

# Guión gráfico A

Escenario 1 / Funcionario de atención al cliente

## Storyboard A

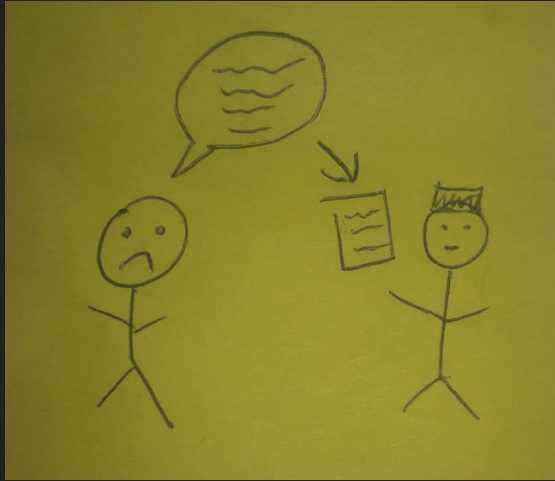
Scenario 1 / Client attention official

Desde

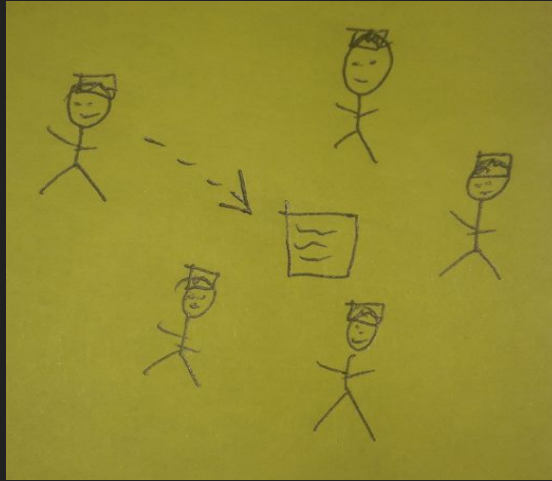
From

# Como es hoy...

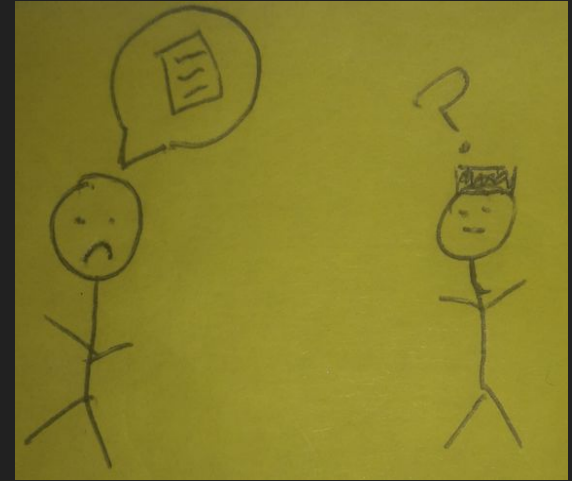
How it is today...



1



2



3

# Como es hoy...

## How it is today...

**MUNICIPALIDAD DE PALMARES**  
**BOLETA DE DENUNCIAS**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

E- mail: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre del denunciado: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Detalle de la denuncia: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

Remitida al departamento: \_\_\_\_\_

Tramitada por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**MUNICIPALIDAD DE PALMARES**  
**DENUNCIA POR OMISIÓN DE LOS PROPIETARIOS DE BIENES INMUEBLES**

Fecha: \_\_\_\_\_

Señores  
Departamento de Gestión de Desarrollo Urbano  
MUNICIPALIDAD DE PALMARES

El propietario (s): \_\_\_\_\_ del predio  
ubicado \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ en el distrito de \_\_\_\_\_, incumple con la (s)  
disposiciones del Artículo 75 y 76 del Código Municipal.

Por:

- ☐ No limpiar la vegetación de sus predios situados a orillas de las vías públicas.
- ☐ No recortar la vegetación del predio que perjudica o dificulta el paso de las personas.
- ☐ No limpiar y Cercar el predio donde no haya construcciones o estén deshabitados.
- ☐ No construir o Dar mantenimiento la acera frente a esta propiedad.
- ☐ No remover del predio y/o la acera aquello que contamine el ambiente.
- ☐ Obstaculizar el paso por la acera con gradas, objetos, rótulos u otros materiales.
- ☐ No instalar canoas y/o bajantes para recoger las aguas pluviales, de las edificaciones cuyas paredes externas colinden inmediatamente con la vía pública.
- ☐ Arriesgar la integridad, el patrimonio de terceros y favorece actos delictivos.

Por lo que declaro que cualquier daño a la salud, la integridad física o patrimonio de terceros serán responsabilidad solidaria de la Municipalidad y el propietario.

