



VISTOS:

- Resolución exenta SUBDERE N° 1820, de fecha 11.02.16, que amplía el plazo de ejecución de las líneas de acción.
- Resolución exenta SUBDERE N° 12889 de fecha 02.10.15 que modifica las líneas de acción del programa de mejoramiento
- Resolución SUBDERE N° 5339 de fecha 04.05.15, que otorga los fondos a la I. Municipalidad de Arica, en el marco del Programa de Mejoramiento.
- Programa Mejoramiento Progresivo de la Gestión 2015
- Lo dispuesto en los Artículos 22, 23 y 25 de la Ley N° 18.883 "Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales".
- El Art. 30 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y las facultades conferidas por Orden del Alcalde, que delega atribuciones en el Administrador Municipal
- Las atribuciones que me confiere el Decreto Alcaldicio N° 5353, de fecha 31 de Marzo del 2015, que delega atribuciones al administrador Municipal, bajo la fórmula "Por orden del Alcalde", se dicta la siguiente instrucción Alcaldicia :

INSTRUCCIÓN ALCALDICIA

INVITASE a los(as) funcionarios municipales de todas las direcciones Municipales que cumplan funciones de atención al cliente interno y externo a participar en el curso denominado **"DESARROLLANDO CULTURA DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS"**, que dicta el Centro de Formación y Entrenamiento *Bureau Veritas Chile Capacitación*, en dos jornadas diferentes, ambos a partir de las 09:00 a 13:00/14:00 a 18:00 horas en el hotel Diego de Almagro, (24 horas cronológicas cada grupo), ubicado en Ing. Raúl Pey Casado N° 3105, en los grupos y fechas señaladas a continuación:

N	GRUPO	Fecha de Inicio	Fecha de termino
1	Grupo 1 (para 30 personas)	Lunes 28 de Marzo	Miércoles 30 Marzo
2	Grupo 2 (para 30 personas)	Lunes 04 de abril	Miércoles 06 de abril

Contenidos:

MÓDULO 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA CULTURA DE SERVICIO (8 Horas cronológicas).	MÓDULO 2: ACTITUD DE SERVICIO Y ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (8 Horas cronológicas).
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concepto de Efectividad en la comunicación y coordinación de acciones. ✓ Principios de la comunicación. ✓ Concepto de Aserividad para la actitud de servicio y Empatía para las relaciones interpersonales. ✓ Barreras de la comunicación efectiva. ✓ Escucha Activa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concepto de Cliente interno y externo. ✓ Inteligencia Emocional Aplicada para resolución de conflictos. ✓ Técnica Alba Emoting para la gestión efectiva de emociones básicas. ✓ Tipificación de Clientes y estrategias de acción.
MÓDULO 3: LIDERAZGO Y SINERGIA DE EQUIPOS PARA EL DESEMPEÑO SUPERIOR (8 Horas cronológicas).	BENEFICIOS DE PARTICIPAR
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estilos clásicos del Liderazgo. ✓ Liderazgo Transformacional: una ventana hacia el líder como coach. ✓ Sinergia y Trabajo en Equipo. ✓ Claves para generar Equipos de Alto Desempeño. 	El funcionamiento de esta propuesta se basa en la aplicación del modelo indoor workshop para el desarrollo de experiencias de aprendizaje altamente efectivas, destinadas a generar un impacto inmediato en quienes participan de ellas. La ventaja del modelo es que cada taller tiene aplicaciones inmediatas en el lugar de trabajo, destinadas a afectar positivamente en lo personal y en lo laboral, permitiendo una transformación de los participantes, lo que genera cambios en las acciones que en definitiva afectarán los resultados.

Los interesados deberán llenar la ficha de Postulación adjunta con las firmas correspondientes, **seleccionando obligatoriamente la fecha del curso a realizar**, la cual deberá ser presentada directamente en la Oficina de Personal de la I. Municipalidad de Arica, o escanearla al correo electrónico jessica.ramirez@muniarica.cl con copia a francisco.briceno@muniarica.cl, (no se recibirán fichas sin firmas), hasta **16:00 horas del lunes 22 de marzo del presente año**, se notificará a los seleccionados desde el día **22 al 24 de marzo (vía correo electrónico o telefónicamente)**.

La Oficina de Personal, notificará a los **60 Funcionarios Municipales** seleccionados (**30 para cada grupo**) para su participación en el curso, además a través de la dictación del Decreto o Instrucción Alcaldicia que autoriza su asistencia.

Tendrán presente esta Instrucción Alcaldicia la Dirección de Administración y Finanzas, Planificación, Secretaría Municipal y Contratoría Municipal.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE



SECRETARÍA MUNICIPAL
LUIS CANIPA PONCE
SECRETARIO MUNICIPAL (S)

ATF/LCP/BCA/XBA/167/jry.-



ANTHONY TORRES PUENZALIDA
ADMINISTRADOR MUNICIPAL



REPUBLICA DE CHILE
 I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
OFICINA DE PERSONAL

SOLICITUD POSTULACION A CURSO DE CAPACITACION

Nombre del Funcionario:
 RUT:
 Lugar de desempeño:
 Función que cumple:
 Calidad: Planta: Grado:
 El suscrito viene a solicitar a Uds., tengan a bien considerarme en el concurso para asistir al siguiente curso de capacitación: Nombre del curso:

 Dictado por:
 Lugar del curso:
 Duración: Horas. Costo del curso (con IVA): \$. Periodo del curso: Desde el hasta el
 Horarios:
 De los fundamentos para capacitarse. Aporte real a sus labores habituales:

Se solicita además: pasajes en bus pasajes en avión
 reembolso bencina viáticos

V° B° Jefe Directo

Firma Funcionario(a) Arica

ARICA,

A Sr.(a) Encargado Capacitación Oficina de Personal

1º: Lugar ubicación en la nómina de preseleccionados: _____

..... Encargado Capacitación

2º: Resolución Comité Capacitación: Aceptado Rechazado

..... Secretario Comité

3º: PASE A LA OFICINA DE PERSONAL
 Dicte Resolución para asistencia a curso.

..... Jefe de Personal