

# MANUAL PARA ETAPA DE OPOSICIÓN DE ATENCIÓN TELFÓNICA AL VECINO – CALL CENTER.

Este instructivo tiene como objetivo dar a conocer nociones generales para desempeñarse en el puesto de trabajo de atención telefónica al vecino – call center de la Municipalidad de Córdoba.

**INDICE:**

1. Introducción.
2. Organización pública: Estructura, Función y Flujograma.
3. Servicios públicos que presta el municipio.
4. Comunicación institucional.
5. La organización orientada a la buena Atención al Vecino. Puesto de atención telefónica call – center.
6. Trámites frecuentes.

## **1. INTRODUCCION:**

El estado municipal como responsable de satisfacer las necesidades colectivas de sus ciudadanos dentro de una sociedad compleja y heterogénea debe atender a un nuevo modelo de gestión, desarrollando políticas públicas que apunten a la mejora continua de los servicios públicos. La calidad dentro de la organización, constituye una política transformadora que impulsa a su mejora permanente, dentro y hacia afuera.

La mejora en los servicios implica fomentar la participación y la comunicación con el ciudadano, mejorar la relación, recuperar su confianza y conocer la realidad que viven para poder adecuar los servicios a sus expectativas. El flujo y la evolución constante de los datos y la información hacen que los procesos deban ser dinámicos y adaptables a los cambios. Para ello, es muy importante contar con tecnología para la sistematización de la información y las comunicaciones con los vecinos, lo que dotará, además, de mayor transparencia y agilidad la gestión operativa de los servicios que se brindan.

## **2. ORGANIZACIÓN PÚBLICA: ESTRUCTURA, FUNCIÓN Y FLUJOGRAMA.**

El Estado, en su doble carácter de Gobierno y administrador, cumple sus fines, competencias y funciones con sus órganos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha. (Administración pública).

La organización no es algo estático en el tiempo, inerte; por el contrario, se está transformando continuamente, adaptándose a las nuevas necesidades de la sociedad.

### Estructura Organizacional

¿Qué son los organigramas?

Los organigramas, en general, son la representación gráfica simplificada de la estructura formal que ha adoptado una organización en un momento determinado.

Otros nombres que se le asigna son: "orgánica", "cartas de organización", "gráficas de organización", "organigramas" y "diagramas de estructura".

Un organigrama cumple las siguientes finalidades:

a) Establece la división de funciones y niveles jerárquicos.

- b) Fija las líneas de autoridad y responsabilidad.
- c) Señala las líneas de comunicación.
- d) Permite identificar a los jefes de cada área y/o unidad organizacional.
- e) Señala las relaciones entre áreas y unidades organizacionales.

### Orgánica de la Municipalidad de Córdoba

Para el ejercicio de las atribuciones que le acuerdan la Constitución de la Provincia de Córdoba, la Carta Orgánica Municipal y las ordenanzas que en su consecuencia se dicten, el Intendente cuenta con la colaboración directa de funcionarios que conforman una estructura orgánica la cual se aprueba por ordenanza del Honorable Concejo Deliberante.

Dicha estructura orgánica se divide en secretarías, las cuáles a su vez se dividen en las siguientes unidades orgánicas: subsecretarías, direcciones generales, direcciones y subdirecciones.

De cada unidad orgánica dependen la nómina de empleados municipales conforme a la carrera administrativa municipal (Ordenanza N° 8023).

A su vez, existen organismos de directa dependencia del Departamento Ejecutivo Municipal. (DEM)

De las secretarías existentes a la fecha:

- Secretaría de Gobierno, participación ciudadana y Desarrollo social.
- Secretaría General.
- Secretaría de Economía y finanzas.
- Secretaría de Salud.
- Secretaría de servicios públicos.
- Secretaría de planeamiento e infraestructura.
- Secretaría de cultura
- Secretaría de educación Secretaría de Control, fiscalización y convivencia ciudadana.
- Secretaría de modernización, comunicación y desarrollo estratégico.

De los organismos de directa dependencia del Departamento Ejecutivo

- Asesoría Letrada
- Administración General de la Justicia Administrativa Municipal de Faltas.

Secretaría Privada.

- Secretaría Legal y Técnica.
- Unidad central de Gestión.
- Instituto de Planificación Municipal. (IPLAM)
- Instituto de Formación y Selección de Servidores Públicos de la Municipalidad de Córdoba (INFOSSEP).

Consultar el organigrama del municipio e información relacionada en [www.gobiernoabierto.cordoba.gob.ar](http://www.gobiernoabierto.cordoba.gob.ar).



