

DECRETO: 4601 /
TEMUCO,
28 OCT. 2024
VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.1 de fecha 16 de agosto de 2012, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO.

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2.- Que, existe la necesidad de realización de buenas prácticas para atender a personas usuarias/os consultantes de la Dirección de Seguridad Pública, pretende entregar pautas que orienten a los equipos profesionales para una atención humanizada, personalizada, acogedora, amable y coherente con la calidad que debe brindar un municipio ciudadano a las personas.

DECRETO

1.- Apruébese la Actualización del Manual de procedimientos : "Buenas prácticas para la atención de personas usuarias y/o consultantes en dependencias de la Dirección de Seguridad Pública " de la Municipalidad de Temuco, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVASE,


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL
ICL/nhm
Distribución
Oficina de Partes
Dirección de Seguridad Pública



MAURICIO CRUZ COFRÉ
ALCALDE (S)


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN DE CONTROL


Municipalidad de Temuco
D. Asesoría Jurídica



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

"BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA"

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rodrigo Valdés Carrillo	Israel Campusano Lobos	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP- MT
	“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS	Revisión:02
	USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA	Página 2 de 26
	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Fecha: junio 2024

CONTENIDOS

I.	ANTECEDENTES	3
II.	FUNCIONES DE LA UNIDAD	7
III.	OBJETIVO DEL MANUAL	12
IV.	OBJETIVO DEL PROCESO	12
V.	ALCANCE DEL MANUAL	13
VI.	CONTROL DEL MANUAL	13
VII.	REFERENCIA NORMATIVA	14
VIII.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	14
IX.	DIAGRAMA DE FLUJO	26



I. ANTECEDENTES

La Municipalidad de Temuco, a través de la Dirección de Seguridad Pública, mantiene una gestión continua por mejorar la calidad de atención de las personas usuarias y/o consultantes, siendo uno de los principales objetivos para desarrollar y mejorar la entrega de sus servicios.

Este manual contiene los pasos que toda persona funcionaria municipal debe seguir al momento de recibir y atender a una persona usuaria, así como los aspectos más importantes que deben considerarse en la recepción, así de esta manera, desde un principio brindar una atención de calidad, humanizada y personalizada con las personas usuarias que la requieren al asistir a la Dirección de Seguridad Pública.

I.1 DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Facilidad de acceder a los servicios ofertados por la Dirección, ya sea de forma presencial o vía remota.

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un proceso de atención en el cual cada persona consultante y/o usuaria es atendida de manera cercana.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y capacidad negociadora.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Refiere a la realización de tareas asignadas en tiempo oportuno, procurando agilidad en la tramitación de solicitudes.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar funciones de manera correcta y adecuada.

CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la atención, donde la persona profesional funcionaria asegura el resguardo de la información entregada por la persona usuaria y/o consultante.

ELEMENTOS DE SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES: Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos a la persona usuaria o consultante. La atención a la persona usuaria o consultante requiere amabilidad y cortesía, responsabilidad, proactividad,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP- MT
	“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Revisión:02
		Página 4 de 26
		Fecha: junio 2024

empatía, puntualidad. Se debe tratar la persona usuaria o consultante como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que atienden directamente a la persona usuaria o consultante. No se logrará mucho si la atención a la persona usuaria o consultante es excelente, pero los procesos no lo son.

CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de la persona usuaria o consultante es un componente importante en la calidad de los servicios.

EMPATÍA: Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que las personas esperan obtener cuando acuden a solicitar atención. Es muy importante no generar falsas expectativas, debido a que ello puede provocar frustración e insatisfacción.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los equipos profesionales y de las personas participantes usuarias y/o consultantes.

NORMA: Se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por una persona específica, en un espacio y lugar establecido. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.

ORIENTACIÓN A LA PERSONA USUARIA Y/O CONSULTANTE: Se refiere a cómo se organizan los servicios ofrecidos.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen las personas participantes sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PERSONA PROFESIONAL Y/O FUNCIONARIA: Todos los equipos municipales que trabajan en el establecimiento municipal.

SATISFACCIÓN: Resolver la necesidad de la persona usuaria, entrega de un servicio que cumple sus expectativas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 5 de 26
		Fecha: junio 2024

PERSONA USUARIA Y/O CONSULTANTE: Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o requiere atención en la Dirección de Seguridad Pública. En torno a ella se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento municipal.

