

# Guía de Atención Virtual

# Índice

	Pág.
Cómo pedir un turno .....	3
Cómo ingresar a la videoconferencia .....	11
Botones principales .....	17
Cómo enviar un archivo .....	20
Cómo invitar a un tercero .....	25
Cómo retomar la llamada .....	28
Preguntas frecuentes .....	31

# Cómo pedir turnos

# Cómo pedir turnos

Al ingresar en el servicio de atención virtual, deberás seleccionar la oficina en la cual deseas ser atendido. En este caso, “Ingresos Municipales”.



The screenshot shows the San Martín Atención Virtual interface. At the top, there is a blue curved logo above the text "San Martín" and "Atención Virtual". Below this, a paragraph explains the service: "A través de esta plataforma podés obtener un turno para realizar consultas y trámites de manera online, y ser atendido por uno de nuestros representantes virtualmente. Seleccioná la categoría, subcategoría y el trámite por el cual querés ser asesorado, y luego confirmá fecha y horario del turno. Una vez obtenido el turno, te enviaremos un correo electrónico con toda la información para que puedas acceder el día de la cita." At the bottom of the interface, there is a blue button with a white icon of a document with a dollar sign and the text "Ingresos Municipales". A black arrow points to this button from the right.

# Cómo pedir turnos

A continuación, deberás elegir la subcategoría del trámite.



San Martín

Seleccioná la subcategoría del trámite que quieres realizar

- ALSMI
- Automotor
- Cultura Tributaria

# Cómo pedir turnos

Dependiendo la subcategoría elegida, podrás visualizar los trámites disponibles. Hace click en “Solicitar turno” en el trámite deseado.



The screenshot displays the San Martín municipal website interface. At the top center is the logo for San Martín, featuring a blue curved shape above the text "San Martín". Below the logo is a left-pointing arrow and a paragraph of instructions: "Seleccioná el trámite que querés realizar, a continuación, deberás elegir día y horario del turno y completar tus datos." Below this text is a grid of six service cards. Each card has a white background and rounded corners. The first card in the top row is highlighted with a yellow background and has a black arrow pointing to its "SOLICITAR UN TURNO" button. The cards contain the following information:

- Card 1 (Top Left):** ALSMI, Cambio de titularidad o responsable de pago, SOLICITAR UN TURNO →
- Card 2 (Top Middle-Left):** ALSMI, Consulta de deuda y planes de pago prejudicial, SOLICITAR UN TURNO →
- Card 3 (Top Middle-Right):** ALSMI, Consulta de expedientes, SOLICITAR UN TURNO →
- Card 4 (Top Right):** ALSMI, Devolución de saldos a favor, SOLICITAR UN TURNO →
- Card 5 (Bottom Left):** ALSMI, Eximiciones, SOLICITAR UN TURNO →
- Card 6 (Bottom Middle-Right):** ALSMI, Pago doble/reimputación, SOLICITAR UN TURNO →

# Cómo pedir turnos

A continuación, seleccioná el día y horario. Luego, presioná “Siguiete”.



The screenshot displays the San Martín booking interface. At the top, the San Martín logo is visible. Below it, a blue bar contains the text "Seleccione día y horario". The main area shows a calendar for "Enero de 2023". The days of the week are listed as "Lun", "Mar", "Mié", "Jue", "Vie", "Sáb", and "Dom". The date "12" is selected and highlighted with a dark blue circle. Above the calendar, two time slots are shown: "11:00" (selected with a dark blue circle) and "12:00" (unselected with a light blue circle). At the bottom right, a green button labeled "Siguiete" is highlighted with a black arrow.

# Cómo pedir turnos

Completá todos los datos del formulario. **Importante:** El link de invitación para unirte a la videoconferencia te llegará al mail que ingreses en el formulario. Una vez completado, presioná “Siguiete”.



 Formulario de datos

Nombre\*

Apellido\*

Email\*

CUIL/CUIT\*

Teléfono\*

Partida/Cuenta/Dominio\*

Siguiete





# Cómo pedir turnos

Para continuar, aceptá los “términos y condiciones” y realizá la validación de CAPTCHA “No soy un robot”. Una vez completadas, se habilitará el botón “Siguiente”.

✓ Confirmación

<p>✓ Su cita:</p> <p>CONSULTA DE DEUDA Y PLANES DE PAGO PREJUDICIAL</p> <p>12/01/2023</p> <p>11:00 AM</p>	<p>👤 Sus datos:</p> <p>Nombre: PRUEBA</p> <p>Apellido: PRUEBA</p> <p>Email: mvaquero@sanmartin.gov.ar</p> <p>Teléfono: 111111111111111111</p>
---	---

[Texto de Legales](#)

No soy un robot

reCAPTCHA

Privacidad - Términos

Siguiente

✓ Confirmación

<p>✓ Su cita:</p> <p>CONSULTA DE DEUDA Y PLANES DE PAGO PREJUDICIAL</p> <p>12/01/2023</p> <p>11:00 AM</p>	<p>👤 Sus datos:</p> <p>Nombre: PRUEBA</p> <p>Apellido: PRUEBA</p> <p>Email: mvaquero@sanmartin.gov.ar</p> <p>Teléfono: 111111111111111111</p>
---	---

[Texto de Legales](#)

No soy un robot

reCAPTCHA

Privacidad - Términos

Siguiente

# Cómo pedir turnos

Tu cita fue confirmada, vas a recibir un mail con el link de acceso al turno, fecha, hora y requisitos del trámite. Presioná “Finalizar”.