### 3. SERVICIOS PÚBLICOS QUE PRESTA EL MUNICIPIO.

Un servicio es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada.

No existe una sola definición del servicio público, si no que existen tantos conceptos como estudiosos han hablado del tema.

Algunos autores para definirlo ponen el foco en un criterio orgánico o formal, siendo servicio público cuando es prestado por la administración por sí o por concesionarios, otros con un criterio funcional o material lo caracterizan según la índole de la necesidad que se procura satisfacer.

Los servicios públicos son de alguna manera retributivos ya que los usuarios o beneficiarios de ellos pagan por su prestación alguna compensación ya sea bajo la forma de un impuesto, una tasa o un precio. Algunos pueden ser gratuitos relativamente ya que son compensados desde el pago de otros servicios. Por ejemplo: los servicios de protección de los derechos del niño.

A nivel municipal la carta orgánica dispone cuales son los derechos y deberes de los ciudadanos, como así también surgen los servicios que el estado municipal debe garantizar.

#### Carta orgánica Municipal de Córdoba (Sancionada y publicada en el año 1995)

La **carta orgánica** es un conjunto de normativas desarrolladas para regir la vida institucional, política y económica del municipio, por ello se transforma en la **ley fundamental del municipio**, ya que declara los principios que regirán el sistema, su modelo de organización, de crecimiento y de distribución de recursos.

La carta orgánica municipal debe dictarse conforme y en el marco de lo que establece la Constitución Nacional y la Constitución de la provincia de Córdoba.

Por lo general, la estructura de esta carta tiene similitudes con la de una Constitución, y por ello presenta un preámbulo, una parte dogmática y una parte orgánica.

La parte dogmática contiene las declaraciones, derechos, deberes, principios de gobierno y políticas especiales y la parte orgánica es la que rige la organización de las autoridades municipales.

Es importante analizar algunos artículos que son la base normativa de las responsabilidades que tiene la administración pública municipal para con la ciudadanía de Córdoba.

### Derechos y deberes de los vecinos

**Derechos (Art 9):** los vecinos, protagonistas y artífices de la vida cotidiana y el destino común de la ciudad, sentido y razón de ser del Municipio, gozan de los siguientes derechos conforme a las ordenanzas que reglamenten su ejercicio, a saber:

1. A la educación, la cultura, la salud, la promoción social, al ambiente sano, al desarrollo sustentable, la práctica deportiva y recreación.
2. A la igualdad de oportunidades y de trato.
3. A participar política, económica, social y culturalmente en la vida comunitaria.
4. A constituir partidos políticos.
5. A elegir y ser elegidos.
6. A petionar a las autoridades.
7. A informarse y ser informados.
8. A acceder equitativamente a los servicios públicos, participar en su control y gestión.
9. A la protección como consumidores o usuarios.
10. A la resistencia contra los que ejecuten actos de fuerza contra el orden institucional y el sistema democrático, en los términos de la Constitución de la Nación.

**Deberes Artículo 12.** Los vecinos tienen los siguientes deberes:

1. Cumplir con los preceptos de esta Carta Orgánica y las normas que en su consecuencia se dicten.
2. Respetar y defender la Ciudad.
3. Participar en la vida ciudadana.



4. Conservar y proteger los intereses y el patrimonio histórico cultural de la Ciudad.
5. Contribuir a los gastos que demande la organización y funcionamiento del Municipio. Formarse y educarse de acuerdo a su elección.
7. Preservar el ambiente, evitar su contaminación, participar en la defensa ecológica de la Ciudad y reparar los daños causados.
8. Cuidar la salud como bien social.
9. Prestar servicios civiles por razones de seguridad y solidaridad.
10. Actuar solidariamente en la vida comunitaria.
11. Contribuir a la defensa y el restablecimiento del orden institucional y de las autoridades municipales legítimas.

**Art. 38. Servicio público:** *“El Municipio garantiza la prestación del servicio público necesario y asegura las condiciones de regularidad, continuidad, generalidad, accesibilidad y mantenimiento para los usuarios. Los servicios públicos se brindan directamente por el municipio o por terceros según criterios de eficiencia y calidad, conforme lo reglamenten las ordenanzas.”*

### CIFRAS IMPORTANTES

La Municipalidad de Córdoba cuenta con más de 2600 nodos de participación. Los nodos son espacios de interacción, ya sea un edificio público o una política del Gobierno Municipal.

