uso público de la comuna.

TÍTULO II: DE LAS DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Artículo 3°.- Para los efectos de la presente ordenanza, se entenderá por:

- a) **Persona Adulto Mayor:** Grupo poblacional de hombres y mujeres con 60 años o más de edad.
- b) **Buen Trato:** Hace referencia al conjunto de actitudes de los funcionarios y trabajadores de los diversos servicios y/o instituciones destinadas a establecer una relación fundada en el respeto, acogida, atención, entrega de información y comunicación.
- c) **Maltrato:** Cualquier acto u omisión que cause daño o angustia a una persona adulta mayor, ya sea de carácter físico o emocional. Son manifestaciones de "Maltrato al Adulto Mayor", entre otras las siguientes: empujones, zamarreos, golpes, acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor, insultos y agresiones verbales, humillaciones infantilización, ridiculización, silencios ofensivos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.
- d) **Envejecimiento:** Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.
- e) **Servicios Públicos:** Órganos administrativos del Estado centralizado y descentralizado, encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua que dependen del Estado, a modo de ejemplo tenemos la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos, el Gobierno Provincial, Servicio de Vivienda y Urbanismo, etc.
- f) **Entidades Privadas:** Son sociedades, fundaciones, corporaciones, empresa con o sin fines de lucro que prestan servicios particulares, tales como la Compañía General de Electricidad (CGE), la Banca Privada, Aguas Andinas, etc.
- g) **Escucha Activa:** Consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarlo, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. La comunicación y la escucha activa son procesos fundamentales en el bienestar de las personas cuando van envejeciendo.

El Concejo Municipal escuchará presencialmente, a las organizaciones de adultos mayores de la comuna, en los temas que resulten de su interés, cada vez que lo requieran mediante solicitud formal dirigida al Alcalde o a su presidente, mediante carta ingresada a través de Oficina de Partes de la municipalidad.

TÍTULO III: OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ENTIDADES PRIVADAS

Artículo 4°.- Serán obligaciones de la Entidades Públicas y Privadas que presten un servicio al adulto mayor las siguientes:

- a) Respecto a los funcionarios o Trabajadores que se desempeñen en la Comuna de Melipilla y que atiendan directamente al público, deberán portar las identificaciones visibles al usuario adulto mayor.
- b) Implementar espacios adecuados para la atención de los adultos mayores, tales como filas preferenciales, cajas o módulos de atención segregados, cumplir y hacer cumplir las medidas adoptadas por cada entidad.
- c) Contar con personal capacitado y certificado para la oportunidad y eficaz atención del adulto mayor, capaz de informar, describir funciones de la entidad respectiva, entregando siempre un trato digno, amable, amigable a todo adulto mayor, utilizando un lenguaje simple y claro.
- d) La instalación de asientos preferenciales debidamente identificados, así como también instalación de un afiche correspondiente a la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", el que deberá ser visible y destacarse, con medidas aproximadas de 60 centímetros de alto por 40 centímetros de ancho, con la siguiente leyenda: "En Melipilla Respetamos los Derechos de los Adultos Mayores".
- e) Las entidades públicas o privadas dispondrán de al menos un funcionario o trabajador que se someterá a capacitación impartida por la Municipalidad en el marco de la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", el que será debidamente certificado.
- f) Aquellas entidades que expendan medicamentos, además de la rotulación de laboratorio, deberán incorporar, en un lenguaje sencillo y claro, para qué patología, enfermedad o dolencia está indicado aquel medicamento lo anterior en concordancia con la legislación vigente.

Artículo 5°.- EN CUANTO AL TRANSPORTE PÚBLICO:

Las empresas de transporte público de pasajeros procurarán mantener tarifas preferenciales al adulto mayor, y dispondrán en los microbuses de, a lo menos, un asiento preferencial para el adulto mayor, espacios adecuados para el transporte de sillas de ruedas o muletas o cualquier otro implemento necesario para la movilidad del mismo en concordancia con la legislación vigente.

Artículo 6°.- EN CUANTO AL TRATO DE LA CIUDADANÍA AL ADULTO MAYOR:

Se prohíbe a cualquier persona proferir expresiones ofensivas, descalificadoras, denigrantes o humillantes a un adulto mayor y en general desplegar cualquier conducta de maltrato definida en el artículo 3 letra c) de la presente ordenanza.

Artículo 7°.- EN CUANTO A LA CAPACITACIÓN:

La Municipalidad de Melipilla capacitará periódicamente a los funcionarios y trabajadores encargados de la atención de los adultos mayores con el objeto de profundizar en el buen trato al adulto mayor, traducido en un trato digno, amable, amigable, y con especial énfasis en la

comunicación intersectorial, esto es, propender a la coordinación común entre los servicios que prestan todas las entidades tanto públicas como privadas para la atención al adulto mayor.

La municipalidad a su vez capacitará a los adultos mayores de la comuna respecto del ejercicio de sus derechos y obligaciones, todo ello en el marco de la campaña "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores".

TÍTULO IV: DENUNCIA Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Artículo 8°.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de la presente ordenanza será conocido por el Juzgado de Policía Local de conformidad a lo establecido en el art. 13 letra b) de la ley 15.231 y será sancionado con una multa de 1 a 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), la que en caso de reincidencia será de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Podrá denunciar tanto al afectado como cualquier persona que advierta de un acto u omisión que infrinja las normas del presente cuerpo normativo. Dicha denuncia podrá ser verbal ante los Inspectores Municipales o Carabineros de Chile o bien por escrito ante el Juzgado de Policía Local, debiendo el denunciante proporcionar todos los antecedentes que disponga para una acertada resolución por parte del Órgano Jurisdiccional.

