

APRUEBA JORNADA DE TRABAJO PARA
PERSONAL DEL DAEM

DECRETO: N°

1086

TEMUCO,

18 NOV. 2016

VISTOS:

- 1.- El D.F.L. 1-3063/80 que traspasa los Establecimientos Educativos a la Administración Municipal.
- 2.- Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695/88 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- 3.- El Decreto Alcaldicio N° 4.088 del 14/12/2015, que aprueba el presupuesto de Ingresos y Gastos del Área de Educación, para el año 2016.
- 4.- La Ley N° 19.886, sobre bases de contratos administrativos y suministros de prestación de servicios.

C O N S I D E R A N D O:

1. Las políticas Educativas de la Municipalidad de Temuco tendientes a incentivar y apoyar todas las actividades creativas e innovadoras que mejoren la educación formal tanto en lo social, en las relaciones interpersonales y pedagógico, como en lo administrativo en el equipo de trabajo del Sistema de Educación Municipal.

D E C R E T O:

1. Apruébese la ejecución y el servicio de la actividad "Atención y Servicio al Cliente", destinada para el personal del Departamento de Educación".

Nombre de la actividad	Jornada de Capacitación " Atención y Servicio al Cliente", para personal del Departamento de Educación"
A quiénes va dirigido	Personal del Departamento de Educación
Objetivo general de la actividad	Manejar los componentes para una buena atención al cliente.
Objetivo específico de la actividad	1.- Entregar herramientas a los funcionarios para la mejor atención al cliente.
Cobertura	Directa: 90 personas aprox.
Lugar de la Actividad	Hotel Aitue Antonio Varas N° 1048 - Temuco
Gasto programado	Relatores: Carolina Godoy Jaque, Capacitaciones Chile Trainers. - Servicio de capacitación \$ 3.292.200, (tres millones doscientos noventa y dos mil doscientos pesos) -incluye: Desayuno, Almuerzo y Once) ID CONVENIO MARCO:1235411
Registro de la actividad	Programa, minuta, registro fotográfico.
Fecha de la ejecución	18 de Noviembre de 2016.



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

CRONOGRAMA:

Programa de actividad	
08:30	Registro de asistentes. Aitue Sociedad Hotelera Ltda.
09:00	Inicio -desayuno
10:00	Inicio de Actividad de capacitación
13:30	Almuerzo
14:45	Continuación capacitación
18:00	Once
18:30	Fin de actividad

MODULO I: TIPOS DE CLIENTE Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

-Tipos de cliente y el proceso de atención de clientes
-Tipos de cliente usuario
-Características de los diferentes tipos de clientes usuarios
-Etapas en el proceso de atención de clientes
-Comunicación y empatía dentro del equipo de trabajo

MÓDULO II COMUNICACIÓN

-Comunicación: herramienta eficaz en la relación de los clientes
-Habilidades personales de comunicación: asertividad y empatía
-Comunicación verbal y no verbal
-Escuchar y preguntar activamente
-Comunicación positiva
-Importancia del trato amable en la relación con el cliente

MÓDULO III: La excelencia en el servicio al cliente y sus resultados

-La calidad de servicio en la atención de cliente
-La creatividad al servicio de la relación con el cliente
-Exceder las expectativas de los clientes
-Desarrollo del trabajo en equipo
-Ventajas de un cliente fiel
-Como recibir críticas y reparar errores
-Como mantenerse vigente

3. El gasto que demande la aplicación del presente Decreto, deberá imputarse a los ítems 215.22.11.02 "Capacitación" del presupuesto del Área de Educación año 2016.

