



# CÓMO TRABAJAR BIEN CON LA CIUDAD

## Cómo Empezar

- **Sepa a quién llamar:** Uno de los primeros pasos para trabajar con el personal de la Ciudad es identificar a la persona o departamento adecuado con quien hablar. Consulte la guía de servicios de Fort Wayne para obtener una lista de algunos servicios de la ciudad o visite la página web: [www.cityoffortwayne.org](http://www.cityoffortwayne.org), para obtener una lista completa de los departamentos y su información de contacto. También puede visitar la página [www.engage.cityoffortwayne.org](http://www.engage.cityoffortwayne.org) para obtener una lista de actividades de participación comunitaria.
- **Tenga claro cuál es su propósito:** Tener una meta/objetivo claramente definido será útil tanto para usted como para el personal con el que vaya a trabajar.
- **Recuerde que la participación de la comunidad es clave:** Una vez que conozcas tus metas, considera cómo pueden afectar a tu vecindario y a otros miembros de la comunidad. Por ejemplo, si intentas resolver un problema, pregúntate si tu proyecto será apoyado o rechazado por los vecinos. Involucrar a los residentes en proyectos que los impactan fomenta la confianza y demuestra respeto. Además, su participación puede generar interés y apoyo.

## Claves para Reuniones y Comunicaciones Efectivas

*La cortesía y la preparación son clave para tener reuniones, llamadas o correos productivos y eficientes. Aquí van algunas recomendaciones...*

- **Llegar a tiempo/expresar sus preocupaciones con anticipación:** A menudo, el personal solo está disponible por un período de tiempo determinado. Llegar a tiempo puede ayudarle a aprovechar al máximo su reunión programada.
- **Establecer su enfoque:** Prepárese para concentrarse en una solución específica o en los próximos pasos relacionados con un objetivo o desafío en particular, y para trabajar con el personal para tener una lluvia de ideas y resolver problemas juntos. ¡Tener una mente abierta sobre nuevas soluciones o estrategias es imprescindible!
- **Comunicarse con claridad:** Establezca claramente sus metas y prepárese para hacer preguntas de seguimiento. Es más fácil encontrar una solución cuando ambas partes comprenden el objetivo. Informe al personal si su inquietud no se está abordando o si tiene preguntas adicionales. Muchas inquietudes surgen de malentendidos sobre los objetivos o de factores desconocidos. La buena comunicación facilita el proceso.

## Cómo Comunicarse Eficazmente

- **Tenga cuidado de no hacer suposiciones:** Haga todo lo posible por no hacer suposiciones sobre la persona con la que se está comunicando, ya sea profesional o personalmente. Nunca se pueden conocer las cualidades, el nivel de educación, los antecedentes, la identidad o las habilidades profesionales de una persona a primera vista o con una simple conversación.
- **Sea cortés:** Fomentar relaciones positivas y una cultura de respeto hace que sea más fácil compartir ideas y, en última instancia, encontrar soluciones.
- **Sea paciente:** Las circunstancias fuera del control del personal de la Ciudad (es decir, los procesos, procedimientos y proyectos existentes) pueden hacer que el progreso parezca lento. Está bien preguntar periódicamente para ver cómo van las cosas, pero tenga en cuenta que es posible que los cambios no ocurran de inmediato.

## Correos Electrónicos

*Al comunicarse con el personal de la ciudad por correo electrónico, es una buena idea ...*

- **Utilizar el título y el nombre de la persona a quien usted desea que reciba su correo electrónico.** En ocasiones, el personal con nombres o direcciones de correo electrónico similares puede recibir mensajes que no están destinados a ellos. Informarnos con quién quiere comunicarse puede ayudarnos a dirigir su correspondencia a la persona indicada.
- **Antes de enviar un correo electrónico es importante revisarlo** para evitar errores gramaticales y asegurarse de que ha comunicado su preocupación de forma adecuada.
- **Respuesta a todos:** Al responder correos electrónicos, no olvide incluir a quienes estaban en "CC". Esto facilita la comunicación entre departamentos y acelera el proceso de asistencia.

## Llamadas por Teléfono

*Lo que debe recordar cuando desea llamar a un empleado de la Ciudad...*

- **Si no está seguro de por dónde empezar, llame al 311:** Durante el horario de atención al público, el personal del centro de llamadas 311 de la ciudad de Fort Wayne estará encantado de conectarlo directamente con los empleados de la ciudad. Simplemente marque 311 (o 260-427-8311) en su teléfono y hágales saber cuál es su preocupación o con quién le gustaría hablar.
- **Tenga paciencia:** A veces lleva tiempo para analizar y comprender la verdadera naturaleza de una inquietud, por favor tenga paciencia, sea receptivo y esté dispuesto a conectarse con otra persona o departamento cuando sea apropiado.
- **Sea cortés:** Recuerde que hay una persona al otro lado del teléfono. El personal de la ciudad estará encantado de resolver un problema con usted, pero la cortesía es esencial. Recuerde ser cortés y respetuoso y evitar el uso de lenguaje ofensivo o despectivo..

## Problemas o Quejas

*Cuando surjan inquietudes o quejas, por favor...*

- **Comience con su punto o persona de contacto:** La forma más directa de resolver un problema, plantear una inquietud o hacer una pregunta sobre un proyecto es comunicarse directa y respetuosamente con el empleado que ha estado trabajando con usted o ha sido asignado al proyecto, ya sea por teléfono o correo electrónico.
- **Ponerse en contacto con los administradores:** Si al ponerse en contacto directamente con su punto o persona de contacto no resuelve el problema ni proporciona una respuesta de por qué existe el problema, puede considerar la posibilidad de ponerse en contacto con el director o administrador del departamento como siguiente paso. La información de contacto de estas personas se puede encontrar en los sitios web del departamento o llamando al 311..



Esta guía fue creada por el Departamento de Vecindarios de la Ciudad y estudiantes de AMP Lab. Para obtener más información, visite nuestro sitio web o escanee el código QR.