#### **Participación y empoderamiento Ciudadano:**

- 13 CPC
- 312

#### **Sustentabilidad:**

- 4 Juego Deportivos Municipales; La Liga de Fútbol Infantil y Fútbol adaptado “Dr. Ramón Bautista Mestre”; Liga Municipal de Natación (Convencional y adaptada).

#### **Educación, Cultura y equidad:**

- 38 Jardines maternas
- 37 Escuelas primarias

- 95 salas de 3 años
- 31 Centros de Educativos de Jóvenes y Adultos
- 28 equipamientos culturales
- 5 Parques Educativos (2 con sus puertas abiertas y 3 en planificación y construcción).
- 10 elencos artísticos (de los cuales 6 son profesionales).
- Programas: Registro Civil Móvil, Tu Barrio en Escena, Mi ciudad me incluye, Cine Móvil Municipal, La Muni en tu barrio, etc.
- Universidad Libre del Ambiente, Centro de Capacitación y Seguridad Vial.
- Sitio Municipal de la Memoria y Casa Warma Wasi.
- 20 Centros (Adultos Mayores, Centro de Integración Comunitaria y Albergue Sol de Noche)

### **Salud y Bienestar**

- 3 Hospitales (Hospital Municipal, Hospital de Urgencias y Hospital Príncipe de Asturias).
- 3 Direcciones de Especialidades Médicas.
- 98 Centros de Salud.
- Espacios orientados al cuidado de la salud (Dirección de Medicina Preventiva, Hogar Padre Lamónaca, Dirección del 107, Hemocentro, Farmacia Municipal, Centro Odontológico)
- 180 operativos al año (Móviles odontológicos, Campaña “Chau Mosquito”, Campaña Lavarse las Manos, Reproducción controlada y tenencia responsable de mascotas).

### Servicios que presta la Municipalidad de Córdoba.

*La siguiente enunciación no es taxativa, sino que son algunos de los servicios que se prestan desde el municipio:*

#### **De infraestructura:**

- Obras de cloacas, su mantenimiento y desobstrucción.
- Tratamiento de efluentes (Planta de Bajo Grande)

- Alumbrado público.
- Obras viales, bacheo, calles, cordón cuneta.
- Higiene Urbana

**Ambiente:**

- **Espacios verdes: arbolado público.**

**Seguridad pública:**

- Defensa civil
- Policía de tránsito

**Transporte público**

**Salud:**

- Hospitales: de Urgencias,
- Príncipe de Asturias,
- Dispensarios

**Educación.**

**Cultura.**

**Deportes.**

**Turismo.**

**Carnet de conducir.**

**Registro civil.**

**Obras privadas.**

**Desarrollo social**

- Promoción familiar.
- Inserción laboral.
- Juventud
- Niñez
- Cooperativas y ONG.

**Servicio de cementerio.**

**Inspección.**

- Habilitación de negocios.
- Servicios públicos y privados.

- Control integral de la vía pública.

#### 4. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

##### Pautas y criterios Comunes.

Con el propósito de afianzar la política de comunicación y medios hacia los vecinos, se definió que el sujeto comunicante debe ser siempre la **Municipalidad de Córdoba** y no individualmente las dependencias del municipio. Independientemente del área, servidor público, empleado o funcionario que efectúe la comunicación, el mensaje debe ser percibido de manera uniforme. Directa relación con ello tiene el uso de la marca “Municipalidad de Córdoba”, que en el Manual de Identidad Visual no contempla la coexistencia de submarcas relacionadas con las dependencias.

##### Redes Sociales

La Municipalidad de Córdoba cuenta con diferentes redes sociales abocadas al tratamiento de diversos temas y enfocado a distintos públicos: deportes, emprendedorismo, salud, etc. Sin embargo, existen tres perfiles correspondientes al municipio donde los usuarios interactúan y se informan de actividades, iniciativas y sobre todo actos de gobierno. Las tres redes principales son:

- Facebook: <https://www.facebook.com/municba>
- Twitter: <https://twitter.com/municba>
- Instagram <https://www.instagram.com/municba/?hl=es>

Para conocer el resto de las redes ingresar a <https://www.cordoba.gov.ar/comunicacion/redes>.

Los vecinos además suelen realizar reclamos y desde la Dirección de Comunicación y Medios se le responde que deben cargarlos a través de #CBA147 en su versión web <https://servicios.cordoba.gov.ar/CBA147/Login> o a través de la APP en el Playstore de Google.

Es importante aclarar que los quienes gestionan las redes sociales del Municipio no cargan reclamos, sino que les explican a las personas cómo deben hacerlo.

