



**Alcaldía de
San Miguelito**

Manual de Atención al Vecino



ALCALDÍA DE SAN MIGUELITO

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MANUAL DE ATENCIÓN AL VECINO

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	4
Objetivo	4
Alcance	4
Funciones.....	5
Conceptos importantes en la atención al vecino	5
III. EL SERVIDOR MUNICIPAL Y SU IMAGEN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN	6
La primera impresión	6
¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)	6
¿Cómo hablo? (la voz)	6
¿Qué digo?.....	6
¿Cómo escucho?	6
¿Cómo proyectarse exitosamente?.....	7
Forma de Vestir.....	7
Trabajo en equipo y atención al usuario	9
Aspecto que permite transmitir una buena imagen de la Alcaldía.....	11
Atención Física en las instalaciones de la Alcaldía	11
Atención por vía telefónica	14
Ejemplos de frases y guiones para responder a un llamado telefónico	15
Al recibir un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:.....	16
Cómo dirigirse al vecino:	17
Frases de cierre	17
Uso de los teléfonos de la Institución por parte de los funcionarios	18
Personal de Seguridad.....	18
Elementos de la Comunicación Verbal.....	19
Aspectos que impiden la buena comunicación verbal	20
Frases que se deben evitar en la comunicación verbal	20
Comunicación no verbal.....	44
IV. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	46
¿Qué es una persona con discapacidad?	46

Tipos de Discapacidad:46

Como conducirnos ante una persona con cualquier condición de discapacidad48

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso de la Alcaldía de San Miguelito con la excelencia en el servicio público, la atención al ciudadano se convierte en un pilar fundamental para la gestión eficiente de los recursos y la satisfacción de la comunidad. Este manual está diseñado para guiar a todos los funcionarios que interactúan directamente con el público, brindándoles las herramientas necesarias para asegurar un servicio de calidad, orientado a la resolución rápida y efectiva de consultas, trámites y solicitudes. El objetivo es fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución, promoviendo un trato humano, profesional y cercano, que refleje el compromiso de la Alcaldía con el bienestar y el desarrollo de San Miguelito. A través de este documento, se estandarizan procesos y se establecen buenas prácticas que permitirán mejorar la atención diaria, consolidando un vínculo positivo entre la municipalidad y sus ciudadanos.

II. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

El presente Manual está dirigido a todos aquellos funcionarios que trabajan directamente con el público, y tiene por objetivo garantizar día a día la calidad de la atención que presta la Alcaldía de San Miguelito.

Objetivo

Fortalecer la actitud de servicio del funcionario de manera tal que promueva el acercamiento de la Alcaldía a nuestra Institución, a fin de atender oportunamente las solicitudes de información y de gestión de trámites, incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias presentadas, y establecer de esta manera un puente de comunicación entre los usuarios y la Alcaldía.

Alcance

Estas normas comprometen también a todo el personal de la Alcaldía, a fin de facilitar la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias del usuario, de tal forma que se le dé una solución que satisfaga la respectiva solicitud.

Funciones

- Brindar orientación oportuna al vecino que acude a la Alcaldía para adelantar trámites y demás solicitudes.
- Servir de guía para garantizar una atención oportuna y eficiente al vecino.
- Asegurar la calidad de los trámites que la Alcaldía de San Miguelito.

Conceptos importantes en la atención al vecino

En el acto de atención se debe:

- ✓ Personalizar el contacto y brindar una atención esmerada, con procesos de calidad.
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Entender las necesidades básicas del vecino:
 - Necesidad de ser comprendido: interpretar bien lo que desea.
 - Necesidad de ser bien recibido: no recibir al usuario como extraño.
 - Necesidad de sentirse importante: el ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas.
 - Necesidad de comodidad: las personas necesitan armonía y comodidad física (lugar donde esperar, sanitarios aseados, oficinas limpias y ordenadas, etc.) y psicológica (seguridad y confianza).

III. EL SERVIDOR MUNICIPAL Y SU IMAGEN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

La imagen de un individuo, en el sector público o privado, se construye mediante relaciones de largo plazo con todos los usuarios, compañeros, gobiernos, empresas, organizaciones, países, grupos de opinión, entre otros.

La imagen no es solo un logotipo y algunas actividades de las relaciones públicas, sino sobre todo de las relaciones entre las partes y de brindar atención y calidad.

La primera impresión

El proceso de percepción de una persona a otra transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Los componentes de la primera impresión son:

¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)

La apariencia se refiere a los rasgos físicos, la presentación personal, las expresiones, el tacto y los movimientos del cuerpo.

¿Cómo hablo? (la voz)

La voz se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las cosas que no se aportan visualmente. Las características más importantes son:

- Rapidez
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

¿Qué digo?

Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?

- Lo positivo: Estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas, sino simple, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y preciso, incluso participativo.
- Lo negativo: Estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.

¿Cómo escucho?

- No interrumpir.
- Dar señales de retroalimentación: escuchamos y entendemos su mensaje.

- Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
- Demostrar interés pidiendo aclaración de lo que oímos.
- Entorno y organización personal
- Mantenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

¿Cómo proyectarse exitosamente?

Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los usuarios, y para ello debemos pensar en cosas tales como:

- Los vecinos tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca higiene personal, apariencia, presentación personal, modales, forma de caminar, cómo sonríe e incluso cómo da la mano el funcionario, entre otros aspectos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas también deben lucir limpias y cuidadas. Las uñas en las mujeres no deben estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino también por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide su aliento. Un descuido en esa parte puede ser desagradable para su interlocutor(a).
- No se permiten tatuajes visibles, ni el “perforado” o piercing en lugares visibles, incluyendo la boca y la lengua.

Forma de Vestir

La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien no significa un estilo sofisticado, sino tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.

El uniforme y el carné son los distintivos de nuestra Institución, para que cada funcionario de la Alcaldía de San Miguelito, lo utilice solamente en horarios de trabajo. Se usa para que todos sepan que la persona que lo porta ejerce

determinadas funciones o posee ciertos derechos y obligaciones. Por tanto, debe conservarse en buen estado.

Los funcionarios autorizados que por su labor no utilicen el uniforme, deben seguir los siguientes lineamientos en la forma de vestir:

- Colores
 - ❖ En todas las prendas de vestir, los colores deben ser sobrios y discretos, adecuados para un ambiente de oficina.
- Camisas y Blusas
 - Estilos permitidos:
 - Hombres: camisas con cuello y botones, con manga corta o manga larga.
 - Mujeres: blusas de cuello o sin cuello, con o sin botones, manga larga, tres cuartos o corta.
 - ✗ No deben usarse: camisas deportivas, camisetas, mini camisetas, blusas de tirante delgado. Ningún tipo de camisa/blusa transparente, tampoco blusas muy abiertas atrás o adelante.
- Pantalones
 - Estilos permitidos: pantalones de vestir sencillos, sobrios y de corte elegante para trabajo de oficina, con caída hasta el tobillo o el zapato.
 - ✗ No deben usarse pantalones de carpintería u overoles. Las mujeres deben usar pantalones flojos, no muy ajustados, y ningún tipo de pantalón corto (short).
- Faldas
 - Estilos permitidos: las faldas podrán ser del largo que se desee pasando las rodillas, pero no más cortas de tres pulgadas arriba de la rodilla.
 - ✗ No deben usarse: faldas transparentes ni demasiado ajustadas, ni minifaldas.
- Sudaderas, abrigos y gorras

- Estilos permitidos: las sudaderas y abrigos deben ser de manga larga y quedar apropiadamente a la medida de los hombros. En el caso de los hombres, estas prendas deberán usarse sobre una camisa con cuello.
- ✖ No deben usarse: ningún tipo de gorra o sombrero, tampoco sudaderas sin mangas, sudaderas con gorros, ni diseños con marcas comerciales, letras, logotipos de empresas comerciales, ni dibujos, ni fotos de personalidades, deportistas, etc.
- Medias
 - Estilos permitidos: los hombres deben usar medias oscuras que hagan juego con el pantalón. Las mujeres, medias de nylon cortas o largas según sea el pantalón o la falda.
 - ✖ No deben usarse: los hombres, medias blancas o de cuadros; y las mujeres, medias con diseños o decorados. No se permiten medias de diferente color en cada pierna.
- Zapatos
 - Estilos permitidos: en todos los casos se debe velar por que los zapatos estén siempre limpios, y tanto hombres como mujeres deben usar los dos zapatos iguales en estilo y color. Los hombres, tipo mocasín o con cordones, cerrados, sin abertura en los dedos o el talón.
 - El personal femenino debe usar zapatos cerrados o abiertos de tacón alto, o de tacón bajo cerrados; también se permiten botas formales, usadas con pantalones o faldas.
 - ✖ No deben usarse: botas de campo, tipo militar o vaquero; sandalias, tenis chancletas o pantuflas, ni zapatos de plataforma.