The screenshot shows a confirmation message from San Martín. At the top is the San Martín logo. Below it is a blue bar. The main text reads "Su cita fue confirmada" followed by "CONSULTA DE DEUDA Y PLANES DE PAGO PREJUDICIAL". The appointment details are listed as "12/01/2023" and "11:00 AM". At the bottom right, there is a green button labeled "Finalizar" with a black arrow pointing to it.

**San Martín**

**Su cita fue confirmada**

**CONSULTA DE DEUDA Y PLANES DE PAGO PREJUDICIAL**

12/01/2023

11:00 AM

Finalizar

# Cómo ingresar a la videoconferencia

# Cómo ingresar a la videoconferencia

Para conectarte en la fecha y hora del turno debes hacer click en el link de ingreso recibido por mail.  
Importante: El sistema cuenta con 10 minutos de tolerancia, pasado ese tiempo ya no podrás ingresar.

- **Link de ingreso:** <https://filavirtual2.debmedia.com/app/b/municipalidaddesanmartin?s=MVdBWTVORA==>

## Importante

Para conectarte necesitás:

- acceso a internet,
- Computadora o dispositivo móvil con micrófono y cámara funcionando. (Al iniciar sesión con un dispositivo ya no podrás iniciar sesión en otro)
- Accedé en el día y horario de tu turno al siguiente LINK:  
<https://filavirtual2.debmedia.com/app/b/municipalidaddesanmartin?s=MVdBWTVORA==>

También podrás copiar y pegar el link en tu navegador.

# Cómo ingresar a la videoconferencia

Para ingresar a la sala de espera, debes realizar la validación CAPTCHA “No soy un robot” haciendo click en el recuadro resaltado. Luego, presioná “Continuar”.

Confirmar captcha para continuar

1WAY5ND

No soy un robot


reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

Continuar

# Cómo ingresar a la videoconferencia

Visualizarás la información de tu turno. Presioná “Confirmar”.

### Confirmar turno

Código de su cita	1WAY5ND 
Empresa	municipalidaddesanmartin
Sucursal	Ingresos Municipales
Trámite	DEUDA/PLAN DE PAGO PREJUDICIAL ALSMI

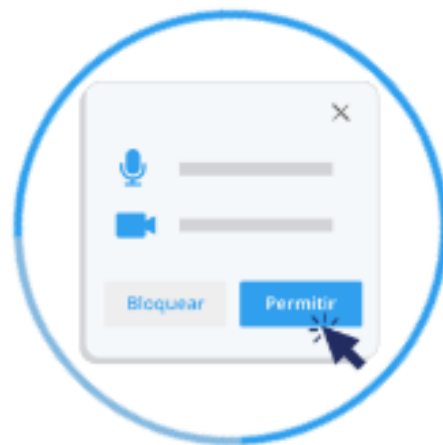
**Confirmar**

Cancelar

# Cómo ingresar a la videoconferencia

Al ingresar, recibirás notificaciones solicitando permisos para activar la cámara y el micrófono. Para continuar, seleccioná “Permitir”.

Importante: Utilizar la cámara y el micrófono son requisitos obligatorios de Atención virtual. Si no activas los permisos, no vamos a poder gestionar tu tramite.



Al iniciar la llamada se pedirán permisos de cámara y micrófono.

# Cómo ingresar a la videoconferencia

Ingresarás en una sala de espera y la videoconferencia se iniciará automáticamente cuando el agente municipal tome el turno.



Código de su turno

10357MY3DPHL 

Próximo turno a ser llamado

A1

Puesto de atención

-

Empresa





municipalidaddesanmartin



# **BOTONES PRINCIPALES**

# BOTONES PRINCIPALES

Al ingresar a la videoconferencia, podrás visualizar los siguientes botones:

-  Cantidad de participantes: Este botón permite visualizar la cantidad de personas conectadas en la videoconferencia.
-  Barra de Menú: Abre un desplegable que permite realizar una variedad de acciones como enviar archivos, compartir la videollamada y actualizarla.
-  Micrófono: Te permitirá silenciar o activar su micrófono. Cuando este silenciado, el botón se pondrá de color rojo. Cuando este activado, permanecerá azul.
-  Cámara: Te permitirá activar o desactivar su cámara. Cuando este desactivada, el botón se pondrá de color rojo. Recordá que utilizar la cámara es un requisito obligatorio de atención virtual.

# BOTONES PRINCIPALES

Al ingresar a la videoconferencia, podrás visualizar los siguientes botones:



Estado de conexión: Si tu conexión a internet empieza a fallar, el botón se pondrá de color rojo y aparecerá un cartel de “conexión inestable”.