### Gobierno Abierto

Un gobierno abierto es aquel que abre canales de comunicación para que los ciudadanos puedan debatir sobre las políticas públicas, es un proceso de transformación que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración como los principios de diseño de la gestión pública, se posiciona como un elemento central para mejorar las capacidades del gobierno y promover su modernización.

En este sentido, nuestro municipio promueve mecanismos de generación y difusión de información y rendición de cuentas entre los que se destacan un **Portal de Gobierno Abierto**, un **Sistema Estadístico Municipal**, un **Repositorio de software público abierto** para el trabajo colaborativo con otras organizaciones y municipios, la implementación de un Código Único de identificación municipal y el **primer Portal de Presupuesto Abierto Ciudadano** del país, que se trata de una plataforma explicativa virtual que dispone herramientas sobre el control de gastos y recursos. En último se muestra el gasto con diferentes clasificaciones por objeto, finalidad y función. Asimismo hay un sector de la plataforma donde se hallan los detalles relacionados con este programa que destina el 10% (diez por ciento) del presupuesto de la obra pública a ejecuciones que decide la gente a través de las Juntas de Participación Vecinal.

## 5. LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A LA BUENA ATENCIÓN AL VECINO.

Es muy importante que dentro de la organización exista un fortalecimiento institucional del municipio, una cultura y empleados comprometidos con el enfoque al vecino. Una forma fácil de explicarlo y comprenderlo sería que todos los empleados sean conscientes al momento de interactuar con ellos. Tanto a través de la atención personal, del teléfono o del e-mail el ciudadano recibe la primera impresión o imagen de la organización

dependiente de la Administración

Pública Municipal. Debemos tener en cuenta que la imagen negativa que pueda generar una mala comunicación con el vecino se extenderá a todos los miembros de la organización y a la organización en sí.

Con esto queremos decir que, en cualquier caso, no sólo se transmite nuestra imagen personal, sino la imagen de la organización en la cual trabajamos, la que llega hasta el ciudadano. Cuando un miembro de la organización habla o actúa en el desarrollo de sus funciones, compromete la palabra e imagen de la institución y de todos cuantos trabajan en ella.

La gestión de atención al público atraviesa transversal y verticalmente a toda la organización. Es una práctica decididamente profesional que debe ser pensada dentro de una estrategia global de cercanía y vinculación de la organización con el ciudadano.

Cuestiones Previas a considerar para el desarrollo de tareas en el puesto de atención al público:

1. Conocer el valor de la función. Como parte de la organización para la prestación de servicios públicos, la función del personal de atención al vecino es brindar asistencia en la información y orientación de los requerimientos del ciudadano para realizar su trámite, consulta o reclamo que tienen que ver con los servicios que se brindan desde el municipio. La importancia de la función es que ese contacto del vecino con la administración pública a través las personas avocadas a dicha función creará una primera imagen de la organización. El empleado debe ser responsable, ofrecer un servicio de calidad con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano
2. Conocer la política de la organización. Es importante internalizar los valores de la organización como propios, reconocernos como parte y conocer la normativa y organización interna. (normativa, estructura, recursos humanos, software o sistemas de gestión)
3. Estar bien informado para ser confiable. El manejo de la información le dará seguridad y podrá transmitir una imagen confiable. Para ello es fundamental que esté

seguro de la información que proporciona o tome los recaudos para consultar una fuente segura.

Esto quiere decir que ante dudas o falta de conocimiento consulte a un superior, tenga a disposición elementos y documentación de consulta para informar u orientar correctamente al ciudadano. Con una actitud profesional, orientada a la mejora continua del servicio que ofrece.

#### 4. Reconocer los diferentes momentos o estructura de la atención personal o telefónica.

- ✓ *Momento inicial: saludo, inicio de la comunicación.*
- ✓ *Cierre, despedida.*
- ✓ *Desarrollo de la atención al vecino. (Carácter orientador).*

#### Comunicación efectiva.

MOMENTO INICIAL: saludo, inicio de la comunicación.

Las **primeras palabras** imprimen siempre el tono al resto de la conversación y son las primeras en transmitir una imagen de la organización orientada a servicio.

El trato con el usuario no debe ser frío ni distante, sino que se debe transmitir entusiasmo y cordialidad.

Para los casos que no son emergencia se debe utilizar el siguiente speech:

*Municipalidad de Córdoba, buenos días!!*

*Romina le atiende, en que le puedo ayudar?*

#### CIERRE, DESPEDIDA.

Debemos corroborar que el ciudadano está conforme con la respuesta, darle alternativas de comunicación, ofrecerles que se vuelva a contactar si es necesario y realizar un saludo cordial de despedida.