Trabajo en equipo y atención al usuario

Los usuarios perciben si en la Institución todos trabajan al mismo ritmo y si se comportan y actúan de la misma manera. Por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina como entre oficinas. Apoyarnos es esencial para proyectarnos como un

equipo coordinado que está para servir al usuario. A continuación, señalamos algunas consideraciones:

- La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al usuario incluye también apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los colaboradores, y con ello, la imagen de la Institución.
- Es necesario conocer bien los trámites que se realizan en nuestra Institución, de manera que podamos dar una respuesta oportuna ante una solicitud de un usuario. En el caso de no tener una respuesta inmediata, es preferible buscar la ayuda de un colaborador.
- Recomendación: nunca es bien visto decir “No sé”. Es mejor decir: “En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o buscar a alguien que le pueda ayudar”.
- Nunca contradiga a un colaborador delante de un usuario; llámelo aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero nunca discuta delante del usuario.
- Si tienen que salir juntos a atender a un usuario, pónganse de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
- Nunca hable mal de un compañero ante un usuario. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción del buen servicio y de la Institución.

Misión del Recepcionista

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la Alcaldía, y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige. Por lo tanto:

- El personal de recepción es el rostro de la Alcaldía ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas, y por lo tanto deben proyectar una buena imagen.
- Por lo antes expuesto, sus conocimientos, presentación personal, modales y habilidad para la comunicación verbal y corporal son características clave en

su desenvolvimiento profesional.

- Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido. Posteriormente debe pasarlo y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
- El recepcionista o guía de servicio debe tener como hábito una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
- Debe entender que su papel es clave para que la Institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.

Aspecto que permite transmitir una buena imagen de la Alcaldía

- Saludo:
Utilizar un tono de voz cálido y amable. Ejemplo: “Buenos días, señor/señora/ señorita, mi nombre es, bienvenida/o a la Alcaldía de San Miguelito; ¿en qué podemos servirle o ayudarle?”. Con el saludo se produce la primera impresión de los funcionarios de la Alcaldía, por lo cual debe ser practicado correctamente.

Atención Física en las instalaciones de la Alcaldía

El horario de atención es 8:00 am hasta las 4:00pm. En la recepción de la Alcaldía de San Miguelito se atiende al contribuyente de la siguiente manera:

1. Primero, de manera muy cordial, se le da la bienvenida a la persona que viene, de la siguiente manera: *“Buenos Días / Buenas Tardes, bienvenido/a a la Alcaldía de San Miguelito, ¿En qué le podemos ayudar en el día de hoy?”*.
2. Una vez la persona indique lo que está buscando o necesitando, se debe proceder al registro, de la siguiente manera: *“Con mucho gusto, primero, debo tomarle unos cuantos datos para el registro”*.
3. En el proceso de registro, se le toman los datos, ya sea por el formulario digital o las hojas de manera física, el proceso debe ser el mismo.
4. En caso de que la persona se cuestione **¿Por qué debo dar información?** Se le debe explicar, de manera muy amable, que se está trabajando en un

proceso de recopilación de información, y que por el momento se están pidiendo esos datos para completar nuestra pequeña base de datos. Si aún, cono todo esto explicado, la persona no desea brindar su información, el personal que está atendiendo debe responder, de manera muy calmada, lo siguiente: *“Entendemos su preocupación, si no desea brindarnos su información, no pasa nada, entendemos perfectamente”*.

5. Luego del proceso de registro, el personal de la recepción debe entregarle un **GAFETE**, con el que podrá acceder a las diferentes oficinas de las direcciones que conforman la Alcaldía (El gafete no es necesario para las ventanillas de trámite y cobro, únicamente para el ingreso a las oficinas).
6. Posterior a esto, el personal debe explicar e indicar, donde y como debe proceder el contribuyente (En caso de que la persona no sepa a donde debe ir, **el personal de la Recepción** debe indicarle y/o en todo caso, acompañar al contribuyente para que pueda llegar a su destino).

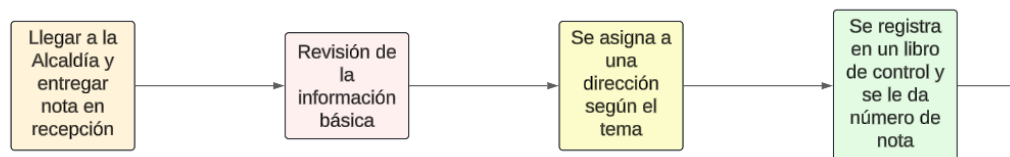
Observaciones sobre la atención de Recepción:

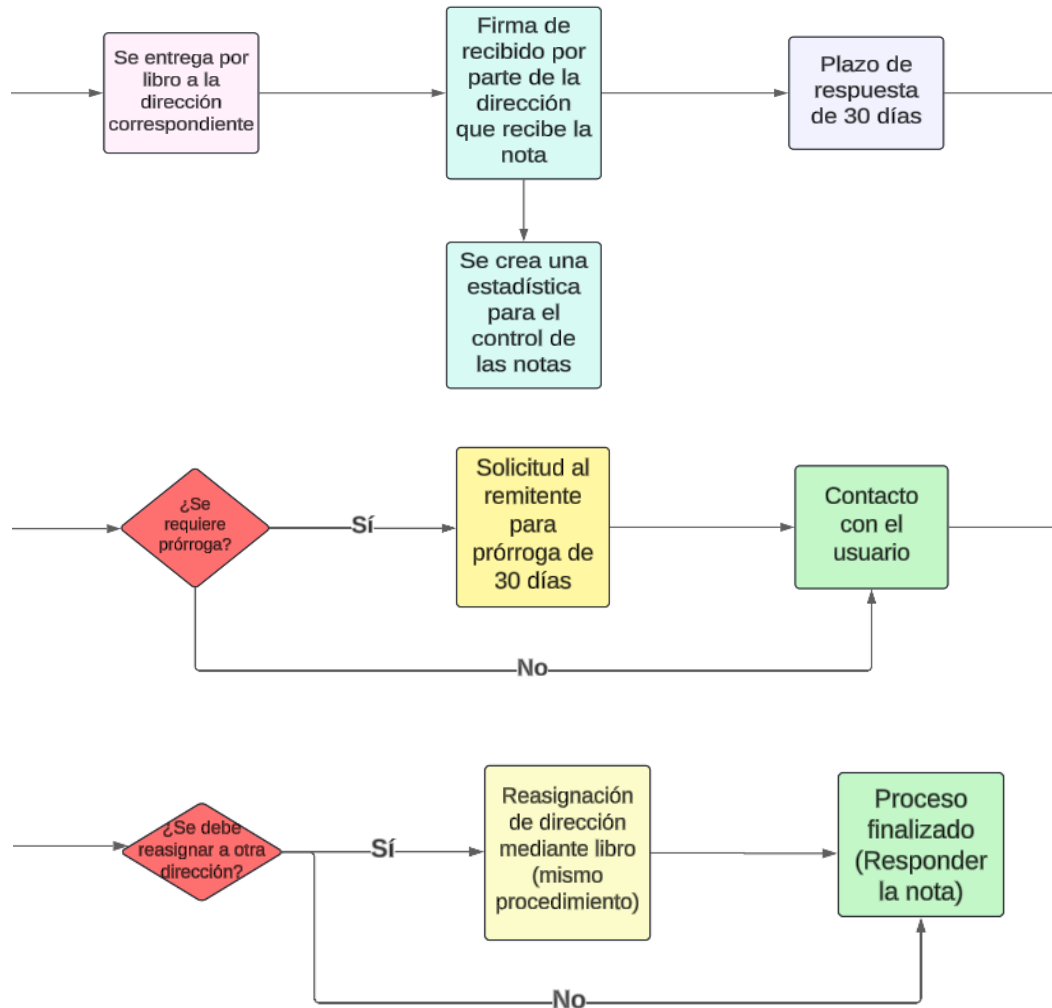
- El personal de recepción debe escuchar en todo momento, lo que la persona esté compartiendo, sin interrumpir. Una vez el contribuyente termine de hablar, se procede a responder, manteniendo la serenidad, la amabilidad y, sobre todo, el respeto.
- Si la persona no está al 100% seguro/a de a donde debe ir, el personal debe realizar la culta de qué viene a hacer o en todo caso, escuchar la explicación de la persona. Con esto, se debe decidir y brindar la información de a donde se deben aproximar.
- Si existe el caso, en el que el personal esté siendo maltratado (gritado o insultado) o incluso que corra riesgo de su integridad mental o física, este debe contactar al superior y/o seguridad municipal, para que tome cartas en el asunto.
- De llegar una queja de un personal o director de otra dirección, sobre el funcionamiento de la recepción, o de algún suceso ocurrido en el que

