

## INDAP Araucanía puso en marcha “protocolo de atención de usuarias y usuarios”

Esta inédita iniciativa de INDAP regional, comenzó a operar de manera piloto el 30 de julio en las Áreas de Lautaro, Vilcún, Traiguén y Saavedra, y tiene por objetivo estandarizar el nivel de todas las Agencias de Área y Oficinas Locales del servicio en La Araucanía, donde se destacará una forma de atención amable y cordial, reconociendo y valorando las particularidades socioculturales de los distintos territorios de la región, poniendo en el centro de la atención la dignidad de las y los usuarios.

Según el Director Regional del servicio del agro, Pablo González Jara, este nuevo instrumento fue creado para



fortalecer el respeto y la dignidad humana en la atención

de público, en un contexto de mutua reciprocidad entre los

usuarios/usuarias y los funcionarios y funcionarias de INDAP. “Además, este protocolo explicita la atención preferente, la que es prestada en forma inmediata evitando demoras en el trámite mediante la espera del turno. Así, INDAP se compromete a establecer y garantizar la prioridad de atención a personas con discapacidad o movilidad reducida, embarazadas, adultos mayores y personas acompañadas de niños y niñas menores”, destacó el Director.

La autoridad regional del agro, además precisó que el Protocolo de Atención incluye un Registro de Atención, que permitirá conocer de mane-

ra exacta el número y tipología de demandas en un Área determinada, lo que a su vez ayudará a trazar la atención, identificar falencias y oportunidades de mejora, peak de atención y cargas de trabajo.

Esta experiencia piloto tendrá una duración de 3 meses, para luego realizar los ajustes pertinentes y entrar en operación en todas las Agencias de Áreas de La Araucanía. Para mayor precisión de lo que abarca este protocolo de atención, en cada oficina de INDAP que participa de la iniciativa, las y los agricultores encontrarán un afiche denominado Carta de Derechos y Deberes.