#### Desarrollo de la atención al vecino. (Carácter orientador).

En el desarrollo de la atención al vecino tendremos una comunicación con el mismo, informaremos u orientaremos al área correspondiente de acuerdo a su requerimiento y realizaremos la carga al sistema (CBA 147) para dar inicio al mismo.

Es muy importante para una buena atención:

- Trato amable y empático: Es importante hacerle sentir comodidad, generar empatía y demostrarle interés por el requerimiento que demanda al municipio.
- Preguntar con delicadeza: en muchas ocasiones será necesario realizar algunas preguntas para precisar sus demandas. Se han de efectuar cuidadosamente, pues muchas personas pueden pensar que se trata de una intromisión en su vida privada. Es muy importante evacuar dudas y cualquier objeción que nos plantee el ciudadano.
- Escuchar de forma activa: mediante gestos (asentimientos con la cabeza), o frases cortas, se le dará a entender que seguimos atentamente su conversación.
- No alargar demasiado la conversación: sobre todo si hay más personas a las que atender.
- Comunicación verbal: componentes a tener en cuenta:
  - ✓ Emplear lenguaje claro y conciso: Aclarar los puntos más confusos y aquellas palabras que resultan más ajenas al receptor. Restringir las muletillas
  - ✓ Todas las personas que participen en la conversación deben comprender lo manifestado. El discurso debe poder adaptarse a cualquier oyente.
  - ✓ Indagar o preguntar para conocer bien la necesidad o problema que quiere manifestar el vecino.
  - ✓ Seguir el hilo conductor de la comunicación. Responder sobre lo que nos manifiestan y no cambiar de forma brusca la conversación.
  - ✓ Mostrar interés (con palabras) por el tema que nos exponga y por resolverle las dudas que nos pueda plantear. El receptor participa activamente en la elaboración del mensaje y deberemos escucharlo con atención.
- Componentes paraverbales:
  - ✓ Voz en tono medio: será lo suficientemente alto para que el receptor nos escuche con claridad, pero no tanto como para que resulte intimidatorio.
  - ✓ Entonación: el tono de voz expresará amabilidad y cortesía. La entonación consiste en dar distintas elevaciones de tono a la voz a fin de conseguir variedades de la misma con lo que potenciaremos la expresividad en nuestras intervenciones. A través



del tono de voz se muestra el carácter

del orador, así como su estado de ánimo: alegría, confianza, inseguridad, etc.

✓ **Fluidez y velocidad:** la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar difícil al receptor. Tampoco será muy lenta pues denota inseguridad y poca convicción.

✓ **Claridad:** la pronunciación y vocalización será clara y comprensible. La articulación: es importante ejercitar los músculos para una mejor expresión, en especial la boca, labios y lengua.

- Expresiones faciales y corporales.

✓ **Sonreír:** tiene una doble ventaja, porque predispone al cliente a la conversación y le hace sentir más cómodo, mientras que al personal que se encuentra en los puntos de contacto les sirve para relajarse.

✓ **Gestos y posturas:** delatan intenciones y actitudes. Comunican tanto como el lenguaje verbal. No deben ser bruscos ni proclives a la mala interpretación. La postura corporal nunca debe denotar desgano o falta de predisposición. Se debe estar en una posición erguida y dispuesta para prestar atención. Tanto en la posición de pie como en la de sentado hay que evitar las "formas no comunicativas". Estas son:

✓ **Las formas rígidas:** es necesario que el orador/a muestre vida y la vida está en movimiento.

✓ **Las formas derrumbadas:** hay que evitar las actitudes laxas y encorvadas; el aspecto indolente y abatido y la falta de entusiasmo no ayuda a la comunicación

- Cuidado personal y orden del puesto de trabajo.

✓ **Cuidado de la imagen personal.**

✓ **Indumentaria:** debe ser adecuada al puesto en que se desempeña.

✓ **Orden y disposición adecuada del mobiliario,** evitando la presencia de elementos que puedan distraer la atención.

✓ **Accesibilidad rápida a materiales o documentos** que sirvan para proporcionar información.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA – CALL CENTER

El desarrollo de este punto tiene como objetivo servir como guía de las pautas y acciones que debe respetar el personal que cumple el rol de la atención al público desde el teléfono.

Una de las formas de tomar contacto con el vecino es mediante la atención telefónica. Es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación.

Antes de atender el teléfono, debe haber una predisposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor.