involucra a la recepción, esta debe llegar al delegado de atención al usuario, para que esta sea elevada al director de Transparencia y Participación Ciudadana, o directamente, al director.

- Si la persona va a hacer una solicitud por escrito, debe entregarla a la recepcionista, la cual verificará que la misma este dirigida a la H.A o alguna dependencia específica de la Alcaldía, que la misma contenga los datos personales del vecino (nombre, fecha, número telefónico y/o correo electrónico donde contactarlo y la dirección residencial del vecino), una vez verificado esto, se procederá a firmar, colocar el sello de recibido y se asignará un número único de nota con el cual se podrá dar seguimiento al estatus de la solicitud, se deberá anotar esto en el libro físico de control de notas y en el formulario de control digital de notas.
- Quien atienda público debe reflejar seguridad en las respuestas, ya se trate de solicitudes que se pueden resolver en el sitio, o para encauzar la solicitud hacia la Unidad Administrativa competente. Pero sobre todo debe mostrar siempre disposición para contribuir a resolver el planteamiento que presenta el usuario. Este aspecto es clave.
- Se debe proporcionar al usuario la certeza de que su petición será atendida en el tiempo establecido. La despedida no se debe descuidar, es el último paso de la atención, corresponde a la impresión que se llevará el usuario; el tono de voz también tiene que ser cálido y amable.

Flujograma de envío y recepción de notas dentro de la Alcaldía de San Miguelito





Atención por vía telefónica

- Al contestar la llamada, el operario debe primero identificarse con su nombre completo y cargo, luego de esto, pedirá amablemente al vecino identificarse con su nombre, número de cédula, teléfono y lugar de residencia, una vez culminado esto, se procede a escuchar atentamente al vecino y tratar de brindar respuesta inmediata si es posible, de no ser así, indicar cuales son los procedimientos para poder solucionar su situación sea este un trámite o una queja, anotar todo esto en el formulario correspondiente y asignar

número único de reporte, despedirse cordialmente del vecino, no debe culminarse la llama

- La forma de contestar el teléfono forma parte de la imagen corporativa de la Institución. Es importante uniformar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el vecino siempre reconozca este modelo en todos los departamentos y unidades de la organización.
- Si la extensión está ocupada: “La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?”.
- Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: “Sí, con mucho gusto le comunico de inmediato”; o “Con mucho gusto, dígame su mensaje”.
- Si nadie contesta:
 - No diga “No contestan” o “No hay nadie”, diga: “La extensión que solicitó está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión ‘equis’ de ese departamento”.
 - Si es así, pase la llamada explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.
 - Si el usuario desea hablar exclusivamente con determinada persona, se debe agregar: “Si lo desea, puede dejar su mensaje”.

Ejemplos de frases y guiones para responder a un llamado telefónico

Reglas del lenguaje telefónico:

- Sonría: la sonrisa se escucha por el teléfono. Hace la voz más cálida y simpática.
- Vocalice: vocalice las palabras bien y moderadamente, de manera que sea fácil de entender para el usuario. Mientras habla no ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, pues estos elementos perjudican la locución.

- Hable lentamente: dese todas las oportunidades para hacerse comprender; pues al estar al teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
- Escuche: cuando el interlocutor habla, hágale saber que lo escucha (“Sí”, “Ya veo”, “De acuerdo”, “Claro”, etc.).
- Anote: esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
- Explique: si debe poner en espera la llamada, antes de hacerlo hágalo saber y explique brevemente por qué tiene que hacerlo. Es importante que el funcionario evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe volver con el interlocutor y solicitarle un par de minutos más y así consecutivamente hasta cuando se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste decidir si desea o no seguir esperando. Utilice las fórmulas de cortesía: introducen flexibilidad en la conversación y mejoran el contacto humano. Por ejemplo: salude, despídase, y diga siempre: Por favor, Gracias, o Muchas gracias.
- Gane Tiempo: atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar, hágalo a la hora convenida.
- Identifíquese: al identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “Buen día (y el nombre de la Unidad Administrativa), le atiende... (dar el nombre del funcionario)”.

Al recibir un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

- Destinatario: “Es un mensaje para...”
- Quién llama: nombre de la persona que deja el mensaje.
- El objeto de la llamada: “Es con respecto a...”
- La finalidad de la llamada: el destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

- Seguimiento: ¿cuál de los dos llamará al otro?
- Dónde y cuándo: ¿cuándo y a qué número volverá a llamar usted?

Cómo dirigirse al vecino:

- Señor, señora, señorita.
- El nombre del usuario, usando primero Señor o Señora. Se usa el nombre solamente si ya se conocen y tienen cierto grado de confianza. Use el sentido común. Nunca utilice apodos.
- Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
- Escuche con interés, concentrado en el tema.
- Evite discusiones y negativismos.
- Hable con calma y en tono agradable.
- Verifique que el interlocutor le está entendiendo.
- No tutee al usuario.

Frases de cierre

Recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirle.

- Ejemplos: Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:
 - Muchas gracias por llamarnos.
 - Estamos para servirle.
 - Fue un placer servirle.
 - Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con mayor prontitud la próxima vez.
- Despedida:
 - “Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”.

- “Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.
- Si la extensión está ocupada:
 - “La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?”
 - Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: “Sí, con mucho gusto le comunico de inmediato”; o “Con mucho gusto, dígame su mensaje”.
- A un usuario que espera en la línea:
 - “Gracias por esperar. Por favor, disculpe la demora. Ya se desocupó la extensión. Lo comunico de inmediato”.
- Las otras extensiones:
 - Al contestar: levante el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.
 - Frases de apertura: Tan pronto levante el teléfono, empiece saludando en forma corta pero cortés: “Buen día” (tarde o noche) y luego identifique de inmediato su Unidad Administrativa en el Ministerio, agregue enseguida “Le atiende... (nombre de la persona)”, diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, y termine diciendo: “¿En qué puedo servirle?”.