Finalizar llamada: Si deseas finalizar la atención, puedes oprimir este botón para cortar.

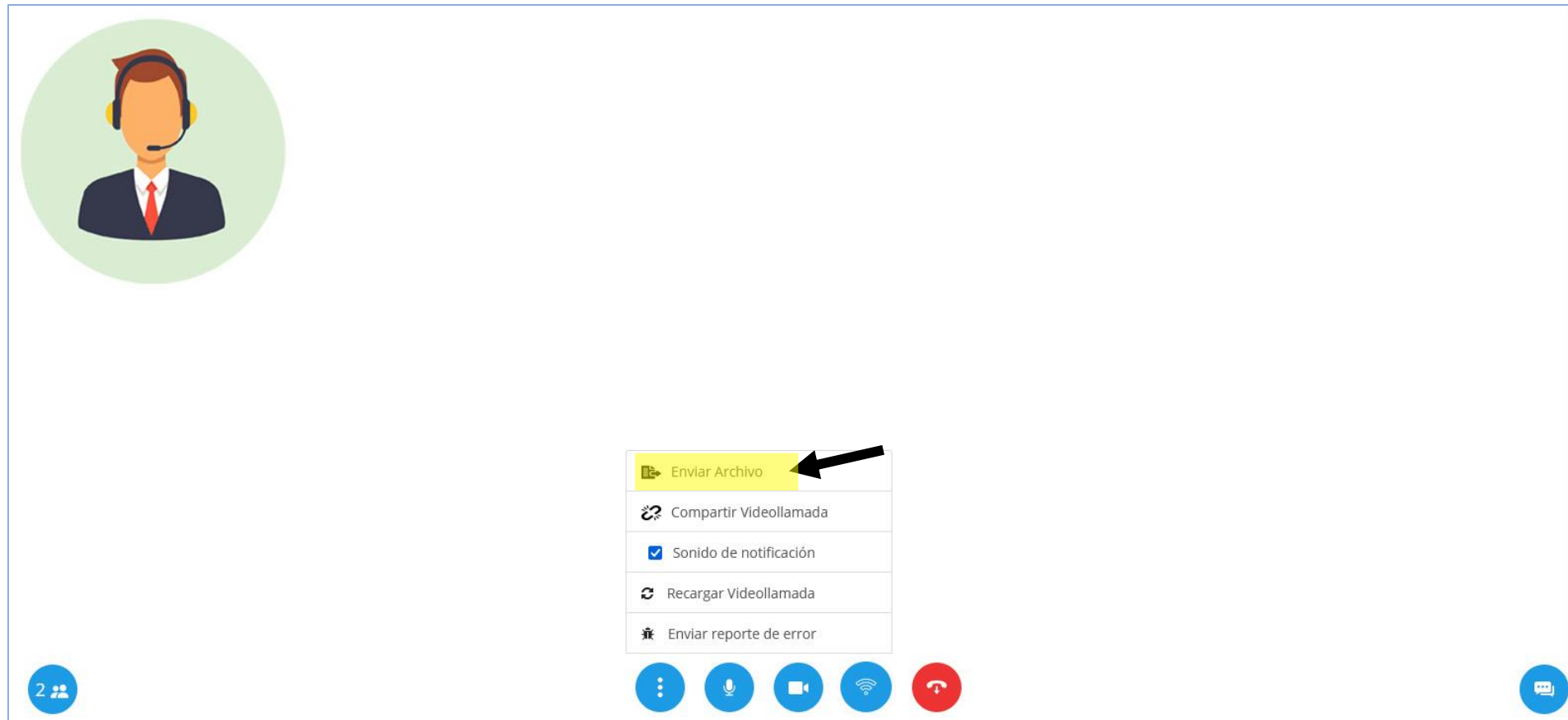


Chat: Al presionarlo se abrirá un chat para conversar con el operador de ser necesario.