### Respete la estructura de la llamada: inicio, desarrollo y cierre.

#### INICIO:

Debemos receptar la llamada con una frase corta, formal y cordial que contenga:

- Saludo:

*Municipalidad de Córdoba, buenos días!!  
Romina le atiende, en que le puedo ayudar?*

### DURANTE EL DESARROLLO DE LA LLAMADA TENGA EN CUENTA PARA LA COMUNICACIÓN:

- Evite connotaciones negativas.
- Escuche activamente, expresando monosílabos que demuestran que está escuchando.
- Responda a las objeciones intentando neutralizarlas, deberá sacarlo del foco sin ignorar la objeción que le está planteando.
- Indague para conocer realmente el problema o requerimiento de quién se comunica.
- No prejuzgue, evite cualquier juicio.
- Hable en presente y con connotaciones afirmativas.

## La buena atención telefónica tiene

### una serie de condiciones que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un usuario.
- No dejar al usuario esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.
- Respirar profundamente para relajarnos. Descolgar el teléfono es abrir una puerta de nuestra organización en la imaginación de nuestro interlocutor.
- Sonreír para poder ofrecer una entonación amable. La sonrisa se percibe por teléfono.
- Mantener una postura erguida. Inclínados sobre la mesa, sostenidos por un codo vacilante, nuestra voz "decae".
- Escuchar a nuestro interlocutor. Debemos concentrarnos hasta que haya terminado de hablar.
- Componentes de la comunicación telefónica:
  - ✓ - La voz
  - ✓ - El lenguaje. El vocabulario
  - ✓ - El silencio

La voz tiene una serie de características que la pueden hacer agradable o desagradable al oído del usuario. Por ello hemos de controlar ciertos aspectos como son: la tonalidad e intensidad: en tono medio adaptable al interlocutor. Debe transmitir seguridad y

tranquilidad con la voz. Variar la

velocidad si es necesario para captar la atención del otro. Articulación clara.

Hay que señalar que la voz por su poder emotivo ofrece la posibilidad de crear:

- Confianza
- Influencia
- Sugestión
- Persuasión.

El vocabulario y lenguaje: debe expresarse formalmente, con vocabulario sencillo y comprensible. Hable en presente. Explique las palabras poco comunes.

El silencio es un elemento muy importante dentro de la comunicación telefónica. Bien utilizado nos puede ser muy útil para:

- Subrayar la importancia de algunas expresiones y remarcar ideas importantes.
- Escuchar a nuestro interlocutor

El silencio mal utilizado en una conversación telefónica puede provocar en nuestro interlocutor una alta sensación de: angustia, eterna espera, abandono.

CIERRE DE LA COMUNICACIÓN: asegúrese que han comprendido su respuesta. Indague si ha tomado nota de la información suministrada. Siempre manifieste que están para ayudarle. Salude-

#### TIPS PARA UNA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA:

- Transmisión de imagen (ser formal y amable, generar empatía)
- Voz con tono medio, articulación clara.
- Velocidad y terminología adaptada al receptor.
- Indague para conocer realmente el problema o requerimiento.
- Preguntar para liderar la llamada, ser firme en todo momento.
- Seguir el hilo conductor de la comunicación, argumentos acordes a la situación.
- Escuchar más que hablar.
- Evite connotaciones negativas.
- No prejuzgue, evite cualquier juicio.
- Hable en presente y con connotaciones positivas.
- No herir sentimientos, no subestimar o ser irónico.

- No discutir ni faltar el respeto.
- Cada llamada es única.

## 6. TRÁMITES FRECUENTES.

A continuación, se detallan los servicios y trámites que son consultados con mayor frecuencia por los ciudadanos.

- CARNET DE CONDUCIR POR PRIMERA VEZ Y RENOVACIÓN

Trámite que se encuentra disponible a realizarse en todos los C.P.C de la Ciudad.

Sólo se pueden obtener las siguientes licencias:

- B1 (automóviles y camionetas hasta 3500 kg)
- B2 (automóviles y camionetas con remolque hasta 750 kg. peso máximo 3500 kg – incluye alcance B1)
- C (camión sin acoplado)
- Renovación Motovehículo
- Requisitos:
  - - Sacar turno a través de la página web de la Municipalidad de Córdoba <https://www.cordoba.gob.ar/>
  - - Se imprime y se paga la boleta de pago que servirá para emitir tu Certificado Nacional de antecedentes de Tránsito (CeNAT).
  - -DNI + fotocopia 1era y 2da hoja.
  - -Certificado médico expedido por bioquímico donde declare el tipo y factor sanguíneo o algún certificado de análisis donde este declarado el factor y grupo sanguíneo firmado y sellado por un facultativo.
  - -Completar una declaración jurada entregada en el mismo CPC.
  - -No estar inhabilitado por Policía Caminera.
  - -No poseer deuda tributaria por los vehículos automotores registrados y presentar el comprobante de Situación Fiscal que se emite en las oficinas de Recursos Tributarios puede averiguar si posee deudas en Portal Tributario (página web de la Municipalidad de Córdoba)