\_\_\_\_\_  
*Nombre y cédula del denunciante*

\_\_\_\_\_  
*Firma*

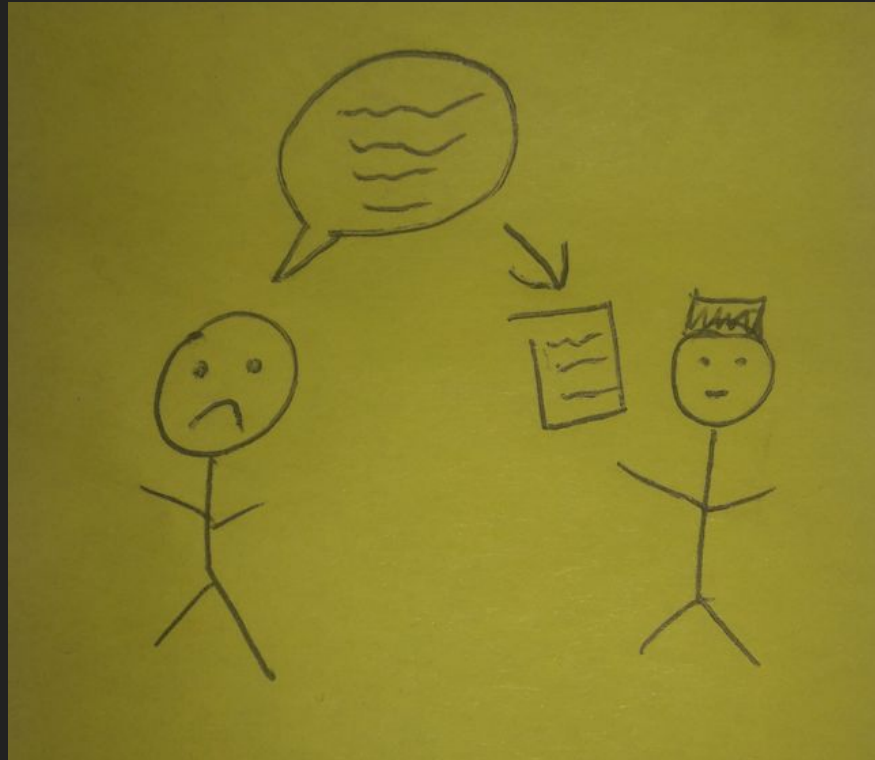
RECIBIDO POR \_\_\_\_\_  
*Nombre*

\_\_\_\_\_  
*Firma*

Teléfono: 2453-9600, fax. 2453-1213  
www.municipalmes.go.cr

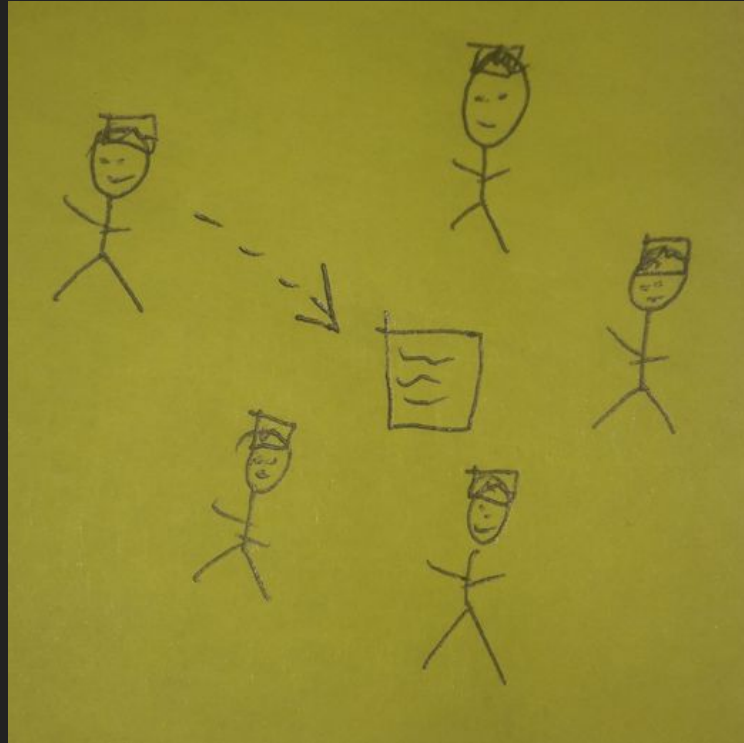
# 1. Ingreso de reporte o iniciativa de la comunidad