Uso de los teléfonos de la Institución por parte de los funcionarios

Los funcionarios no deben usar los teléfonos o cualquier otro medio de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes o indispensables. Esta norma busca no obstaculizar las llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con el Ministerio.

Personal de Seguridad

La misión de su puesto es la seguridad de la Alcaldía, sus funcionarios y los usuarios es fundamental para el personal de Seguridad. Además de velar por la seguridad en el Municipio sus principales funciones son:

- Ser amable con los usuarios.
- Mostrarse cortés y respetuoso con los usuarios.
- Mirar en forma natural a los usuarios.
- No asustar a menores de edad o a personas sensibles a las armas.
- Si es necesario, debe abrir la puerta y hacer sentir al usuario que es bien recibido, y hacerlo pasar adelante.
- Debe tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las situaciones difíciles.

Elementos de la Comunicación Verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- Confianza: es necesario crear un ambiente de confianza cuando se atiende al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus requerimientos. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:
 - Hable directamente al usuario y mirándole el rostro.
 - No tutee al usuario. Cuando se dirija a él hablele de Usted.
 - Muéstrese humano y sensible.
 - Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles y explicaciones complejas.
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
 - Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Respiración: respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundamente y elimine la ansiedad.

- Sonría: una sonrisa transmite confianza.
- Sencillez y Brevedad: hable con términos y vocablos simples. Hable apenas lo necesario.
- Orden: hable ordenadamente, y tenga un comienzo, un desarrollo y un final.
- Convicción: su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

Aspectos que impiden la buena comunicación verbal

- Ser prepotente. Al contrario, el funcionario debe ser modesto al presentar sus ideas, y paciente mientras escucha;
- Ser egocéntrico (“Es que yo...”, “Porque yo...”, “Yo he pensado...”).
- Recriminar al interlocutor (“Usted está equivocado”, “No me ha entendido...”).
- Tener lapsos de mente en blanco (“Eheee...”, “Sabe queeee...”, “Esteee...”).
- Carecer de habilidad interpretativa o narrativa.
- Demostrar diferencias de lenguaje.
- Demostrar timidez o indiferencia.
- Demostrar diferencias de profesión, estatus o condición social.
- Demostrar sentimientos negativos o cambios de estados de ánimo.
- Irrelevancia en la escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

- ¿Entiende? – Connota que el usuario es poco inteligente.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Está ocupado resolviendo un asunto importante. (Recuerde que nada es más importante que el usuario).
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- ¡Es que tenemos cada funcionario!
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos de modo diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otra oficina.
- Espere un momento. Tengo una llamada. (El usuario que está presente es primero que el teléfono).
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire, señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdón, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- ¿Pero no leyó las instrucciones?
- Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.

- Ya le contesté eso.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Brinde siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí, corazón, yo le dejo el mensaje!
- Oye, ¡cómo estás! (Aunque sea un conocido en el trabajo, se debe actuar de manera profesional).
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? (No se tutea al usuario).

Proceso de Atención del Call center de la Alcaldía de San Miguelito

Para estructurar un proceso de atención de call center en la Alcaldía de San Miguelito, es importante no solo definir los pasos, sino también garantizar la calidad de la interacción y el cumplimiento de los plazos de respuesta. A continuación, detallo el proceso con información adicional, junto con ejemplos de cómo deben responder los operadores en situaciones específicas.

Proceso a seguir del Call Center

Paso 1: Recepción de la llamada.

Acción: El operador recibe la llamada con una actitud profesional y cordial.

Ejemplo de respuesta: *"Alcaldía de San Miguelito, buen día. Le habla [Nombre del Operador], ¿en qué puedo ayudarle hoy?"*

Paso 2: Identificación del motivo de la llamada.

Acción: El operador escucha al ciudadano y hace preguntas específicas para clarificar el motivo de la llamada.

Tipos de llamadas: consultas de trámites, solicitudes de servicios, quejas, sugerencias, entre otros.

Ejemplo de respuesta (para identificar una consulta de trámite): *Perfecto, señor/a [Apellido], para poder ayudarle con la consulta sobre su trámite, ¿podría indicarme su número de cédula o algún número de reporte si lo tiene a mano?"*

Paso 3: Registro de la llamada.

Acción: El operador debe registrar en el sistema (CRM o base de datos de la Alcaldía) la información del ciudadano, el motivo de la llamada y la acción tomada.

Ejemplo de registro en el sistema:

- Nombre: Juan Pérez
- Motivo: Solicitud de información sobre el estado de cuenta

Acción: Llamada transferida a la Dirección de Tesorería.

Ejemplo de respuesta (informando sobre el número de referencia): *"He registrado su solicitud bajo el número de referencia (*número*). Puede usar este número para darle seguimiento más adelante. ¿Hay algo más en lo que pueda asistirle?"*

Paso 4: Verificación de la información o derivación.

Acción: Si el operador puede responder directamente, verifica la información en la base de datos. Si no tiene la respuesta, deriva la llamada a la dirección o departamento adecuado.

Ejemplo de respuesta (verificando una consulta): *"Señor/a [Apellido], déjeme verificar el estado de su (*Queja, Solicitud, servicio, etc.). Un momento, por favor..."*

Tras verificar:
"Gracias por esperar. Su solicitud está en proceso, y se espera que reciba respuesta en un plazo de 10 días hábiles."

Ejemplo de derivación: *"Esta solicitud debe ser atendida por la Dirección de (*Nombre de la dirección*). Permítame transferir su llamada. Por favor, espere en línea."*

Paso 5: Resolución inmediata o escalamiento.

Acción: Si la consulta es simple, el operador resuelve en el momento. Si no, se debe escalar a un superior o a otra dirección, manteniendo al ciudadano informado.

Ejemplo de resolución inmediata: *"El estado de su trámite de construcción es 'aprobado'. Le notificaremos vía correo electrónico cuando su certificado esté listo para ser retirado."*

Ejemplo de escalamiento: *"Lamentablemente, no tengo la información completa en este momento. Escalaré su solicitud a la dirección de *x dirección*, y ellos se pondrán en contacto con usted dentro de 48 horas."*

Paso 6: Información de plazos de respuesta.

Acción: El operador debe informar al ciudadano sobre el tiempo que tomará la resolución de su consulta o solicitud.

Ejemplo de respuesta: *"Su consulta ha sido registrada, y el equipo de la Dirección de ***nombre de la dirección encargada*** se encargará de darle seguimiento. El tiempo de respuesta estimado es de 5 días hábiles. ¿Hay algo más en lo que pueda asistirle?"*

Paso 7: Cierre de la llamada.

Acción: El operador debe concluir la llamada de manera amigable, recordando al ciudadano el número de referencia y los medios de seguimiento.

Ejemplo de cierre: *"Gracias por su llamada, señor/a [Apellido]. Su número de referencia es ***N.º de reporte o caso***. Si necesita hacerle seguimiento, puede llamarnos nuevamente o consultar en línea en nuestra página web. Que tenga un buen día."*

Paso 8: Seguimiento de casos escalados.

Acción: En caso de que la solicitud haya sido escalada a otra dirección, el operador realiza un seguimiento para asegurarse de que está en proceso y, si es posible, notificar al ciudadano.

Ejemplo de seguimiento: *"Llamamos para informarle que su solicitud ha sido escalada y está en revisión por parte de la *Dirección encargada*. Estimamos que recibirá una respuesta en 2 días hábiles."*

Paso 9: Control de calidad.

Acción: Se debe implementar un sistema de encuestas post-atención para evaluar la satisfacción del ciudadano con el servicio.