Exámenes a realizar:

- Examen médico
- Examen teórico
- Examen práctico de manejo (por primera vez)

A partir de los 17 años se puede obtener la licencia categoría B1, habiendo previamente tramitado la autorización de manejo en el 4to piso del Palacio Municipal, en el área de “asuntos legales”. Para tal fin, concurrirán ambos padres en el horario de 8 a 13:30 hs.

De igual forma para menores de 16 años para categoría moto-vehículo hasta 70cc. Se deberá presentar:

- DNI de ambos padres.
- DNI actualizado del menor con domicilio en la Ciudad de Córdoba (la presencia del menor no es requerida).
- Partida de nacimiento o libreta de familia (en caso de estar casados).
- En caso de fallecimiento de uno de los padres se deberá presentar partida de defunción.
- Toda la documentación debe presentarse en original.

- PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

La Municipalidad de Córdoba promueve y brinda a los vecinos asistencia, asesoramiento, educación, difusión, información, control y tratamiento en cuestiones ligadas a las relaciones de consumo de acuerdo a lo establecido por la Ordenanza N° 8852.

Todas estas acciones tienen como objetivo la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, en conflictos derivados de las relaciones de consumo en la Ciudad de Córdoba.

Asimismo, interviene en conflictos vecinales, a través de una importante herramienta de resolución alternativa de conflictos: La Mediación Comunitaria.

La Mediación Comunitaria es un método alternativo para resolver conflictos entre dos partes, asistidas por un tercero neutral, o un mediador. La Municipalidad de Córdoba, de manera confidencial, gratuita, voluntaria y con efectos dentro del ejido de la Ciudad

de Córdoba, pone a disposición de los ciudadanos esta herramienta que contribuye a armonizar las relaciones de vecindad. (Ordenanza N° 12.103).

¿En qué conflictos podemos mediar?

- *Muros medianeros: Conservación, daños, humedades, entre otros.*
- *Árboles próximos a medianeras: daños por raíces, ramas, riesgos, entre otros.*
- *Contaminación sonora: ruidos molestos por animales, música de alto volumen, entre otros.*
- *Contaminación ambiental: humo, olores fétidos, basura, entre otros.*

¿En qué conflictos no podemos intervenir?

- *Cuestiones en proceso judicial o laboral.*
- *Asuntos de familia.*
- *Causas penales.*
- *Reclamos a organismos públicos.*

Estas herramientas se impulsan desde la gestión municipal, a través de la Dirección de Protección al Consumidor y Mediación Comunitaria. Allí se podrá recibir atención personalizada para ambos servicios en calle Deán Funes 329 de L a V de 8 a 15hs.

Requisitos para realizar un reclamo para protección del consumidor:

- Fotocopia del DNI del consumidor.
- En caso de no ser el titular, autorización certificada por la policía.
- Presentar documentación que posea sobre el motivo del reclamo (factura, resumen de cuenta, garantía) Original y copia.

Requisitos para solicitar una audiencia de mediación comunitaria:

- Fotocopia del DNI (De quien solicita la mediación).
- Nombre Completo y domicilio exacto del vecino.
- Atención personalizada en Deán Funes 329 de L a V de 8 a 15hs.

- REGISTRO CIVIL

Registro Civil de la Ciudad de Córdoba: Av. Colon 1775 B° Alberdi de L a V de 8 a 15 hs.

Requisitos para la realización de trámites en el registro civil:

- Nuevo ejemplar de DNI.
- MAYOR DE EDAD: DNI anterior o exposición Policial por robo o extravío del mismo (del año en curso).
- MENOR DE EDAD: DNI anterior o Exposición Policial por robo o extravío del mismo (del año en curso), Partida de Nacimiento Copia del Libro (no certificado).

Cambio de domicilio.

- El interesado debe presentar Certificado de Domicilio, expedido por autoridad policial competente o comprobante que acredite domicilio (boleta de luz, gas, teléfono, resumen tarjeta de crédito, etc.). No es necesario que esté a nombre del titular. La boleta debe ser del año en curso.

Pasaporte.