VALOR AGREGADO: El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas entre las personas que ejercen las funciones municipales, en definitiva, la excelencia de las personas que prestan servicios. El valor agregado en el servicio a la persona usuaria y/o consultante consiste en todo aquello que percibe y que mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, resolución, entre otros).

VISIÓN DE EXCELENCIA: La visión de excelencia en el servicio a la persona usuaria y/o consultante, es que todos los equipos profesionales procuren exceder las expectativas que tiene la persona usuaria. Porque una atención y un servicio excelente es un requisito indispensable para la buena imagen del establecimiento municipal.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

La Dirección de Seguridad Pública, tiene como objetivo diseñar y ejecutar políticas que propendan a reducir las condiciones de riesgo que facilitan la violencia y la delincuencia en la comuna, promoviendo la participación ciudadana en la resolución de las problemáticas detectadas.

A la Dirección de Seguridad Pública, le corresponde las siguientes funciones generales:

- a) Asesorar al Alcalde y al Concejo, en materias de Seguridad Pública.
- b) Desarrollar, implementar y promover directamente y/o en coordinación con otros organismos públicos o privados, la ejecución de planes, programas y acciones en materias de prevención social y situación del delito u otras situaciones que alteren la seguridad de las personas.
- c) Ejecutar programas de prevención, asistencia y orientación a víctimas de delitos, así como también, acciones que eviten la reincidencia delictual; coordinando su accionar con las diversas instituciones y organizaciones vinculadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 6 de 26
		Fecha: junio 2024

- d) El desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de acciones de prevención social y situacional, la celebración de convenios con otras entidades públicas para la aplicación de planes de reinserción social y de asistencia a víctimas, así como también la adopción de medidas en el ámbito de la Seguridad Pública a nivel comunal, sin perjuicio de las funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- e) El seguimiento del plan comunal de seguridad pública.
- f) Ejercer las funciones que delegue el Alcalde, siempre que estén vinculadas con la naturaleza de su función.

La dirección de Seguridad Pública estará constituida por los siguientes departamentos:

- 1-. Departamento Acciones tácticas preventivas.
- 2-. Departamento Programa de intervención comunitaria y psicosocial
- 3-. Departamento Análisis, Estudio y Plan comunal
- 4-. Departamento de Igualdad de género.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Este manual de buenas prácticas para atender a personas usuarias y/o consultantes de la dirección de Seguridad Pública, pretende entregar pautas que orienten a los equipos profesionales para una atención humanizada, personalizada, acogedora, amable y coherente con la calidad que debe brindar un municipio ciudadano a las personas, donde se promueve el respeto.

El ejercicio habitual de buenas prácticas para la atención de personas será imprescindible, debido al importante rol que los equipos profesionales desarrollan al momento de ejercer el cargo público en la gestión municipal, su proximidad con la ciudadanía genera un vínculo de responsabilidad, transparencia, eficacia y voluntad de servicio con la sociedad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP- MT
	"BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA"	Revisión:02
		Página 7 de 26
		Fecha: junio 2024

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

La Dirección de Seguridad Pública tiene como objetivo fundamental acercarse a los territorios, permitiendo un fácil acceso para realizar trámites municipales, un lugar donde encuentren equipos profesionales cercanos, respetuosos y empáticos que entreguen soluciones concretas a sus problemáticas personales y vecinales, mediante un trato de calidad en la atención de las personas que visiten o contacten las dependencias de la Dirección.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Las normas que se describen a continuación forman el protocolo de buenas prácticas para la atención de personas usuarias y/o consultantes y es de carácter obligatorio acatar estas prácticas por parte de todos los equipos profesionales de la Dirección de Seguridad Pública. Estas normas deben ser aplicadas durante las atenciones y/o consultas diarias que desempeñan con las personas de la ciudad de Temuco.

- Director
- Profesionales
- Técnicos
- Administrativos
- Auxiliares de servicio
- Usuarios/as

VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del manual de buenas prácticas para la atención y/o consultas realizadas por las personas, estará bajo la responsabilidad del Director de Seguridad Pública, quien velará por el cumplimiento de lo que establece el manual y además de su revisión y actualización según corresponda.

Se establecerá un periodo de vigencia de 1 año para realizar su revisión y modificación si es necesario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP- MT
	“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Revisión:02
		Página 8 de 26
		Fecha: junio 2024

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 3 letra f.

VIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El personal del municipio debe ser polivalente y estar preparado para afrontar las diferentes situaciones que se van a presentar durante el desarrollo de sus funciones o tareas asignadas.