Ejemplo de invitación a encuesta: *"Para nosotros es importante mejorar nuestro servicio. ¿Le gustaría responder una breve encuesta sobre su experiencia con la atención que le brindamos hoy?"*

Respuesta de Ejemplo en Escenario Complejo

Escenario N°1: **El ciudadano llama para quejarse sobre un retraso en la recolección de basura.**

Recepción:

"Alcaldía de San Miguelito, buen día. Le habla [Nombre del Operador], ¿cómo puedo ayudarle hoy?"

Identificación del problema:

"Lamento escuchar que ha tenido problemas con el servicio de recolección de basura. ¿Me podría dar su nombre completo y dirección para verificar en nuestro sistema?"

Registro y acción:

"Gracias por la información, señor/a [Apellido]. He registrado su queja con el número de referencia #123456. Escalaré su solicitud a la Dirección de Gestión Ambiental, y ellos investigarán la situación."

Plazo de respuesta:

"La Dirección de Gestión Ambiental tomará medidas para resolver el problema en un plazo de 24 a 48 horas. Le contactaré para confirmar cuando el servicio haya sido reestablecido."

Cierre:

"Agradecemos su paciencia y lamentamos los inconvenientes causados. Si tiene alguna otra duda, por favor no dude en contactarnos. Que tenga un buen día."

Preguntas frecuentes divididas por direcciones

Estas preguntas servirán para dar respuesta a posibles casos simples que no requieren de la intervención directa de un personal de la dirección correspondiente. Estas preguntas se retroalimentarán a medida que se vaya acoplando el call center a las necesidades vistas en cada llamada. A continuación, estas son las posibles preguntas frecuentes divididas por dirección.

INGENIERÍA MUNICIPAL

1. ¿Cuáles son los requisitos de permiso de visto bueno?

Tiempo de respuesta: Inmediato

R/: Los requisitos son:

- Memorial dirigido a la ingeniera Astrid Chanis (directora del departamento de ingeniería municipal) el mismo debe especificar metros cuadrados de lo que va a construir y el costo de la obra, finca, folio y dirección.
- Copias de cedula y paz y salvo del idóneo que sella el memorial.
- Paz y salvo y cedula del propietario o representante legal del permiso.
- Certificación, registro público de la finca o escritura.
- Croquis detallando lo que va a construir dentro del terreno.
- Firmaran el memorial del permiso lo que aparezcan en las escrituras de la vivienda y presentaran cedula y paz y salvo.
- Visto bueno del jefe de desarrollo urbano.
- Si el anexo lleva electricidad y plomería, debe presentar plano de este.

2. ¿Cuáles son los requisitos para permiso de construcción?

Tiempo de respuesta: inmediata

R/: Los requisitos son:

- Memorial dirigido a la ingeniera Astrid Chanis (directora del departamento de ingeniería municipal)
- Dos (2) juegos de copias de planos aprobados por ingeniería municipal
- Certificación, registro público de la finca
- Paz y salvo municipal del arquitecto y propietario, (el mismo tiene que ser del municipio de san miguelito)
- Copia del permiso de construcción de bomberos y salud.
- Copia de cedula del propietario y profesional que sella el plano

- Resolución de junta técnica si es empresa constructora.
- 3. **¿Cómo le puedo dar seguimiento a los trámites?**
R/: El tiempo según el trámite:
 - Tiempo de firma de planos:
5 días hábiles
 - ¿Cuánto tiempo toma recorrido un plano?:
30 minutos
 - ¿Cuánto tiempo toma la salida del permiso de construcción?:
15 días hábiles

SERVICIOS MUNICIPALES

1. **¿Qué proceso debo seguir para la apertura de una fosa?**
R/: Primero, el trámite se debe realizar de manera presencial en la Alcaldía de San Miguelito, en el departamento de Sanidad Pública, dirección de Servicios Municipales.
Las encargadas de realizar este proceso son las licenciadas Luz Delgado y Milagros Rodríguez, ellas serán las que les indicará todo el proceso a seguir para este trámite.
El proceso de gestión, luego de haber recibido los documentos es de 24 horas.
2. **¿Qué proceso debo seguir para la mejora de una fosa?**
R/: Primero, el trámite se debe realizar de manera presencial en la Alcaldía de San Miguelito, en el departamento de Sanidad Pública, dirección de Servicios Municipales.
Las encargadas de realizar este proceso son las licenciadas Luz Delgado y Milagros Rodríguez, ellas serán las que les indicará todo el proceso a seguir para este trámite.
El proceso de gestión, luego de haber recibido los documentos es de 24 horas.

3. ¿Qué hacer si se desea realizar una Solicitud de Saldo o Cuenta por Pagar?

R/: Primero, el trámite se puede realizar de manera presencial en la Alcaldía de San Miguelito, en el departamento de Sanidad Pública, dirección de Servicios Municipales, o de manera remota.

Las encargadas de realizar este proceso son las licenciadas Luz Delgado y Milagros Rodríguez, ellas serán las que les indicará todo el proceso a seguir para este trámite.

El proceso de gestión, luego de haber recibido los documentos es de 24 horas.

4. ¿Qué proceso debo seguir para el tema de Entierro (utilización de la fosa por funeral)?

R/: Primero, el trámite se debe realizar de manera presencial en la Alcaldía de San Miguelito, en el departamento de Sanidad Pública, dirección de Servicios Municipales.

Las encargadas de realizar este proceso son las licenciadas Luz Delgado y Milagros Rodríguez, ellas serán las que les indicará todo el proceso a seguir para este trámite.

El proceso de gestión, luego de haber recibido los documentos es de 120 horas.

5. ¿Qué proceso debo seguir para la Solicitud de Exhumación?

R/: Primero, el trámite se debe realizar de manera presencial en la Alcaldía de San Miguelito, en el departamento de Sanidad Pública, dirección de Servicios Municipales.

Las encargadas de realizar este proceso son las licenciadas Luz Delgado y Milagros Rodríguez, ellas serán las que les indicará todo el proceso a seguir para este trámite.

El proceso de gestión, luego de haber recibido los documentos es de 120 horas.

6. ¿Qué proceso debo seguir para la Solicitud de Apertura de Kiosko o Comercio en Mercados Municipales?

R/: Primero, el trámite se debe realizar de manera presencial en la Alcaldía de San Miguelito, en el departamento de Sanidad Pública, dirección de Servicios Municipales.

Los encargados de realizar este proceso son la licenciada Luz Delgado y el director Felipe Chong, ellos serán las que les indicará todo el proceso a seguir para este trámite.

Actualmente, este proceso no se está realizando hasta nuevo aviso.

Cementerios

7. ¿En qué horarios opera la oficina de Sanidad Pública (Cementerios)?

R/: Funciona de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

8. ¿Dónde se encuentra la oficina de Sanidad Pública (Cementerios)?

R/: Se encuentra en el edificio central del Municipio de San Miguelito.

9. ¿En qué horario opera el Cementerio Municipal de San Miguelito?

R/: Funciona de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm.

10. ¿Se puede visitar el Cementerio Municipal de San Miguelito fines de semana?

R/: Si se puede visitar, solamente que no dispondrá de personal municipal en el área.

11. ¿Dónde se encuentra el Cementerio Municipal de San Miguelito?

R/: Se encuentra en la entrada de Chivo Chivo, camino a la comunidad de Kuna Nega.

12. ¿Hay transporte para dolientes y familiares que quieran visitar el Cementerio Municipal de San Miguelito?

R/: Por el momento no contamos con servicio de transporte hacia el Cementerio Municipal de San Miguelito, pero estamos trabajando para poder conseguir uno, para el servicio de quienes nos visitan.

13. ¿Existen rutas de Metrobús hacia el Cementerio Municipal de San Miguelito?

R/: Por el momento no existen rutas de Metrobús hacia el Cementerio Municipal de San Miguelito, estamos en conversaciones con la administración de Mi Bus evaluando futuras rutas.