ANÓTESE, REFRENDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL ÁNGEL BECKER ALVEAR
ALCALDE



EZB/LVA/IBT/HJA/PVO/sch

DISTRIBUCIÓN

- Archivo
- Depto Educación
- Of. Partes

REFRENDACION PRESUPUESTARIA DEL GASTO	
ITEM: 215.22.11.002	DEM
PRESUPUESTO VIGENTE	32.403.000
MONTO COMPROMETIDO	28.608.228
MONTO COMP.PTE.DCTO	3.292.200
TOTAL COMPROMETIDO	31.900.428
SALDO DISPONIBLE	502.574
PREAFEC N° 3532	10/11/2016

1175317

Índice

I. PRESENTACIÓN

II. OBJETIVOS

- 2.1. Objetivo General
- 2.2. Objetivos Específicos

III. METODOLOGÍA Y UNIDADES TEMÁTICAS

IV. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

V. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

VI. CENTRO DE EVENTOS

VII. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

VIII. RELATORES



PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

Noviembre 2016

DIRIGIDO A:

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
I. MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

NOSOTROS

Organismo Técnico de Capacitación Acreditado por SENCE. Amplia Experiencia en Capacitación de habilidades blandas y específicas. Contamos con Certificación de Calidad Bureau Veritas 2728, además con Convenio marco y certificación ATE para trabajar con Instituciones Educativas.

CHILE TRAINERS

Contamos con un equipo especialista en recursos humanos, con el cual somos capaces de detectar las necesidades de capacitación de la empresa, dotación de personal y seleccionar a los mejores relatores para cada caso. Nuestro gran valor es que, como empresa asociada a "Chile Employment" representante de Laborum Selección en la Araucanía, tenemos la base de datos y la experiencia para dar con el relator idóneo.

Propuesta técnica de Capacitación

Departamento de Educación Municipal,
I. Municipalidad de Temuco.
Hotel Aitúe.

ID CONVENIO MARCO: 1235411

El departamento de educación municipal de Temuco, requiere la contratación de un servicio de capacitación dirigido a la totalidad de los equipo multidisciplinario, sobre "**Atención y Servicio al cliente**" enmarcado en el fortalecimiento de los procesos y habilidades un equipo de trabajo comprometido, empático y entusiasta.

La actividad de capacitación tendrá una duración de 8 horas, destinada a un total de 90 participantes, miembros del equipo multidisciplinario de la institución.

La presente propuesta técnica de capacitación, ofrece a los participantes la posibilidad de desarrollar, maximizar e instalar competencias genéricas en torno a las relaciones interpersonales dentro del contexto laboral con la clientela. Además de manera particular, crear conciencia y valorar a través de dinámicas que permiten fortalecer la sana convivencia y las estrategias para manejar un conflicto, con una clara dirección de esfuerzo hacia la mejora y sostenibilidad del clima laboral, logrando con ello, ser más eficiente para alcanzar los objetivos y metas, tanto personales como los propuestos por la organización.

Todo lo anterior se llevará a cabo en el Hotel Aitúe de la ciudad de Temuco, el cual permite lograr como objetivo transversal, que los participantes disfruten del entorno, la buena comida y de las bondades de las instalaciones, haciendo más significativo el intercambio de experiencias en relación a las temáticas a tratar.

Metodología y unidades temáticas

A continuación se describen las unidades temáticas que se abordarán durante la jornada, las cuales se realizarán con una metodología centrada en lo práctico, con entrega de contenidos teóricos.

Unidades temáticas

Módulo I: Tipos de cliente y el proceso de atención de clientes.

- ✓ Tipos de cliente y el proceso de atención de clientes
- ✓ Tipos de cliente usuario
- ✓ Características de los diferentes tipos de clientes usuarios
- ✓ Etapas en el proceso de atención de clientes.
- ✓ Comunicación y empatía dentro del equipo de trabajo.

Módulo II: Comunicación: Herramienta eficaz en la relación con los clientes.

- ✓ Comunicación: herramienta eficaz en la relación con los clientes
- ✓ Habilidades personales de comunicación: asertividad y empatía
- ✓ Comunicación verbal y no verbal
- ✓ Escuchar y preguntar activamente
- ✓ Comunicación positiva
- ✓ Importancia del trato amable en la relación con el cliente

Módulo III: La excelencia en el servicio al cliente y sus resultados.