Lo anterior, sin perjuicio de los delitos o cuasidelitos que puedan generar responsabilidad penal de los agresores.

Artículo 9°.- Corresponderá a los Inspectores Municipales y a Carabineros de Chile la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones de esta ordenanza.

TÍTULO V: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 10.- La Municipalidad podrá realizar campañas de prevención y educación que sensibilicen a la población sobre el buen trato al adulto mayor. Podrá así mismo exhibir en recintos municipales, parques, plazas, refugios peatonales y demás espacios públicos de la comuna, carteles educativos con el fin de prevenir el maltrato al adulto mayor. El Municipio realizará actividades conducentes a celebrar y reconocer a los adultos mayores de la comuna representados por las distintas organizaciones funcionales a las que pertenecen, al menos una vez al año mediante una actividad masiva denominada "PASAMOS AGOSTO", con el objeto de fortalecer los lazos entre las distintas agrupaciones en su relación con la Municipalidad como representante de la comuna.

Artículo 11°.- EN CUANTO A LA ADHESIÓN A LA CAMPAÑA:

Los servicios y/o instituciones que adhieran a la Campaña Municipal "Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores", tanto del sector público como privado, podrán celebrar convenios tendientes a promover las buenas prácticas al adulto mayor. En este sentido se entienden como "Buenas Prácticas", las siguientes:

- a) Tratar al adulto mayor sin paternalismos, como adulto, por su nombre y sin apelativos como "abuelito", "viejita", entre otros;
- b) Entregar información fidedigna al adulto mayor y no a otro miembro de la familia y en caso de ir acompañado, dirigirse a él y explicarle la cantidad de veces que sea necesario.
- c) Contar con informativos escritos (dípticos, trípticos, etc.) con lenguaje claro y letra de tamaño grande, que permita su fácil comprensión;

- d) Implementar un servicio telefónico, que le permita al adulto mayor realizar las mismas consultas que realizó o podría haber realizado de manera presencial evitando con ello su concurrencia al servicio y/o entidad.
- e) Contar con la implementación necesaria, que permita proteger la intimidad del adulto mayor;
- f) Contar con un proceso de acompañamiento entre el funcionario y/o empleado y el adulto mayor con el objeto de que éste pueda concretar el trámite por el que concurrió al lugar;
- g) Contar con señalética comprensibles que permitan al adulto mayor ubicarse dentro de sus dependencias sin problema;
- h) El Adulto Mayor debe poder captar que tendrá una atención preferente y prioritaria, lo que tiene que ser de público conocimiento, por lo cual debe estar explicitado en la página web, periódicos, informativos, etc. e informado de manera visible en las dependencias del establecimiento;
- i) Las citaciones, que la entidad deba enviarle a un adulto mayor, serán redactadas en lenguaje claro, comprensible y sencillo;
- j) Implementación de procedimientos que permitan simplificar los trámites, evitando el desplazamiento innecesario del adulto mayor;
- k) Si al momento de ser consultado por un adulto mayor no se cuenta con el tiempo necesario para brindarle una buena atención, explicarle la situación y aplazarlo.

Artículo 12. BUENAS PRÁCTICAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD:

Será Cargo del Departamento de Salud de la Corporación Municipal de Melipilla, aplicar el siguiente programa de buenas prácticas a los adultos mayores:

- a) Trato con respeto, tanto en la unidad administrativa como en las consultas;
- b) Información de forma clara, sencilla y detallada de sus enfermedades y sobre las posibilidades diagnósticas, terapéuticas o de cuidado existentes;
- c) No hacerles sentir una carga porque tomen muchos medicamentos o tengan varios problemas de salud;
- d) Paciencia de los profesionales, si tardan más en desvestirse para ser examinados, se mueven más lentamente o se demoran más en entender las explicaciones;
Escucharlos, permitiéndoles expresarse y considerar sus opiniones y preferencias;
- e) Fomentar los hábitos de vida saludable, a través de la realización de ejercicio físico adecuado para cada persona, alimentación adecuada, situaciones de riesgo de accidente, etc.;
- f) Actuación y rehabilitación en las dependencias del centro de salud, informando y facilitando las ayudas técnicas que precisen;
- g) Promover activamente desde la consulta la mantención de los contactos familiares y sociales, evitando el aislamiento;
- h) Implementar visitas domiciliarias de médicos, enfermeras y/o asistentes sociales para el adulto mayor dependiente, evitando con ello su concurrencia hasta el centro de salud.

Artículo 13.- La Municipalidad dictará un catálogo de buenas prácticas ciudadanas, orientadas al buen trato hacia los adultos mayores de la comuna.

Artículo 14.- Toda organización territorial y/o funcional de la comuna que acceda a fondos municipales, deberá realizar a lo menos una jornada de capacitación a sus asociados, tendiente a promocionar el buen trato al adulto mayor.

ARTÍCULO TRANSITORIO: La presente ordenanza comenzará a regir 30 días después de la fecha de publicación en la página Web Municipal.

PÚBLIQUESE por la Secretaría Municipal la presente Ordenanza en la página Web Municipal.

REMÍTASE copia de la presente Ordenanza, a todos los servicios públicos, como así mismo a las entidades privadas de la comuna que prestan servicios a los adultos mayores.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.