14. ¿Cuánto cuesta obtener una fosa para inhumar (enterrar) a un familiar o persona?

R/: Para el derecho a uso de la fosa, se realiza el pago de \$280.00 el cual corresponde a la cancelación de los 3 primeros años de uso y del costo de inhumación (entierro).

15. ¿El Cementerio Municipal de San Miguelito tiene servicios de honras fúnebres o precios especiales con empresas?

R/: Por el momento no contamos con dichos servicios ni alianzas, sin embargo, estamos en planeación para mejorar la oferta de servicios a partir del 2026.

16. ¿Cuánto es la anualidad por la fosa?

R/: El costo anual es de \$85 los tres primeros años y de \$65 a partir del cuarto año

17. ¿Se pueden hacer arreglos de pago para el derecho a uso de la fosa e inhumar (enterrar)?

R/: Si se puede, a través de un abono de \$150.00 y el saldo restante de \$130.00 se puede realizar arreglo de pago en 12 cuotas.

18. ¿Qué capacidad de inhumación (enterrar) tiene una fosa?

R/: En una fosa se puede tener 1 ataúd + 4 guarda restos

19. ¿Bajo qué acuerdo municipal se rigen los precios y disposiciones del Cementerio Municipal de San Miguelito?

R/: Acuerdo No. 23 del 27 de julio de 2010

20. ¿Qué requisitos son necesarios para la inhumación?

R/:

- Permiso de la Región Metropolitana de Salud.
- Certificado de defunción.
- Copia de cédula del difunto y del contribuyente.
- Paz y salvo del contribuyente.

21. ¿Qué requisitos son necesarios para la exhumación?

R/: Para hacer la exhumación debe tener 6 años o puede variar según las condiciones del deceso. Hacer una nota dirigida a la alcaldesa, indicado que desea retirar los restos del Cementerio Municipal. Se deben pagar \$50.00 por el levantamiento.

22. ¿Dónde se realizan los trámites y pagos de anualidades y demás costos asociados?

R/: Todos los trámites y pagos se realizan en las oficinas de Sanidad Pública en el Municipio de San Miguelito. Dentro del Cementerio Municipal de San Miguelito no se brinda atención de casos y pagos.

23. ¿Qué métodos de pago existen para el pago de anualidades y demás costos asociados al Cementerio Municipal de San Miguelito?

R/: Por ahora, los pagos se hacen presencialmente en la Sede Principal de la Alcaldía, en efectivo o tarjeta.

MERCADOS Y FERIAS

24. ¿Cuál es el horario de atención del Mercado Periférico de Santa Librada?

R/: El horario es de 7:00 am a 3:00 pm de lunes a viernes. Por el momento la atención al público en fines de semana está suspendido hasta nuevo aviso.

25. ¿Tiene el Mercado Periférico de Santa Librada una agrotienda del IMA?

R/: Es correcto, dentro de las instalaciones del MPSL se encuentra una agro tienda del IMA.

26. ¿Cuál es el horario de venta de arroz en la agrotienda del IMA?

R/: La venta de arroz se realiza de martes a viernes, en un horario de 7:00 am a 3:00 pm o hasta agotar existencias.

27. ¿El Municipio de San Miguelito se encarga de la venta o logística del arroz del IMA?

R/: El Municipio de San Miguelito mantiene un acuerdo de cooperación y entendimiento, sin embargo, la logística, venta y operaciones referente al arroz, es completamente y exclusiva del IMA.

28. ¿Puedo obtener o arrendar un espacio dentro del Mercado Periférico de Santa Librada?

R/: Por el momento están suspendidas la generación de nuevos contratos de arrendamiento.

29. ¿Qué horarios y lugares se realizarán las ferias dentro del Distrito de San Miguelito?

R/: Prontamente se estarán anunciando las fechas y lugares de las próximas ferias que se estarán dando en el Distrito.

CX - EXPERIENCIAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE | COMEDORES MUNICIPALES

30. Sin actualizaciones por el momento.

TESORERÍA

1. ¿Cuáles son los servicios que se realizan en tesorería?

R/:

VENTANILLAS:

SERVICIO	MODO DE ATENCIÓN
Boleta de citación de negocio o publicidad.	PRESENCIAL
Solicitud de compra de tarjeta de fumigación.	PRESENCIAL
Inscripciones de negocios.	PRESENCIAL
Cierre de negocios total o temporal.	PRESENCIAL
Arreglo de pago.	PRESENCIAL
Aumento de actividades.	PRESENCIAL
Cierre de actividades.	PRESENCIAL
Inscripciones y cierre de publicidad.	PRESENCIAL
Actualización de información de contribuyente.	PRESENCIAL
Registro de club de mercancía de almacenes.	PRESENCIAL
Cremación y exhumación.	PRESENCIAL
Peticiones, quejas y reclamos de negocios y publicidad.	PRESENCIAL

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Trámite para pago de negocios o publicidad.	PRESENCIAL
Trámite para pago de placa vehicular.	PRESENCIAL
Trámite para solicitud de paz y salvo.	PRESENCIAL
Trámite de sanidad pública (pago anual de cementerios y remodelaciones a tumbas).	PRESENCIAL
Trámite de casas de paz (certificaciones y multas).	PRESENCIAL
Trámite de catastro (certificaciones).	PRESENCIAL
Trámite de ingeniería municipal (multas, sanciones y permisos de construcción).	PRESENCIAL
Trámite de permiso para fiestas.	PRESENCIAL
Trámite de COIF.	PRESENCIAL

Trámite de servicios notariales.	PRESENCIAL
Registro de nuevos contribuyentes.	PRESENCIAL

OFICINA DE TESORERÍA

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Recepción de Oficios	PRESENCIAL

2. ¿Cuáles son los requisitos para la inscripción de negocio como persona Natural?

R/:

- Aviso de Operación.
- Cédula del representante legal.
- Formulario de inscripción de negocio (costo \$2.50).
- Rótulo con sus medidas en metros.
- Contrato de arrendamiento o escrituras si es en casa.
- Croquis con la dirección del negocio.
- Certificado de fumigación Persona Jurídica.
- Aviso de operación.
- Cédula del representante legal.
- Formulario de inscripción de negocio (costo \$2.50).
- Certificado de fumigación.
- Registro público o certificación.
- Croquis con la dirección del negocio.
- Contrato de arrendamiento o escritura si es en casa.
- Rótulo con sus medidas en metros.
- Carta de autorización del propietario.

3. ¿Cuáles son los requisitos para la inscripción de negocio de Salas de Belleza o Barberías y Lava Autos?

R/:

- Aviso de operación.
- Cédula del representante legal.
- Certificado de fumigación.
- Contrato de arrendamiento o escrituras si es en casa.
- Rótulo con sus medidas en metros.
- Formulario de inscripción de negocio (costo \$2.50).

- Cuántas sillas tiene el salón de belleza, la barbería o cuántos espacios tiene el lava-auto.

4. **¿Cuáles son los requisitos para la inscripción de negocio de Fumigadoras?**

R/:

- Aviso de operación.
- Cédula del representante legal.
- Rótulo con sus medidas en metros.
- Croquis con la dirección del negocio.
- Contrato de arrendamiento o escritura si es en casa.
- Formulario de inscripción de negocio (\$2.50).
- Registro público o certificación de ser jurídico.
- Copia del diploma y copia del carné de idoneidad del regente.
- Permisos del Ministerio de Salud.
- Cédula del regente.
- Carta del regente que avala los químicos que utilizará la fumigadora Ventas Ambulantes y Cuartos de Alquiler.
- Carta de la junta comunal.
- Cédula del representante legal.
- Formulario de inscripción.
- Carné de salud (ventas ambulantes).
- Escritura de la propiedad (cuartos de alquiler).