- ✓ La calidad de servicio en la atención de cliente
- ✓ La creatividad al servicio de la relación con el cliente
- ✓ Exceder las expectativas de los clientes
- ✓ Desarrollo del trabajo en equipo
- ✓ Ventajas de un cliente fiel
- ✓ Como recibir críticas y reparar errores
- ✓ Como mantenerse vigente

Características del Programa

"Atención y Servicio al cliente"

La capacitación tiene consideradas **08 hrs.** Distribuidas en 1 jornada de trabajo, dividida en 2 sesiones, cada una para un total de 45 participantes.

Día 1:	09:00 – 18:00
Horas:	08 horas cronológicas
Nº Participantes:	90
Incluye:	Desayuno, Almuerzo y Once.
Modalidad:	Presencial
Lugar:	Hotel Aitúe
Fecha:	Viernes 13 de Noviembre
Valor Por participante:	\$36.580
Valor total de capacitación:	\$3.292.200

Evaluación

Para evaluar la capacitación se realizarán 2 ejercicios grupales al finalizar cada jornada. Ambos trabajos contarán con un 50% de ponderación cada uno, se calificarán con una escala de notas del 1.0 al 7.0, siendo criterio de aprobación obtener una nota igual o superior a 4.0

Porcentaje mínimo de asistencia 100%.

Recursos Materiales

Se otorgará al encargado de capacitación un CD con fotografías de la actividad, informe de asistencia, informe de actividades de capacitación con temas revisados, además cada participante recibirá:

- Lápiz.
- Carpeta.

Certificación

Al finalizar el programa de capacitación, cada alumno que cumpla con el porcentaje mínimo de asistencia y criterios de aprobación, **recibirá un Certificado, detallando la especialidad, contenido principal del curso o programa y número de horas cursadas.**

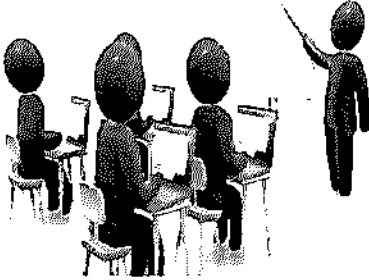
Chile Trainers está acreditado por las normas de calidad NCh2728 de Bureau Veritas, contando entonces con certificación de la calidad de los servicios entregados, además de ser una ATE certificada.

Itinerario de capacitación

Día 1: Viernes 11 de Noviembre de 2016

HORARIO	ACTIVIDADES	DETALLE
09:00	Desayuno	
10:00	Inicio de Actividad de Capacitación	
13:30	Almuerzo	
14:45	Continuación capacitación	
18:00	Once	Cierre de la Actividad
18:30	Fin de la jornada de Capacitación	

Relatores (Curriculum breve)



Carolina Godoy Jaque

Relatora con más de 7 años de experiencia.

Relatora Curso "Atención de clientes y manejo de Crisis", Cajeros Jac, Bio Bio, para Otec Tecpre. Temuco.

Relatora en Cuatro Cursos de Modelo de Atención Integral con Enfoque Biopsicosocial. Modulo Calidad de Servicio en la Atención Pública.

Encargada de Capacitación y Comunicaciones Internas. Enjoy , Hotel del Lago y Casino .Pucón

Relatora Curso de Calidad de Servicio y Asociatividad, para OMI de la Municipalidad de Pucón

Curso de 20 Horas para Metodología PREPARADO, dictado por la Fundación Chile. 2000: Curso de 40 horas para certificar Metodología CEFE

Licenciada de la Carrera de Contador Público y Contador Auditor, Universidad de Magallanes

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Carlos Larraín Lagos	Carolina Aedo Sabugal	Leik Patrick Caro Berenguer
Coordinador Técnico de Capacitación	Representante de Gerencia	Gerente General