Es por aquello que se debe cumplir una serie de requisitos que aseguren en todo momento la calidad de los servicios sociales que se ofrecen, ya sea como Municipio, dirección o departamento.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad del trato/atención y comunicación entre los equipos profesionales y personas consultantes y/o participantes.

PASO 1: SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA

Ejemplos:

- Buenos días, tarde, noches
- Uso obligatorio de credencial de identificación.

PASO 2: PRESENTACIÓN PERSONAL

Ejemplos:

- Mi nombre es.....
- Mi pronombre es..... (él, ella u otro?)
- Soy parte del equipo profesional que estará a cargo de.... quien resolverá sus dudas o consultas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP- MT
	“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Revisión:02
		Página 9 de 26
		Fecha: junio 2024

PASO 3: INDIVIDUALIZACIÓN DEL LA PERSONA USUARIA O CONSULTANTE?

Ejemplos:

- Llamar a la persona usuaria o consultantes por su nombre social y/o registral. Tratándole siempre con respeto.
- Buen día, soy... funcionaria/o municipal, cuál es su nombre social (¿cómo le gusta que se refieran a usted?), ¿cuáles son sus pronombres?, él, ella u otro?

PASO 4: OFERTA Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Ejemplos:

- Orientar a la persona usuaria o consultante y dar respuesta a todas las dudas en forma asertiva y amable, procurando que se retire comprendiendo la información entregada.
- ¿Cuál es su motivo de consulta?
- ¿En qué puedo ayudar?”
- “Sr/Sra. ¿Tiene alguna duda o consulta sobre la información que le he entregado?”

PASO 5: DESPEDIDA

Ejemplos:

- Hasta luego, que tenga buen día.... Ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar.
- Recuerde seguir lo indicado (Repetir indicaciones si es necesario 2 o 3 veces)

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL:

COMUNICACIÓN VERBAL: La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea es creada en el pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo a la persona usuaria y/o consultante mostrando interés en dar un buen servicio y resolver sus consultas y/o requerimientos. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo a la persona usuaria y/o consultante y mirando su rostro.
- Ejercite la escucha activa (escuchar en plena conciencia e interés a su interlocutor/a procurando disposición a comprender lo que el otro/a le comunica. También involucra postura y gestos).
- Escuche atentamente
- Muéstrese comprensión y empatía.
- Utilice lenguaje sencillo, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que la persona usuaria y/o consultante desarrolle su idea.
- Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea breve, hable lo necesario.

ASPECTOS QUE IMPIDEN LA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL:

- Violencia verbal. Evite confrontar al usuario de forma agresiva o pasivo agresiva.
- Arrogancia. Evite demostrar que cree estar en una posición de superioridad frente a la persona usuaria o consultante, no imponiéndose ni menospreciando.
- Utilización de estereotipos, Evite que sus creencias personales sobre hechos o personas entorpezcan la atención.
- Falta de habilidad interpretativa Evite imponer su propio análisis frente a un usuario/a o situación.
- Subjetividad. Evite transmitir sentimientos, estados de ánimo negativos. O que puedan influir desfavorablemente en la persona usuaria y/o consultante.

El personal municipal debe ser cuidadoso/a en la utilización de palabras o frases violentas, subjetivas, negativas o descuidadas para no perder la confianza de la persona consultante y/o participante, tales como los siguientes ejemplos:

- ¿Entiende? Connota que persona consultante y/o participante es poco inteligente.
- ¡¡¡Pero es que no ha leído bien, lea bien!!!
- A mí no me pregunte por favor.
- Creo que la persona funcionaria que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante - Recordar que nada es más importante que la persona consultante y/o participante.
- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que tenemos cada persona trabajadora acá.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Ese no es mi trabajo.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El consultante y/o participante presencial, es primero que el teléfono.
- No puedo responder en este momento. Sin dar alternativa a la atención y/o agendarla.
- No tengo idea, mejor pregunte con otra persona.
- Si no me explica a qué viene, yo no puedo recibir su consulta.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Además, evite la excesiva confianza con las personas consultantes y/o participante (aunque sea persona conocida).

LA PERSONA FUNCIONARIA MUNICIPAL DEBE SIEMPRE ENTREGAR UN TRATO PROFESIONAL.