5. **Observaciones**

R/:

- Todo negocio que esté en un centro comercial debe anexar copia del permiso ocupacional.
- Las farmacias deben anexar permiso de farmacia y droga.
- Si la fecha del aviso de operaciones no es la misma de su fecha de inicio de apertura, deberá aportar pruebas de su fecha de apertura del negocio.

6. **¿Cuáles son los requisitos para inscribir un vehículo como personal Natural?**

R/:

Para Autos Procedente del Exterior (usados):

- Inspección de la DIJ (Dirigida al Municipio de San Miguelito).
- Pre-declaración de Aduana. (Copia). (opcional).
- Boleta de pago de impuesto (copia).
- Bill off leading (copia).
- Título de propiedad (copia).
- Paz y salvo Municipal. (Copia).
- Cédula del propietario. (Copia).

Opcional:

- Rectificada de aduana y boleta de pago (se dan en casos de corrección).
- Pre-revisado.

Si no se presenta el dueño nota de autorización notariada de parte de este, copia de cedulas de ambos (el dueño y el autorizado, Notariado)

Nota: Todas las inscripciones deben tener la dirección domiciliaria del propietario y teléfono de casa u oficina.

Para Autos Nuevos de Agencias:

- Traer (copia) liquidación de aduanas con los sellos de introducción pagados.
- Pre-declaración (opcional).
- Boletas de Pago.
- Pre-revisado.
- Tarjeta de Traspaso firmada por el cliente.
- Copia de Cedula del Cliente.
- Nota de autorización notariada por la agencia; copia de cedulas de ambos (el que autoriza y el autorizado) se deja la original por periodo de 6 meses y se recibe la copia sellada por ese tiempo.

7. ¿Cuáles son los requisitos para inscribir un vehículo de empresa?

R/: Debe estar inscrita la compañía solo para firmas en el Municipio; de no ser así proceder con los siguientes requisitos; y el tiempo de inscripción será 3 días.

- Comprar tarjeta de inscripción de firma
- Llenar tarjetas de inscripción de firmas (nombre de la compañía, número de ruc, dirección completa, número de Teléfono, firma del representante legal y personas autorizadas.)
- Copia de aviso de operación, pacto social o registro público.
- Sello de la Compañía. (si cuenta con el mismo).

Si es fundación o cooperativa deben presentar resoluciones de junta directiva o registro público donde están debidamente inscrita. (los mismos no cuenta con aviso de operación por la naturaleza del servicio que ofrecen).

Requisitos:

- Inspección de la DIJ (Dirigida al Municipio de San Miguelito).
- Declaración original (rosada), y copia de aduanas con los sellos de derecho de introducción pagados. (Copia)
- Pre-declaración de Aduana. (Copia). (opcional).
- Boleta de pago de impuesto (copia).
- Bill off leading (copia).
- Título de propiedad (copia).
- Paz y salvo Municipal. (Copia).

- **Opcional:**

- Rectificada de aduana y boleta de pago (se dan en casos de corrección).
- Pre-revisado.

Si no se presenta el representante legal o algunas de las personas autorizadas para firmar se requiere nota de autorización notariada de parte de estos, copia de cédulas de ambos (el que autoriza y el autorizado), copia del documento entregado en el momento de la inscripción de firma (registro público, aviso de operación o pacto social); o copia de la tarjeta entregada que certifique la firma del que autoriza.

Procedimiento:

- Revisión y Verificación de los documentos.
- Inscripción en el sistema.
- Una vez ingresada la inscripción, el sistema emite un número de Primer Registro con el cual el contribuyente pasa a la ventanilla de pago.
- El contribuyente debe ir a Registro vehicular de la Autoridad del Tránsito para asignación de placa.
- Luego regresar a la ventanilla de trámite para la asignación de placa en el Municipio y proceder al pago.

8. ¿Cuáles son los requisitos y el procedimiento para la reinscripción de un vehículo?

R/: REINSCRIPCION: (Trámite que se realice por motivo que el vehículo fue sacado fuera de circulación.)

Requisitos:

- Copia Registro Vehicular –fuera de circulación.
- Inspección de D.I.J. (más de un año).
- Certificación (para poder sacar el registro vehicular).
- Revisado Actual
- Compra de placas.

Procedimiento:

- Revisión y Verificación de los documentos.
- Reinscripción en el sistema.

- Una vez ingresada la reinscripción pasa a la ventanilla de pago.
- El contribuyente debe ir a Registro vehicular.

9. ¿Cuáles son los requisitos para inscribir publicidad exterior?

R/:

- Solicitud
- Copia de Cédula del Representante Legal
- Copia del Aviso de Operaciones
- Adjuntar Fotos o Diseño (“Arte”) de la Publicidad
- Medidas (largo x ancho) en metros de la publicidad
- Croquis con dirección descriptiva donde se instalará el anuncio publicitario.
- Visto Bueno de la Junta Comunal correspondiente
- Autorización Notariada (En caso de no ser el Representante Legal)
- Copia de Cédula del Tramitador (En caso de no ser el Representante Legal)
- En caso tal de ser Persona Jurídica, presentar Certificado del Registro Público Vigente (no mayor a 3 meses).

Ejemplo de solicitud:

SEÑORA ALCALDESA DEL DISTRITO DE SAN MIGUELITO E.S.D.

Quien suscribe: _____, varón/mujer mayor de edad con cédula y/o pasaporte número _____ con domicilio en la Ciudad de Panamá _____ teléfono _____ actuando en mi condición de representante legal de la sociedad _____ de la Sección de mercantil del Registro Público.

Compareceré ante su despacho con la finalidad de solicitar permiso de instalación de estructuras publicitarias, la cual tiene la siguiente descripción:

1. Corregimiento:
2. Dirección:
3. No. de Caras:
4. Medidas (largo x ancho) en metros:
5. Tipo de Estructura:
6. Tipo de Publicidad:
7. Retiro al Cordón de la calle:
8. Altura Libre del piso a la parte Inferior de la pantalla:
9. Distancia del tendido eléctrico:

10. Materiales y soporte de la estructura:
11. Título de la estructura:
12. Número de Contribuyente:
13. Responsable del Gravamen:
14. Nombre del Tramitador:
15. No. de Cédula:
16. No. de Teléfono o Celular:
17. Correo electrónico:

CATASTRO

1. ¿Qué servicios se pueden realizar en la dirección de Catastro?

R/: La oficina de Catastro de Tierras tiene como funciones: custodiar los libros de registros de terrenos municipales, registrar las adjudicaciones de lotes municipales, inscribir la constitución y transmisión del dominio que sobre ellos se realicen, además de emitir certificaciones de terrenos municipales, para realizar trámites ante cualesquiera institución o empresa privada en la cual solicite probar la titularidad de un lote que este situado adentro de una finca municipal.

2. ¿Cuál es el proceso para solicitar un certificado de lote municipal?

R/: Los requisitos son: Datos del propietario (nombre y cédula), Número y ubicación exacta del lote. Tiene un costo de 10.00 dólares y demora alrededor de 30 minutos en ser emitido.

3. ¿Cuál es el proceso para solicitar un traspaso?

R/: Los requisitos son: Copias de cédulas del propietario@ y cesionari@, paz y salvo municipal y si son Mayores de 70 años, presentar examen de salud

mental. Tiene un costo de 30.00 dólares y requiere agendar una cita (aproximadamente 15 días)

4. **¿Cuál es el proceso para solicitar el levantamiento de un marginal?**

R/: Los requisitos son: Paz y salvo del lote y Llenar formulario. No tiene costo y demora alrededor de 15 días.

5. **¿Cuál es el proceso para solicitar una Asesoría para titular un lote municipal?**

R/: Los requisitos son: Solicitar inspección, Hacer Plano Catastral o solicitar plano en ANATI, Paz y salvo del lote, Cancelar Minuta, Certificación del lote y Pagar confección de Escritura Pública. Tiene un costo de 293.00 dólares más gastos de inscripción en el Registro Público (haciendo el plano en el Municipio) y demora alrededor de 4 a 6 meses (después de la confección del plano).