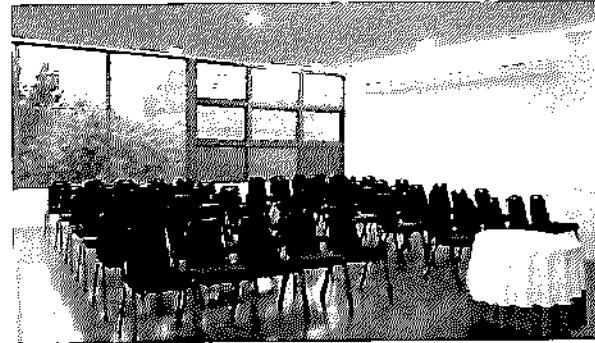
Experiencia con Licitaciones

Capacitaciones dictadas durante los últimos meses son:

Cliente/Contacto	Nombre del curso	Presupuesto	Nº Participantes	Fecha
Ilustre Municipalidad de Temuco Escuela Santa Rosa CM 5060-513-CM16	Comunicación Efectiva - Clima Laboral	2.976.026	52	Mayo 2016
Ilustre Municipalidad de Teodoro Schmidt Licitación 3565-513-CM16	Apoyo psicosocial a niños (as) en situación de emergencia	900.000	20	Abril 2016
Ilustre Municipalidad de Victoria CM 3697-251-CM16	Coaching Ontológico	2.479.008	32	Marzo 2016
Ilustre Municipalidad de Victoria CM 3697-332-CM16	Comunicación efectiva y cohesión de equipo	4.116.400	29	Marzo 2016
Ilustre Municipalidad de Temuco Escuela Alonso de Ercilla Licitación 5060-462-L115	Trabajo en equipo y comunicación efectiva	1.500.000	12	Diciembre 2015
OPD Municipalidad Padre las Casas CM	Coaching	350.020	9	Diciembre 2015
Ilustre Municipalidad de Temuco Escuela Boyeco CM 5060-1416-CM15	Autocuidado	2.245.950	35	Diciembre 2015
Ilustre Municipalidad de Temuco Escuela Andrés Bello CM 5060-1417-CM15	Coaching de equipos	4.000.000	23	Diciembre 2015
Ilustre Municipalidad de Temuco Escuela Los Avellanos Licitación 5060-292-L115	Autocuidado	3.000.000	35	Diciembre 2015
Ilustre Municipalidad de Temuco Escuela Millaray Convenio Marco	Coaching de Equipo	403.750	50	Diciembre 2015

Ilustre Municipalidad de Temuco Jardín Infantil Campanitas CM 5060-1468-CM15	Manejo de estrés – Cohesión de equipo	2.150.000	11	Noviembre 2015
Ilustre Municipalidad de Temuco Liceo Gabriela Mistral Temuco CM 5060-1098-CM15	Clima Laboral	2.998.800	52	Noviembre 2015
Ilustre Municipalidad de Temuco Liceo Gabriela Mistral Temuco CM	Comunicación y cohesión de equipos	2.915.500	30	Octubre 2015
Prochile Convenio Marco	Coaching de equipos	500.000	6	Octubre 2015
Ilustre Municipalidad de Angol Liceo Mercedes Manosalva Licitación 2748-3-L115	TICs	1.200.000	20	Septiembre 2015
Forestal Tromen Sence	Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo	2.720.000	46	Septiembre 2015
Municipalidad de Temuco 1658-1663-SE15	COMUNIC. Y GESTIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO – Jefes UTP,PIE.	17.950.000	85	Agosto 2015

Hote Arco Temuco.



Cómoda infraestructura con salones multifuncionales, capacidades hasta 200 personas y estacionamiento. La mejor opción para realizar eventos corporativos y particulares, con la mejor producción, servicios personalizado del personal, ofreciendo un servicio integral que contempla logística, tecnología y una variada carta gastronómica vanguardista para que su evento resulte el mejor.

Se propone este lugar dado que es ideal para las características del Programa, garantizando las condiciones óptimas de bienestar, tranquilidad y confort, que contribuirán al logro de los objetivos del Programa. Cuenta con salón de eventos amplios. Lo que lo convierten en el espacio ideal para que los participantes puedan desconectarse de la rutina, permitiendo la realización de variadas actividades.