1. Entry of report or initiative from the community



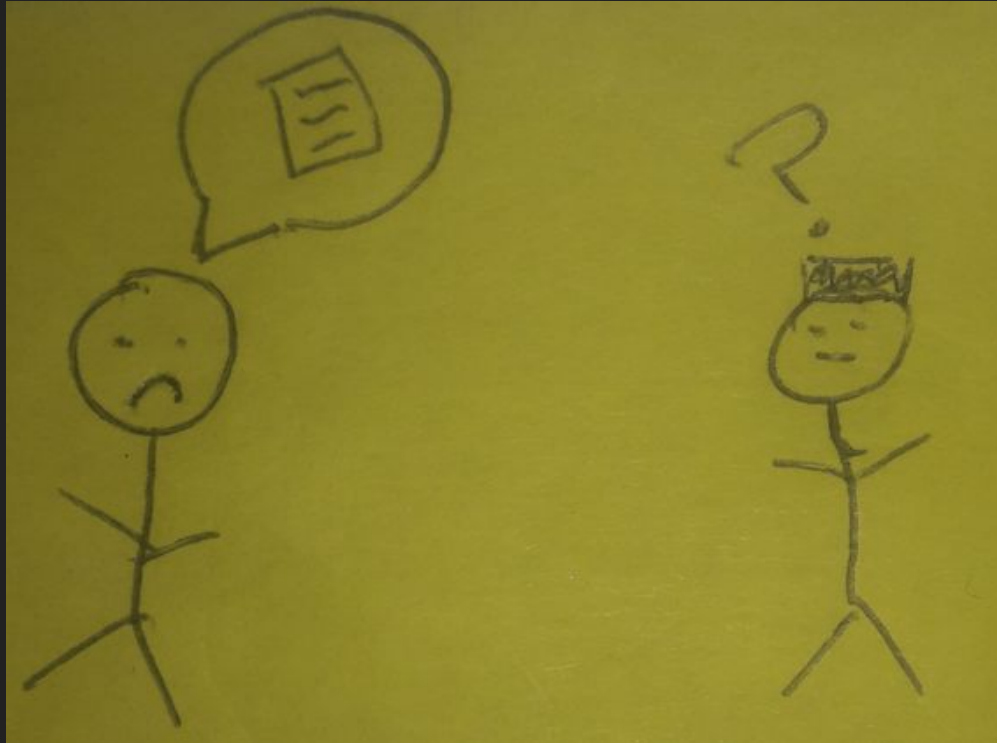
## 2. Comunicación de situación a equipo oficial

2. Communication of situation to official team



### 3. Seguimiento del reporte o iniciativa fallido

3. Failed report or initiative tracking



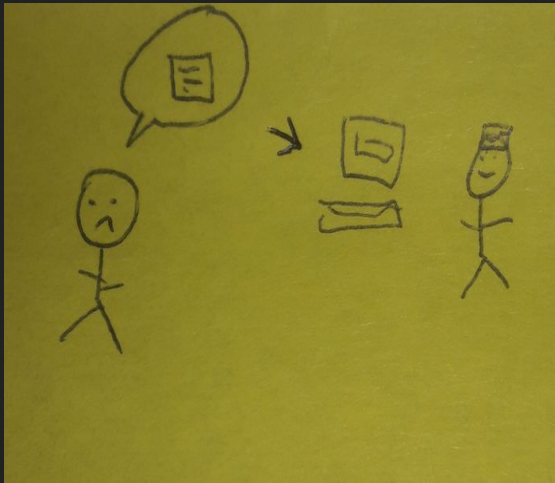
Hacia

To

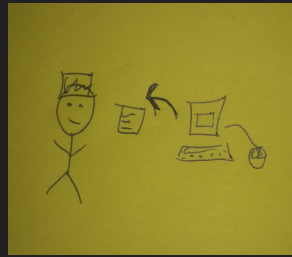


# Como podría ser...

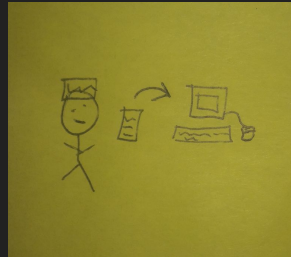
How it could be...