# Cómo enviar un archivo

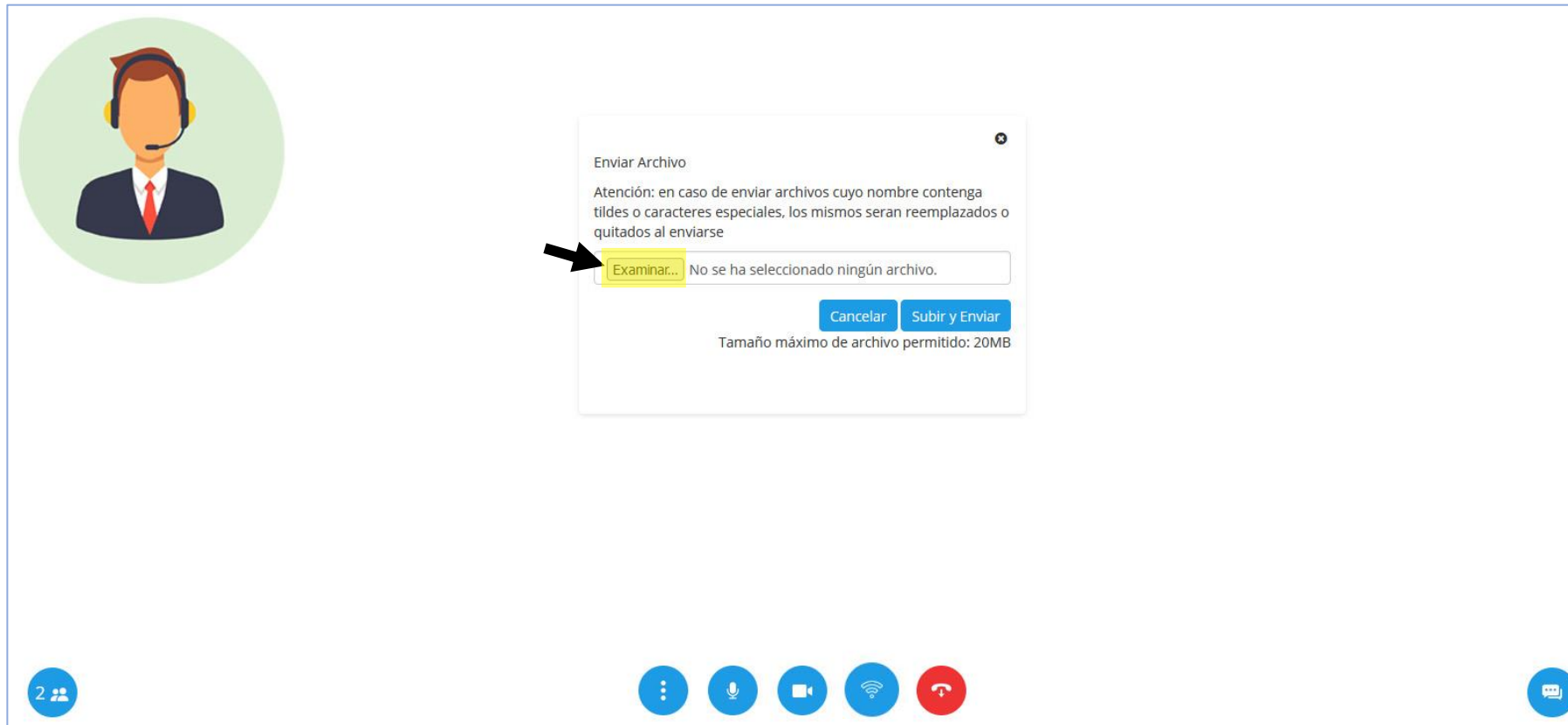
# Cómo enviar un archivo

Al presionar la barra de menú, se abrirá un desplegable con la opción “Enviar archivo”