DESCENTRALIZACIÓN

1. **¿Qué servicios realiza la dirección de Descentralización?**

R/: La dirección de descentralización realiza servicios de atención al público como pueden ser Proyectos de obras de construcción y Mejoras o reparaciones en diferentes áreas del distrito con fondos de Descentralización IBI – PIOPSM.

DEPORTE

1. **¿Cuál es el procedimiento para realizar una solicitud de uso de espacios deportivos administrados por la Alcaldía?**

R/: El contribuyente debe enviar una solicitud dirigida a la alcaldesa Irma Hernández detallando la fecha y el horario de la solicitud. El mismo se avala dependiendo de la disponibilidad del complejo y se redacta el permiso, estampando la firma del director de Deporte de la Alcaldía, y se envía al despacho para la firma de la alcaldesa.

2. **¿Cuál es el procedimiento para realizar una solicitud de uso de espacios deportivos que no son administrados por la Alcaldía?**

R/: Los permisos deben ser enviados a las Juntas Comunales, y ellos nos mandan un visto bueno y una copia de la carta de solicitud. Una vez recibimos la documentación mencionada, de la Junta Comunal, el procedimiento es el mismo al mencionado en el procedimiento de los espacios deportivos que si son administrados por la Alcaldía.

3. **¿La dirección de deporte queda en la sede principal de la Alcaldía de San Miguelito?**

R/: No, actualmente la dirección de deportes se encuentra en la casa comunal de las 600, en Paraíso.

Elementos adicionales:

- Empatía: Los operadores deben mostrar siempre un tono empático, especialmente cuando se trata de quejas.
- Claridad: La información dada al ciudadano debe ser clara y precisa.
- Capacitación: Continuamente capacitar al personal para manejar consultas específicas y el uso del sistema.
- Manejo de conflictos: Tener protocolos establecidos para manejar situaciones difíciles o ciudadanos molestos, con escalamiento si es necesario.

Este proceso busca que el call center brinde un servicio al ciudadano de forma ágil, eficiente y con altos estándares de atención, asegurando una experiencia positiva en la interacción con la Alcaldía de San Miguelito.

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal. A continuación, se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.

- Contacto Visual: mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- Labios: no se los muerda ni se los humedezca con la lengua: son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo; en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- Forma de sentarse: no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos visibles, e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas denota nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos, pues indican intranquilidad e inquietud.
- La voz: dice mucho de la personalidad. Utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el que habla. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Las manos: contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles. Ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- Aprenda a Escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que se escucha. Para escuchar es importante lo siguiente:
 - Oiga con cuidado las principales ideas.
 - Mire a la otra persona cuando le habla.
 - Inclínese hacia la persona que le habla.
 - Demuestre que está profundamente interesado.
 - Haga preguntas.
 - Concrétese en el tema que le plantea.
 - No interrumpa y no se distraiga.

IV. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Qué es una persona con discapacidad?

- Las personas con discapacidad son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Tienen un trato y atención preferencial para erradicar y evitar discriminación y exclusión.

Tipos de Discapacidad:

- Discapacidad sensorial (Visual): La discapacidad visual está relacionada con una deficiencia del sistema de la visión que afecta la agudeza visual. Campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, afectando la capacidad de una persona para ver, la misma puede ser total o parcial.
- Discapacidad sensorial (Auditiva): Es la pérdida auditiva en mayor o menor grado, puede presentarse desde la sordera profunda a la leve o moderada (hipoacusia).
- Discapacidad física: La discapacidad física se puede definir como la resultante de una deficiencia física, que posee la persona que, al interactuar con el entorno, se ve limitado su desempeño motor. Se consideran las

situaciones donde la persona tiene alguna alteración de sus extremidades, la falta de alguna, o el uso de implementos (prótesis, andaderas, bastones, otros) que le permiten su desempeño funcional. Al momento de certificar esta condición en la persona, se toma en cuenta la valoración de las funciones de las estructuras corporales, actividad y participación, factores contextuales, que incluyen los personales y ambiente.

- Discapacidad intelectual: Esta discapacidad se manifiesta cuando una persona con limitaciones significativas interactúa con su entorno. Entonces, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que se presentan, según sea el entorno, la discapacidad se manifestará de manera diferente. A las personas con esta discapacidad, se les dificultará, en mayor grado que a los demás, aprender, comprender y comunicarse.
- Discapacidad visceral: Referente a deficiencias en las funciones y estructuras corporales de los sistemas: cardiovasculares, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinario que limitan la realización de tareas o acciones en un contexto normalizado.

Como conducirnos ante una persona con cualquier condición de discapacidad

Debemos recordar siempre que ante todo es una persona, con desventajas o limitaciones en su actividad, pero que posee los mismos derechos y deberes que nosotros, que espera recibir de nuestra parte el apoyo, para lograr la inclusión social y alcanzar el goce de una vida digna y plena, ante esto debemos procurar:

- Pensar como nos gustaría que nos trataran si estuviéramos en su lugar.
- Ser naturales, como lo somos con todas las personas. •Nunca sentir lástima, se trata de personas con igual dignidad que nosotros. Como proceder ante las siguientes condiciones:
 - Parálisis Cerebral: Recuerde que es una persona con inteligencia y alta sensibilidad, Cuando los acompañemos, no los hagamos ir de prisa, debemos ajustar nuestro paso al suyo, Si no les comprendemos al hablar pidamos que repita, ellos si nos comprenden. Permítales decidir o dar su opinión. No termine sus frases cuando plantean algo.
 - Si utiliza muletas o bastones: Ajuste su paso al de ellos, Evitar empujones, no los separe de sus muletas, bastones o extensiones de su cuerpo, apóyelos a la hora de transportar objetos. Nunca los apure.
 - Si usa silla de ruedas: Pregúntele como puede ayudarle, tenga cuidado al bajar aceras o rampas, no tome la silla por los apoya brazos (son desmontables). Al hablarles, hágalo de frente o de lado, no detrás, y se recomienda sentarse para que la conversación este al mismo nivel físico. Cuando los atienda diríjase a ellos no a su asistente o acompañante, cuando requiera saber algo de la persona, no se moleste si ellos no

aceptan ser ayudados en algunas situaciones, muchas veces requieren hacer uso de su independencia. Y debemos permitirles ese espacio.

- Si tiene discapacidad visual: Hágale saber que usted está cerca, indicándole su posición (derecha, izquierda o en frente), no utilice: aquí, allá....esto carece de sentido para ellos, dígame su nombre enseguida, esto crea un estado más ameno al abordaje y atención, para acompañarle a otro sitio, no lo agarre, ofrézcale su brazo indicándole en qué lado usted está ubicado, la persona se sostendrá de usted, cuando haga cambios en el entorno debe comunicarlo a la persona, para que se pueda orientar dentro de las instalaciones.
- Si tiene discapacidad auditiva: Colóquese frente a la persona, al momento de comunicarse., hable despacio y claro, sin exagerar, utilice gestos sencillos mientras le habla, en caso de dificultades, escriba lo que desea decirle, se recomienda aprender lengua de señas. No les llame: sordo mudos...mudos, ellos pueden emitir sonidos. Comprenderlos y aceptarlos con su condición.
- Si tiene alteraciones del comportamiento o trastornos cognitivos: No sienta temor de la persona, actúe naturalmente, sus reacciones son lentas, téngale paciencia.

Recuerde ante una persona con discapacidad:

- Tener paciencia.
- No apurarlo.
- Dejarle ser independiente.
- Respetar su derecho a la autonomía.
- Respetarle su derecho a tener una vida digna, plena e independiente, con equiparación de oportunidades.



**Alcaldía de
San Miguelito**



- Inclúyalo(a).