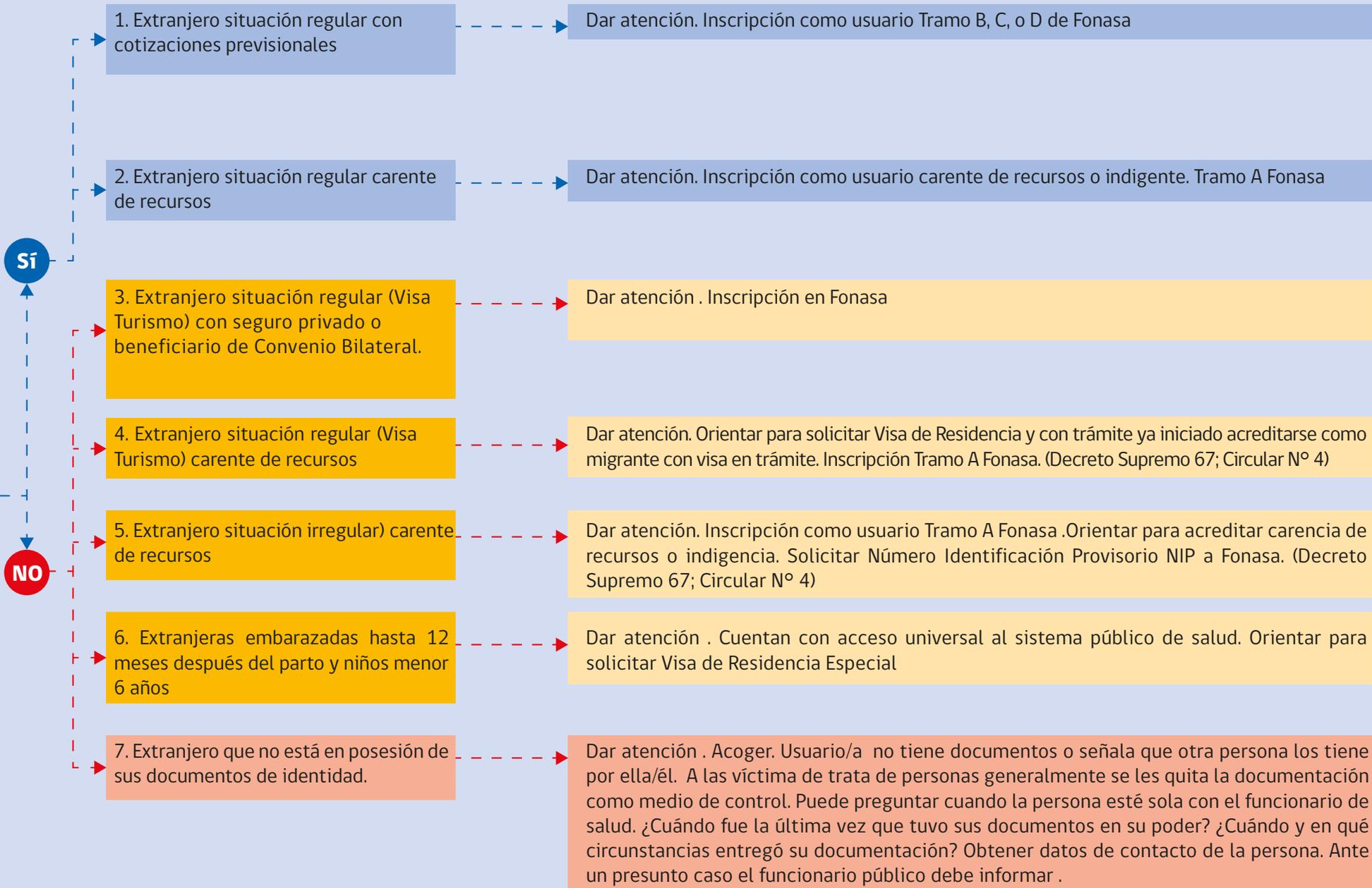


# Flujograma Atención e Inscripción Usuarios Inmigrantes SSMSO



¿Cuál de las 7 situaciones migratoria aplica?

¿La persona tiene número de RUN? (Rol Único Nacional)



# Protocolo Acogida Usuarios Inmigrantes



- Recibir al usuario/a, saludar, ofrecer asiento, sonreír.
- Identificar barrera lingüística.
- Comunicarle que usted le ayudará.
- Disponerse a escucha activa.



- Presentarse con nombre y apellido.
- Indicar credencial para reforzar entendimiento.
- Preguntar nombre del usuario.
- Explicar lugar en el que se encuentra y función.

- Mirar a los ojos y cerrar el proceso de atención despidiéndose por el nombre del usuario/a
- Indicarle que usted estará disponible de ser necesario en otra ocasión

- Tener diagnóstico de barrera lingüística y haber activado apoyos
- Mirar a los ojos y tomar requerimiento
- Escribir o identificar aspectos centrales del requerimiento

- Informar al usuario/a los trámites y documentos que implican el resolver su requerimiento.
- Orientar sobre el por qué de los trámites y documentos, los plazos, y donde se efectúan
- Entregar por escrito la información fundamental
- Indagar en otras necesidades.

- Indicarle al usuario/a cuál ha sido su requerimiento y esperar su confirmación.
- Si no hay entendimiento. Volver a preguntar requerimiento.