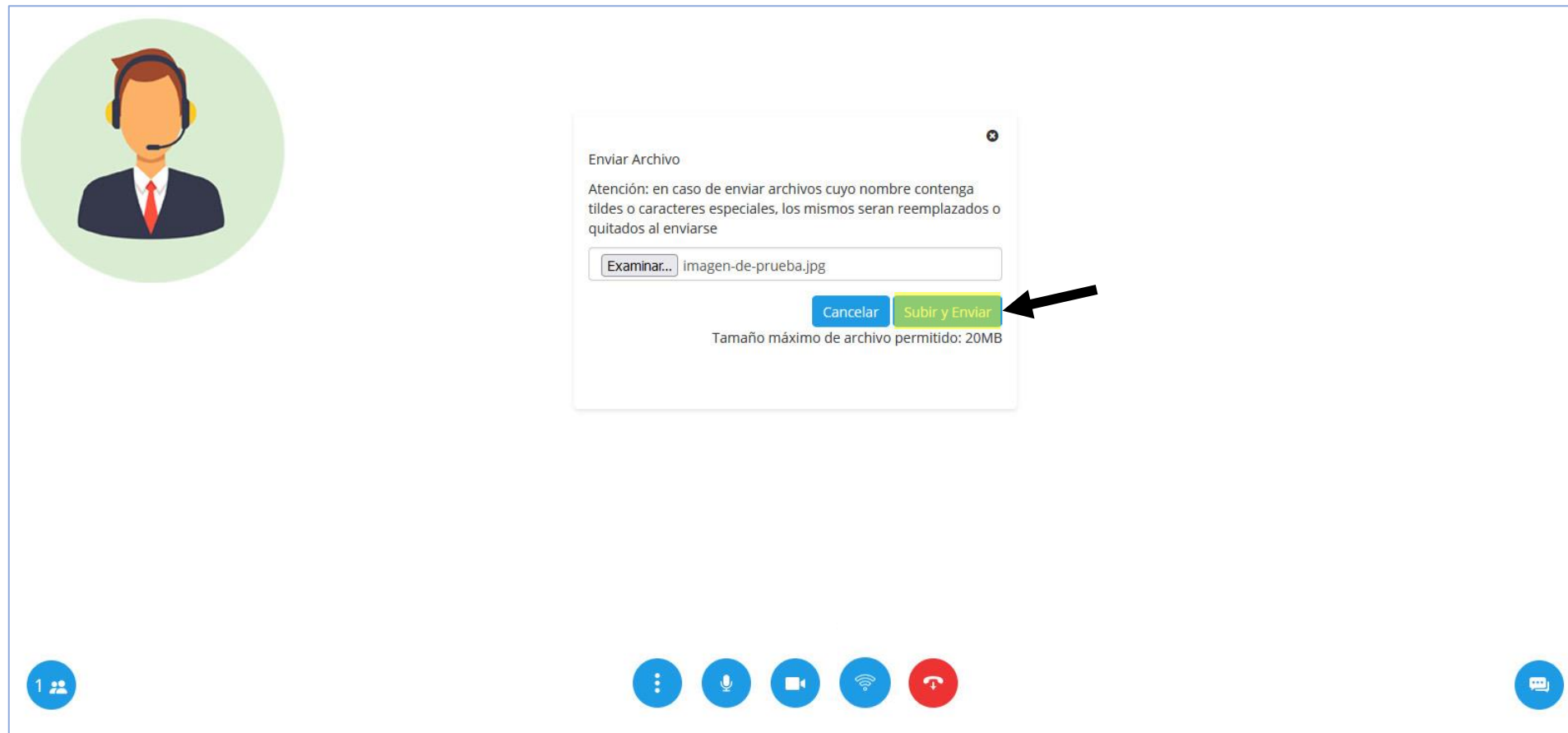
# Cómo enviar un archivo

Hacé click en “Examinar” para elegir lo que deseas compartir. Se pueden enviar archivos en formato PDF, JPG O PNG, con un tamaño máximo de 20MB.



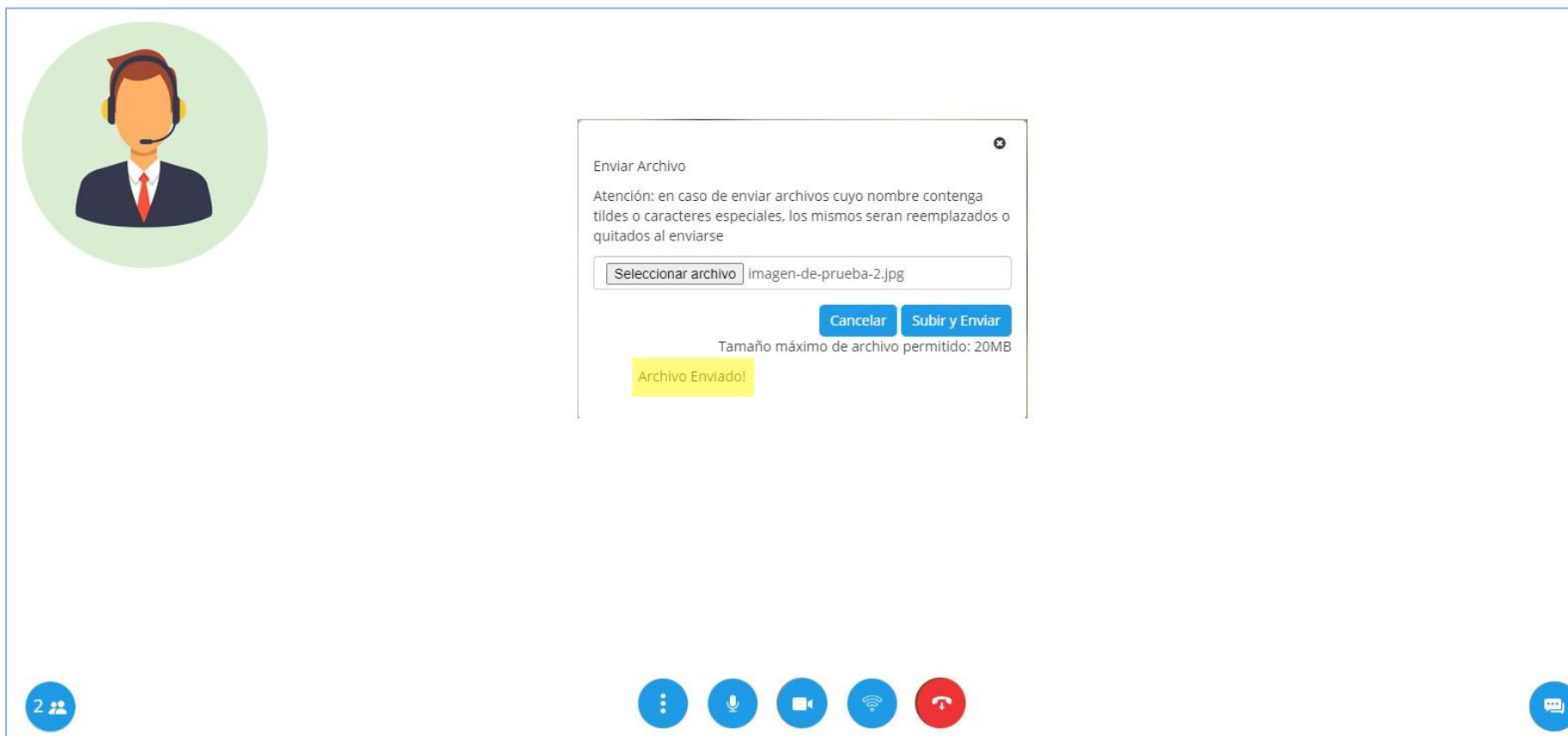
# Cómo enviar un archivo

Una vez seleccionado, podrás visualizar el nombre del archivo en la barra. Para enviarlo, presioná “Subir y enviar”.