Nunca se debe usar frases como las siguientes:

Ejemplos:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Hola, cómo estaii! o Hola, y tú en que andas?, aunque sea una persona conocida en el trabajo o fuera del trabajo, se debe actuar de manera profesional.
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno mi reina, con mucho gusto !

LA TÉCNICA DE PREGUNTAS:

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto, es necesario dominar la técnica de preguntas.

Esta técnica consta de dos tipos de preguntas:

- **Abierta:** Preguntas fáciles que ponen a hablar de manera facial al usuario/a. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué necesita? O ¿En qué lo puedo ayudar?
- **Directa o Cerrada:** Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer a la persona consultante y/o participante de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Lo llamo a las 9 a.m.? ¿Firmamos el consentimiento para las visitas en el domicilio?

COMUNICACIÓN NO VERBAL: La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación, se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: Actúe con normalidad.
- Mantenga una buena postura corporal.
- Contacto visual: Mire al rostro, procurando mirar a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad.
- La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.



- Aprenda a escuchar: Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Demuestre que tiene interés.

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA O REMOTA.

El teléfono es un medio de comunicación que permite a la persona participante y/o consultante acceder a información, de forma sencilla y rápida.

La atención telefónica es de gran importancia, porque es una manera de contacto con la persona participante y/o consultante con determinados servicios de nuestra Dirección de Seguridad Pública.

Por la voz, la persona participante y/o consultante percibe si estamos escuchando atentamente y con interés y/o bien, si somos sinceros con la respuesta que se entrega.

Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que la persona participante y/o consultante siempre reconozca este estilo en todos los servicios de la Dirección de Seguridad Pública.

TENGA EN CUENTA:

- 1.- No dejar que el teléfono suene más de tres veces o en un volumen muy bajo que no se logre escuchar.
2. Identifíquese. Contestar siempre saludando, identificando el nombre de la persona del equipo, la jornada del día, el servicio, el establecimiento y ofreciendo colaboración.

Ejemplos:

"Buenos días, habla Claudio Correa, Gestor territorial, unidad vecinal sector poniente ¿En qué puedo ayudar?",

"Buenos días, Dirección de Seguridad Pública, atiende... (dar nombre)".

3.-Escuchar activamente: Ej:"Estimado escucho, dígame sus datos que voy a tomar nota".

4.-Confirmar la información que la persona participante y/o consultante está entregando por teléfono.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSULTANTES EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA”	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 14 de 26
		Fecha: junio 2024

Ej: “Entonces su problema es...o desea saber o confirmar la información...”

5.-Otorgar un trato personalizado y amable. Ej: "Es importante que el día que acuda a la Dirección de Seguridad Pública, traiga su cédula de identidad".

6.- Que la información proporcionada sea entendida por la persona consultante y/o participante. Ej: ¿tiene alguna duda?”

7.-Despedirse amablemente. "Hasta luego, gracias por llamar...”

8.-Vocalizar bien las palabras, de manera que sea fácil de entender para la persona consultante y/o participante.No ingerir ningún alimento, porque perjudica la locución.

9.-Tomar notas. Esto le permite fijar mejor las ideas y evita repetir la llamada, y /o revictimización (proceso por el cual una persona que haya sido víctima de un delito o abuso sufre nuevas victimizaciones, por ejemplo: cuando solicitan de forma repetitiva que, entregue su relato, reviviendo la experiencia)

10.-Si debe poner en espera la llamada, comunique antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el equipo profesional evite dejar en espera a la persona consultante y/o participante por más de 01 minuto seguido sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar a quien es consultante y/o participante y solicitar un minuto más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con la persona consultante y/o participante y le permite a la persona decidir si desea o no seguir esperando.

EN RESUMEN, CÓMO DIRIGIRSE AL USUARIO:

- Se pregunta nombre (social y registral), además del pronombre (el, ella u otro), saludando por el nombre utilizando lenguaje culto formal.
- Evite tutear o tratar con exceso de confianza.
- Nunca utilice apodos.
- Evite responder violentamente, propiciando discusiones.
- Verifique que le está prestando atención y comprende la información entregada.

- Despidase atenta y cordialmente, “Muchas gracias por comunicarse con la dirección/departamento/programa.
- Puede consultar nuevamente si tiene nuevas dudas o consultas.
- Gracias por su paciencia de espera.

Si la persona está en espera telefónica, y debe pasar la llamada a otra persona del equipo, primero explique al a la persona consultante y/o participante lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decirlo.

IX. DIAGRAMA DE FLUJO