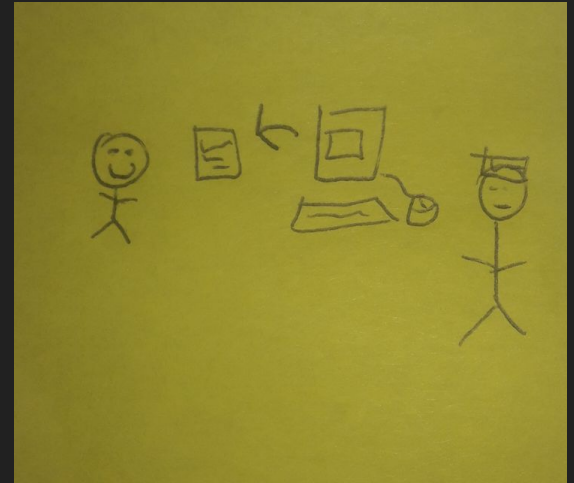
1



+



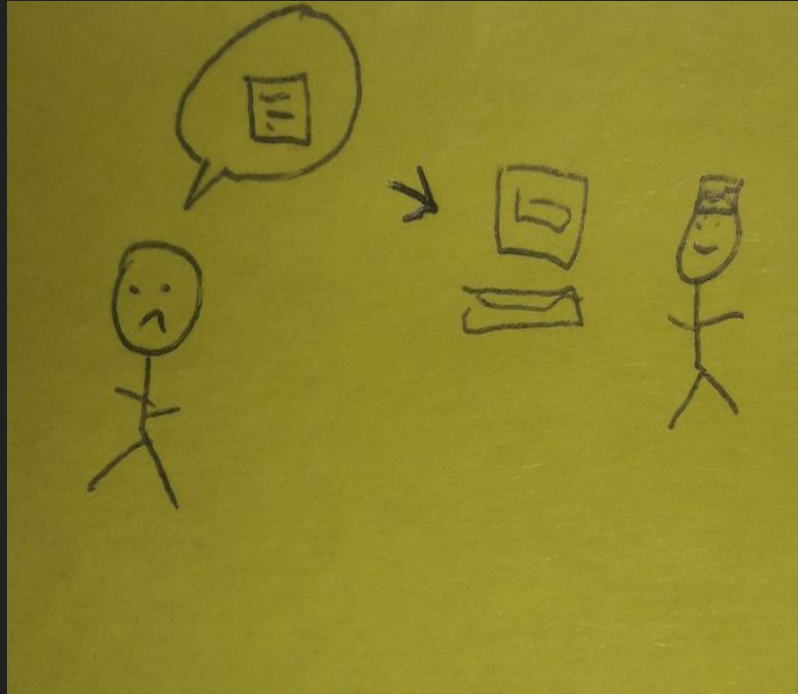
2



3

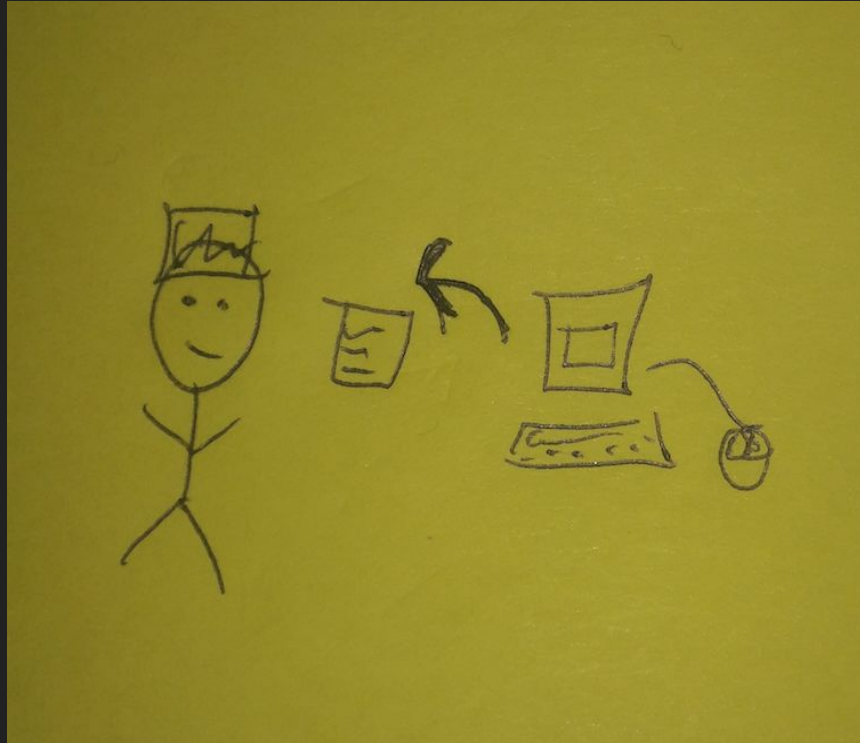
# 1. Ingreso de reporte o iniciativa de la comunidad