# Cómo enviar un archivo

Al finalizar, visualizarás el mensaje: “Archivo enviado!”.

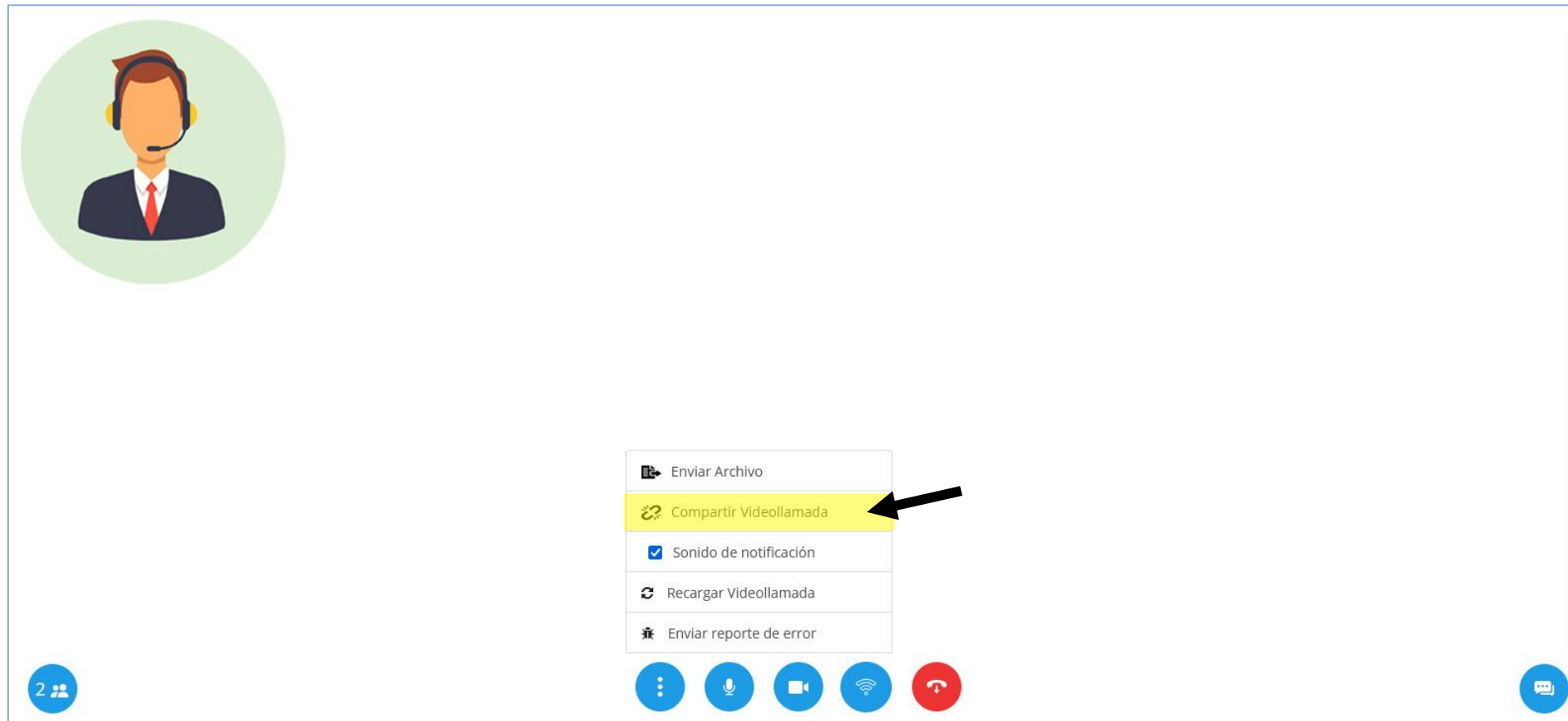




**Cómo invitar a un tercero**

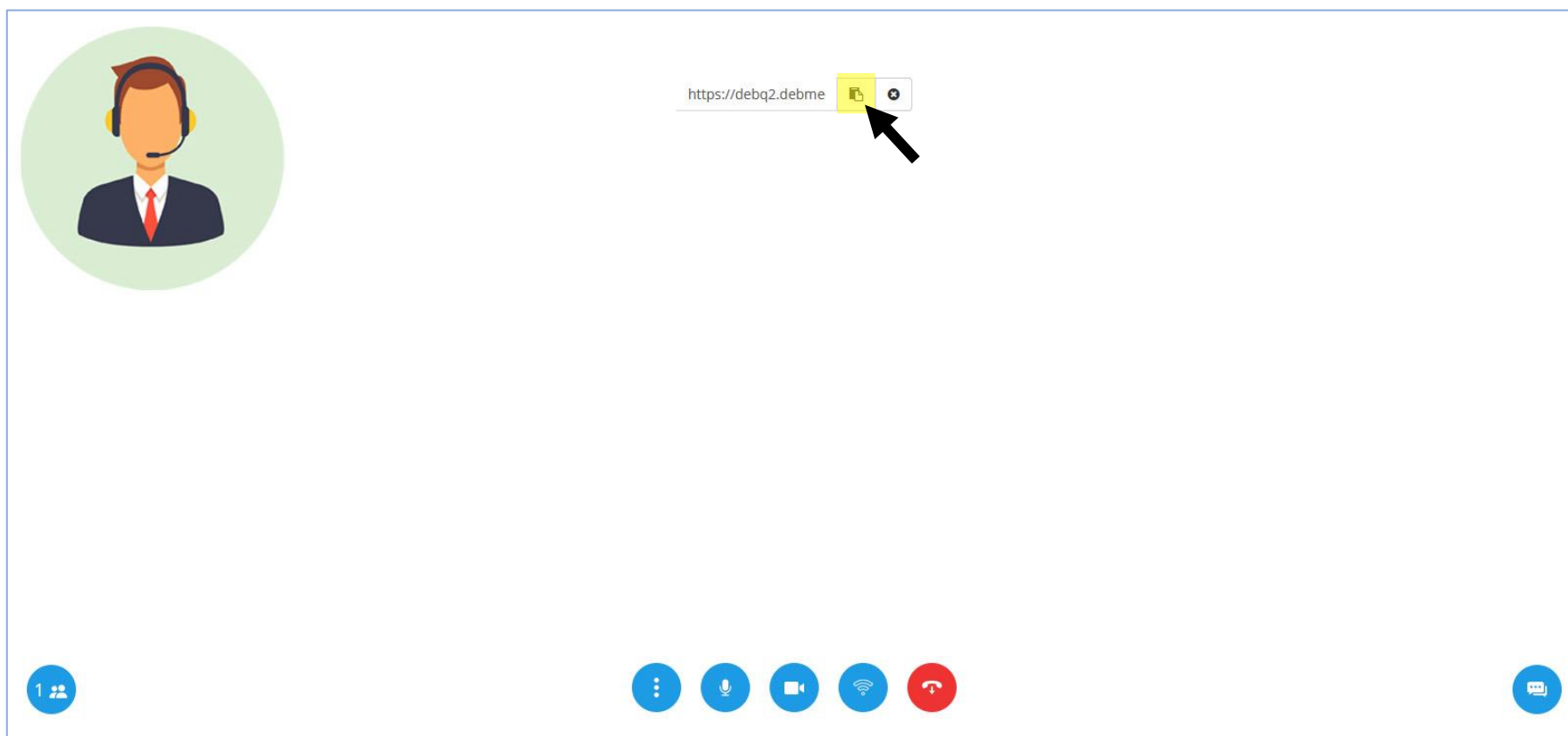
# Cómo invitar a un tercero

Al presionar la barra de menú, se abrirá un desplegable con la opción “Compartir videollamada”.



# Cómo invitar a un tercero

El sistema te brindará un link. Si presionás el botón de copiado, luego podrás pegarlo en un mensaje o mail para invitar a otra persona a unirse a la videoconferencia.



# Cómo retomar la llamada


# Cómo retomar la llamada


Si por error presionaste el botón de finalizar llamada, el sistema te devolverá a la sala de espera. Para retomar la comunicación, presioná el botón “Volver a la llamada”.


Su turno  
**A1**

**La videollamada ha sido finalizada. Si el oficial la finalizó, podría volver a atenderla, si no, puede finalizar su turno.**

Está siendo atendido por uno de nuestros representantes.