- Solicitar turno online (Pagina web de la Municipalidad)  
<https://www.cordoba.gob.ar/>

Requisitos:

- Argentinos mayores de edad:
- Exhibir el Documento Nacional de Identidad, Libreta Cívica o Libreta de Enrolamiento Argentinos
- Menores de Edad y/o quienes no hayan efectuado la actualización obligatoria de DNI al llegar a los 16 años:
- Exhibir el Documento Nacional de Identidad
- Concurrir acompañado de padre, madre o quien ejerza la patria potestad, quien deberá exhibir su DNI. Partida de Nacimiento (copia del libro). En caso de no ser acompañado por padre o madre, quien ejerza la patria potestad, guarda, tutela o curatela deberá dejar constancia expresa de su ejercicio, se deberá presentar copia autenticada de autorización Judicial.



Inscripción de un recién nacido:

1- Parte médico de nacimiento (este impreso es facilitado por el propio hospital donde tuvo lugar).

2- D.N.I. de los padres y Libreta de Familia (o documento que acredite el matrimonio debidamente legalizado y traducido en su caso).

Matrimonio:

Solteros Mayores de 18 años

- Partida de nacimiento de los contrayentes
- Documento de los contrayentes

Divorciados:

- Acta de Matrimonio de los contrayentes con nota marginal de Divorcio Vincular.
- Partida de nacimiento de los contrayentes.
- Documento de los contrayentes.

Viudos:

- Partida de nacimiento de los contrayentes.
- Partida de Matrimonio anterior.
- Partida de Defunción del Cónyuge Fallecido.
- Documento de los contrayentes.

EMPLEO Y CAPACITACIÓN. PROGRAMAS:

Oficina de Empleo y Capacitación Laboral, 25 de Mayo N° 469 B° Centro.

Programa SI SI:

Para generar más oportunidades para los vecinos y avanzar en una ciudad más **competitiva, equitativa e inclusiva**, la Municipalidad le ofrece a los cordobeses el **Programa Municipal Sí Sí**, con la posibilidad de que los interesados asistan a  **cursos de formación laboral** de diversos rubros y de **alta demanda en el mercado laboral local**.

El programa, que está destinado a los **vecinos mayores de 16 años**, incluye el dictado, bajo la modalidad de cursado presencial y Virtual, de hasta un año de duración.

Programa Jóvenes con más y mejor trabajo. Destinado a jóvenes que aún no han finalizado sus estudios formales con el objetivo de finalizar la escolaridad obligatoria,

realizar capacitaciones, entrenamientos laborales en empresas y/o un micro emprendimiento independiente.

Requisitos:

- Mayores de 18 y hasta 24 años.
- No haber finalizado los estudios primarios y/o secundarios.
- Residencia permanente en Argentina.
- Es incompatible con otros programas de empleo o sociales nacionales, provinciales, municipales. Sólo es compatible con la Asignación Universal por Hijo (AUH).

#### Programa PROGRESAR

Destinado a jóvenes que están inscriptos a instituciones educativas públicas (escuelas o universidades) con el objetivo de finalizar los estudios que están cursando, realizar capacitaciones, entrenamientos laborales en empresas y/o un micro emprendimiento independiente.

Requisitos:

- Mayores de 18 a 24 años.
- Ser argentino nativo o naturalizado con DNI.
- Se deben acreditar 5 años de residencia.
- Presentar la constancia de inscripción o la condición de alumno regular.
- No estar trabajando, o hacerlo de manera informal o si es formal, que el salario no sea superior a la suma de tres salarios mínimo, vital y móvil (se tiene en cuenta los ingresos del grupo familiar conviviente).

#### Servicio de Castración de animales.

El centro de castración municipal está ubicado en calle Santiago Cáceres 1885, entre Los Cocos y Santa Clara, de barrio Cáceres de nuestra ciudad (al lado del Instituto Antirrábico). Los vecinos podrán acercarse con sus mascotas en el horario de 9:00 a 13:00. Los turnos se solicitan online, ingresando al portal Municipal, <https://www.cordoba.gob.ar/>

INFORMACIÓN Y TELÉFONOS ÚTILES:

**TELEFONOS ÚTILES**

**103** DEFENSA CIVIL

**107** EMERGENCIAS MÉDICAS

**105** EMERGENCIA SOCIAL

**108** EMERGENCIA URBANA

**08008882447** (RECLAMOS LAS 24HS)

**147** ATENCIÓN AL VECINO (RECLAMOS, DENUNCIAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS)

Requisitos: DNI, e-mail, teléfono.