1. Entry of report or initiative from the community

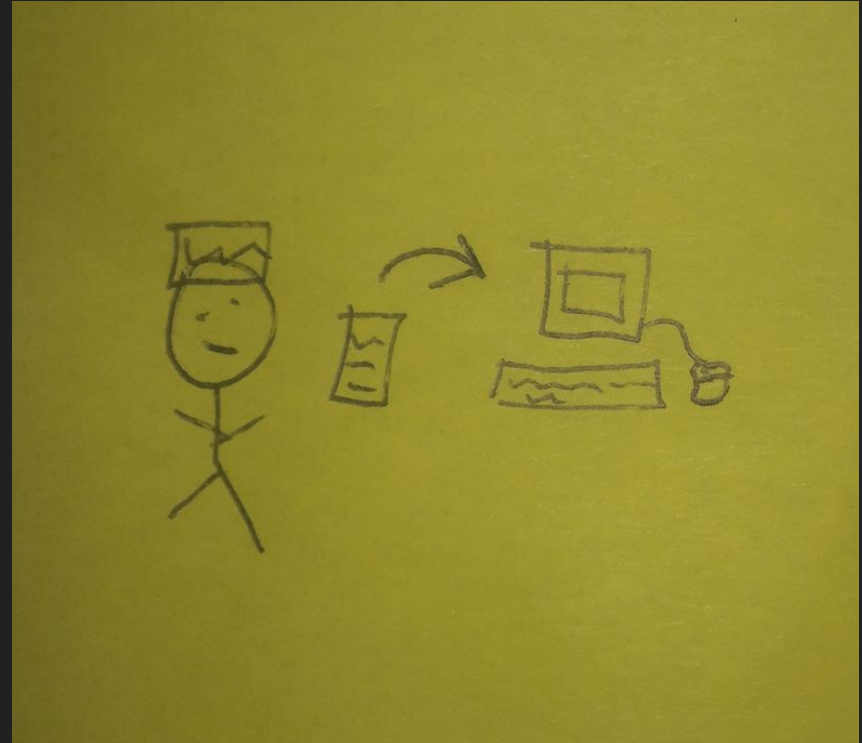


## 2. Comunicación de situación a equipo oficial

2. Communication of situation to official team

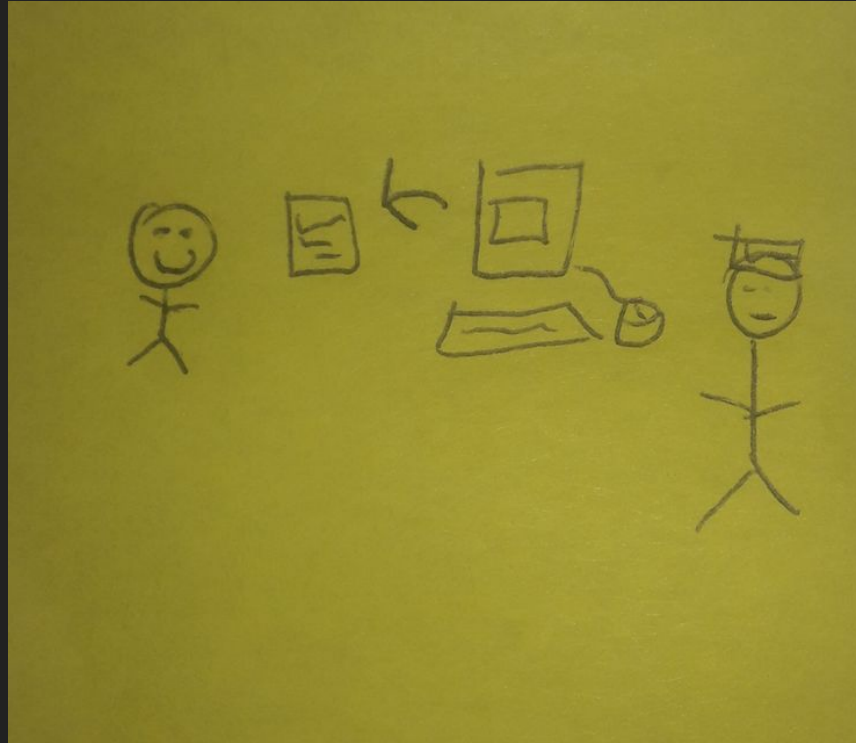


+



### 3. Seguimiento de reporte o iniciativa exitoso

3. Successful report or initiative tracking



# Digitalización imparcial del proceso

Impartial digitalization of the process



Personal / Existente

Personal / Existent


















Digital / Propuesto

Digital / Proposed

# Canales utilizados actualmente

## Currently used channels

		1. Petición	→	2. Inspección	→	3. Fundamentación	→	4. Planificación	→	5. Ejecución	→	6. Legitimación	→	7. Seguimiento
Canal	Personal													
	Teléfono													
	Correo													
	Mensaje													
	Redes sociales													
Localización	Municipio													
	Comunidad													

# Canales utilizados actualmente + canales digitales propuestos

Currently used channels + proposed digital channels

		1. Petición	→	2. Inspección	→	3. Fundamentación	→	4. Planificación	→	5. Ejecución	→	6. Legitimación	→	7. Seguimiento
Canal	Personal	●		●		●		●		●		●		●
	Teléfono	●												●
	Correo	●		●		●		●		●		●		●
	Mensaje													
	Redes sociales	●												
Localización	Municipio	●		●		●		● ●		●		● ●		●
	Comunidad	●		●						●				●

# Proceso propuesto

Proposed process

- A. Antes
- B. Durante
- C. Después

Canal	1. Comunicación			2. Inspección			3. Fundamentación			4. Planificación			5. Ejecución			6. Legitimación			7. Seguimiento		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Correo	n/a	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n/a	●	●