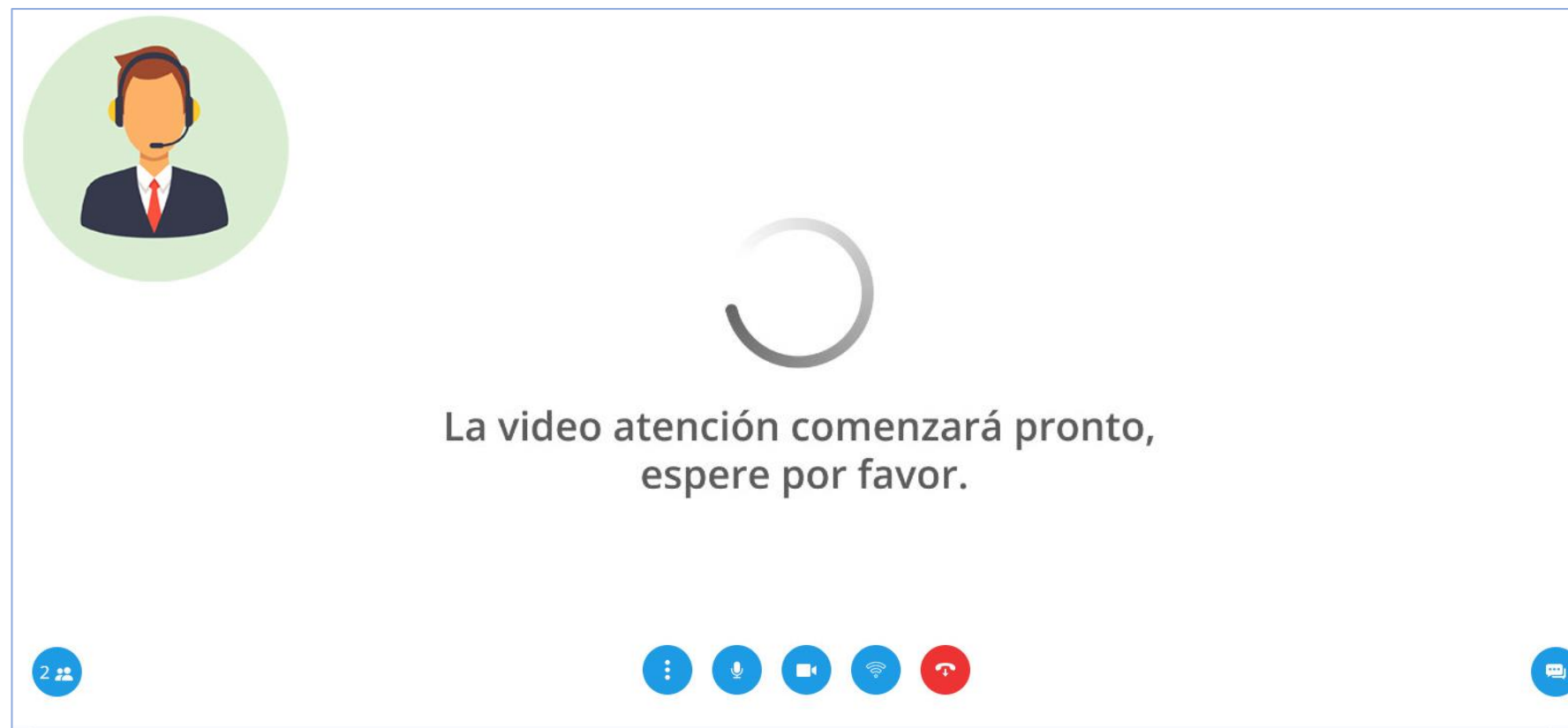


Código de su turno	10357TBW5510L 
Próximo turno a ser llamado	<b>A1</b>
Puesto de atención	Box 01
Empresa	municipalidadesanmartin
Sucursal	Ingresos Municipales
Trámite	DEUDA/PLAN DE PAGO PREJUDICIAL AUTOM

**Volver a la llamada** 

# Cómo retomar la llamada

Ingresarás nuevamente a la videoconferencia y deberás esperar a que el operador retome la atención.



# Preguntas frecuentes

# Preguntas frecuentes

## 1. ¿Qué trámites se pueden realizar?

Los trámites que puedes consultar son:

### **AUTOMOTOR**

- Cambio de radicación
- Cambio de titularidad o responsable de pago
- Consulta de deuda y planes de pago prejudicial
- Consulta de expedientes
- Devolución de saldos a favor
- Eximiciones
- Libre deuda
- Pago doble/reimputación

### **ALSMI**

- Cambio de titularidad o responsable de pago
- Consulta de Deuda y planes de pago prejudicial
- Consulta de expedientes
- Devolución de saldos a favor
- Eximiciones
- Pago doble/reimputación

### **CULTURA TRIBUTARIA**

- San Martín lee
- San Martín va al teatro
- San Martín visita Temaiken
- San Martín infantil



# Preguntas frecuentes

## **2- ¿Puedo conectarme sin cámara o sin micrófono?**

No, contar con cámara y micrófono es un requisito obligatorio.

## **3- ¿Puedo cambiar el día y horario de mi turno?**

No. En caso de necesitar modificarlo, podés cancelarlo con el botón “cancelar turno” en el mail de confirmación y luego te permitirá solicitar uno nuevo.

## **4- Estoy retrasado para mi turno, ¿puedo ingresar igual?**

Si, el sistema cuenta con una tolerancia de 10 minutos, luego de ese tiempo se perderá el turno.

## **5- ¿Cuánto dura la videoconferencia?**

Las videoconferencias cuentan con un tiempo limite de duración de 20 minutos por turno.

# Preguntas frecuentes

## **6- ¿Qué pasa si quiero hacer trámites de más de un área?**

En ese caso, deberás solicitar un turno para cada área. Por ejemplo, pedir un turno para ALSMI y un turno para Cultura Tributaria.

## **7- ¿Puedo realizar varios trámites en el mismo turno?**

Recordá que los turnos tienen un máximo de duración de 20 minutos. Si necesitas hacer varios trámites diferentes, solicitá un turno por trámite.

## **8- ¿Cuándo debo conectarme?**

Podrás ingresar hasta 10 minutos del turno antes para verificar tu conexión a internet, cámara y micrófono. El agente se conectará en el horario del turno y tendrá una tolerancia de 10 minutos de espera.

## **9- ¿Puedo usar cualquier navegador?**

Recomendamos utilizar Google Chrome o Mozilla Firefox. Si tenes otro navegador predeterminado, recomendamos que copies el link de invitación y lo abras en estos navegadores.