Personal / Existente

Personal / Existent



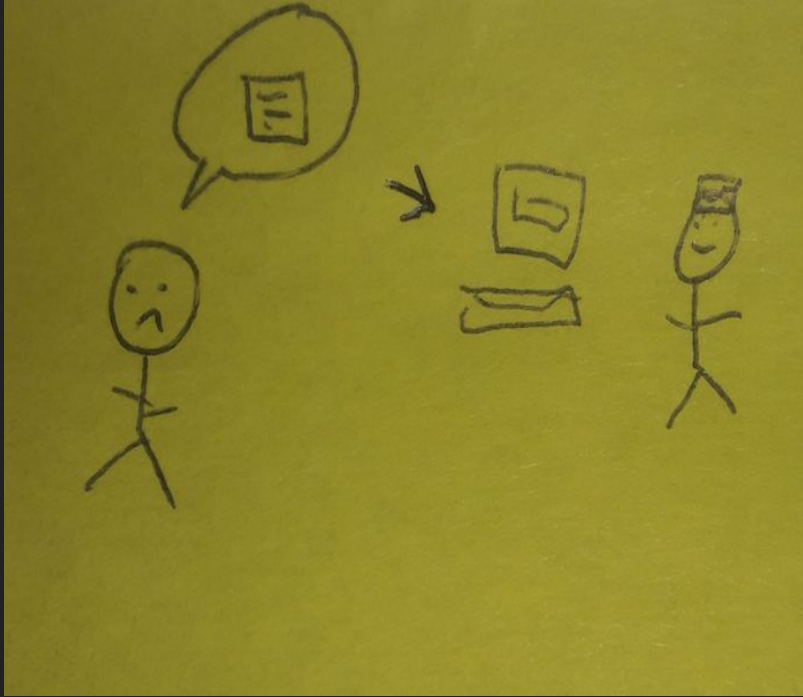
Digital / Propuesto

Digital / Proposed



# 1. Ingreso y comunicación de reporte o iniciativa

## 1. Entry and communication of report or initiative



1.b

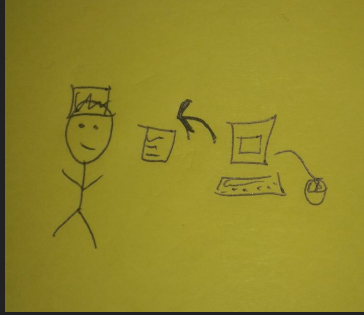
+



1.c

## 2. Inspección de situación en la comunidad

2. Inspection of situation within the community



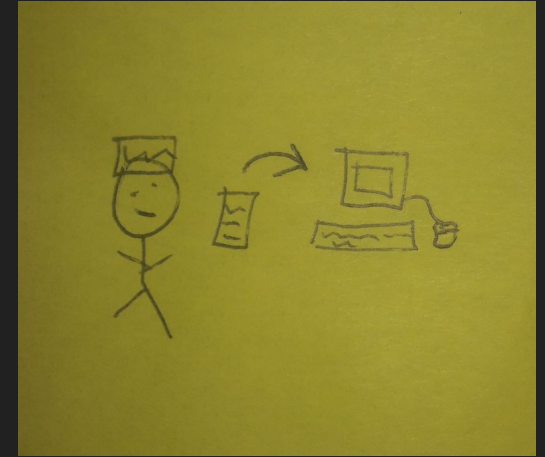
● 2.a

+



● 2.b

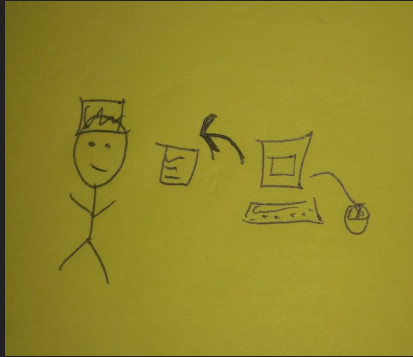
+



● 2.c

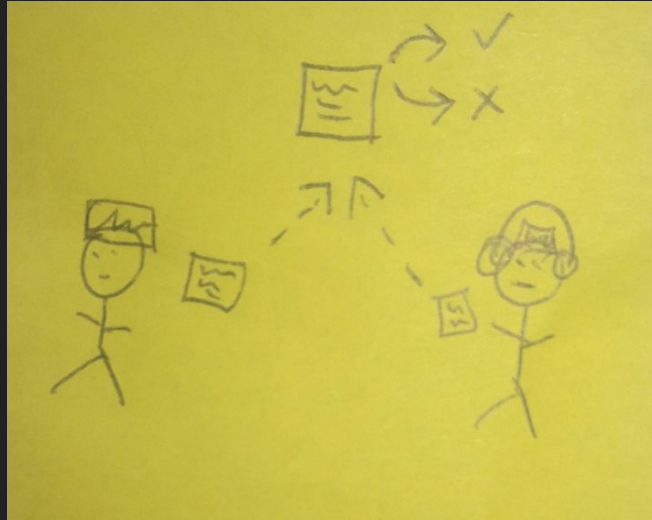
# 3. Fundamentación de la respuesta oficial

## 3. Fundamentation of official response



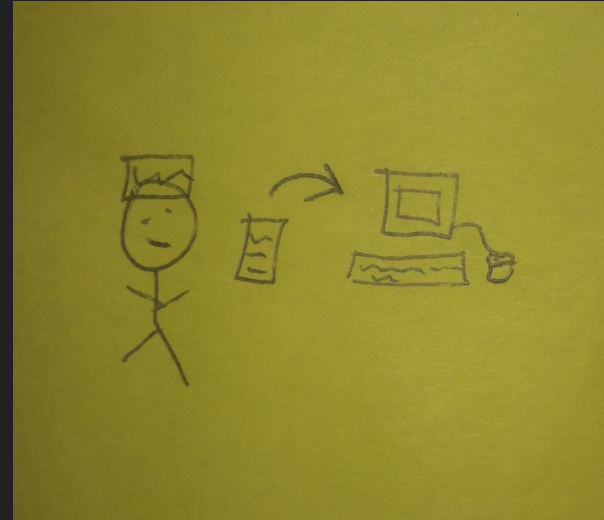
● 3.a

+



● 3.b

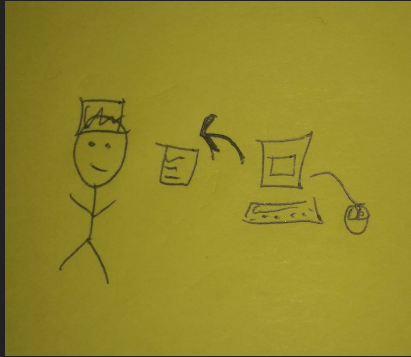
+



● 3.c

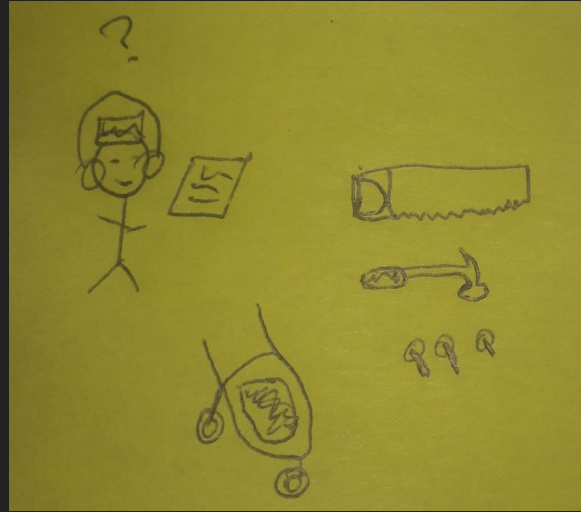
# 4. Planificación de la ejecución

## 4. Planification of execution



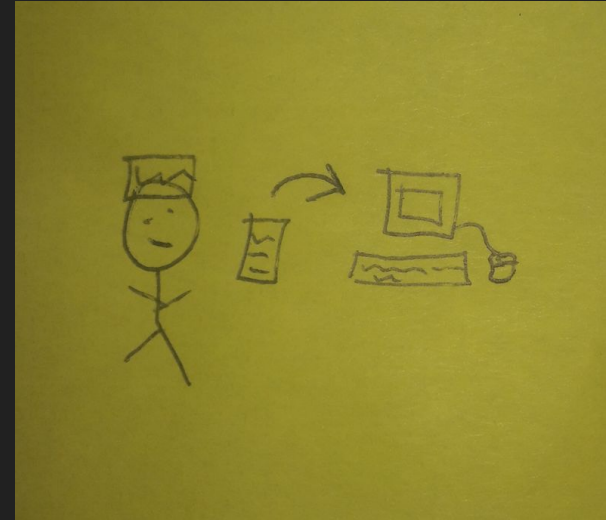
● 4.a

+



● 4.b

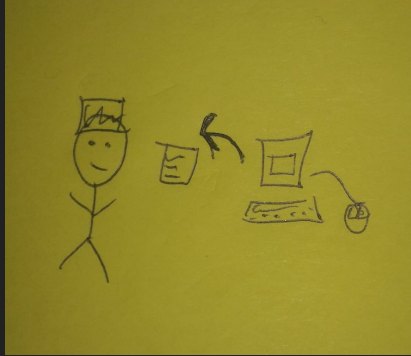
+



● 4.c

# 5. Ejecución del plan dentro la comunidad

## 5. Plan execution within the community



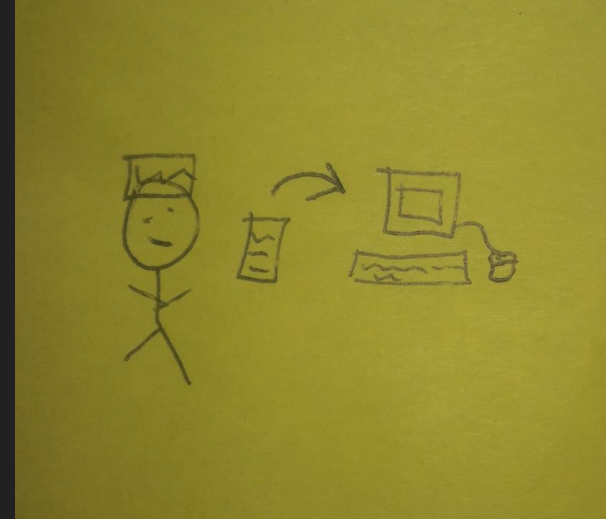
● 5.a

+



● 5.b

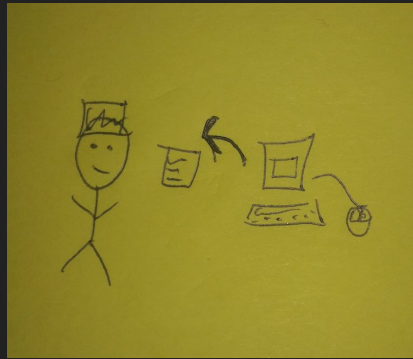
+



● 5.c

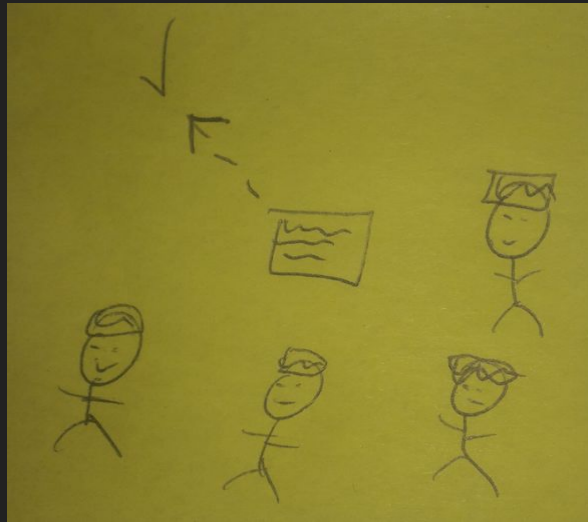
# 6. Legitimación de los resultados del proyecto

## 6. Legitimation of project results



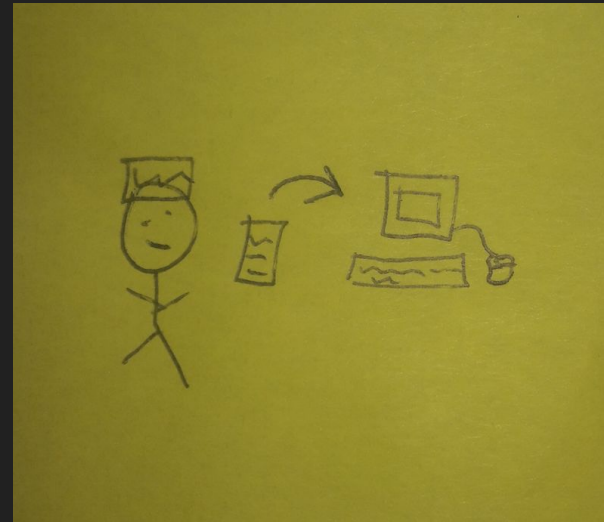
● 6.a

+



● 6.b

+

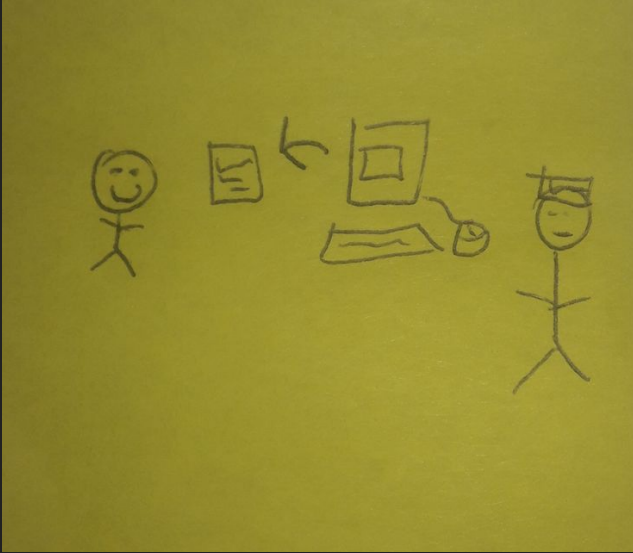


● 6.c



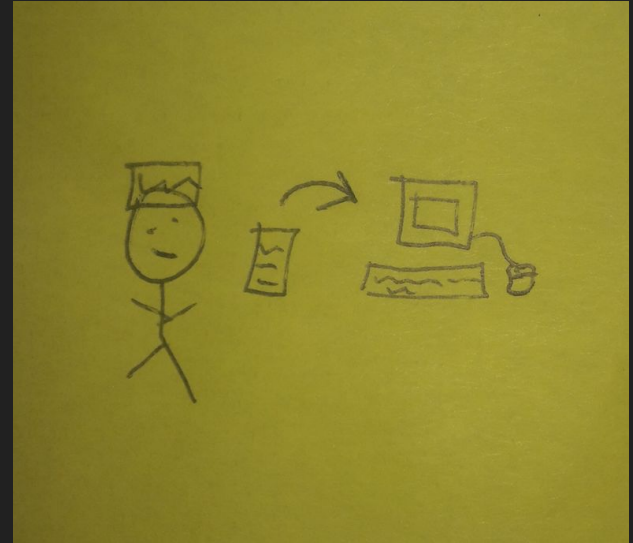
# 7. Seguimiento de reporte o iniciativa exitoso

7. Successful report or initiative tracking



● 7.b

+



● 7.c

El fin

The end