



I. MUNICIPALIDAD DE COIHUECO
ALCALDIA

**REF.: Aprueba Programa Municipal
"Capacitación Funcionarios Municipales en
Relaciones Humanas"**

DECRETO : N° 4844 /

Coihueco, 19 de octubre de 2010

VISTOS:

1.-Las facultades conferidas por el D.F.L. 1/19.704 de fecha 03 de mayo de 2002, que fija texto refundido de la Ley 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO:

- 1.-Mejoramiento a la gestión municipal para el año 2011
- 2.-Programa elaborado por la Dirección Administración y Finanzas para tal efecto.
- 3.-Decreto Alcaldicio N° 5.400 del 21 de Diciembre 2009, que aprueba presupuesto para el año 2010.-
- 4.-Decreto de Hacienda N° 1.499 del 20/12/06, publicado en Diario Oficial del 31/12/07, que autoriza Fondos Globales, en efectivo para operaciones menores

DECRETO :

- 1.-Apruébese en todas sus partes el programa municipal, elaborado por la Dirección de Administración y Finanzas denominado "**CAPACITACION FUNCIONARIOS MUNICIPALES EN RELACIONES HUMANAS**", que forma parte de este decreto alcaldicio, asignase hasta la cantidad de \$ 700.000 (setecientos mil pesos), de acuerdo a distribución del Programa.
- 2.-Gírese a Doña Georgina Moreno López, Secretaria Municipal la suma de \$ 700.000 (setecientos mil pesos), como anticipo para la ejecución del programa
- 3.-Será responsable de la ejecución del Programa la Dirección Administración y Finanzas
- 4.-Impútese el gasto del presente programa área de gestión Programa Municipal Cuenta, Subtítulo 22, Ítem 01, Asignación 011, "Atención a Personas", Subtítulo 22, Ítem 08, Asignación 007, "Pasajes y Bodegajes" del presupuesto Municipal Vigente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



GEORGINA MORENO LOPEZ
Secretaria Municipal

Distribución:

- Secretaria Municipal
 - Dirección de Adm. y Finanzas
 - Carpeta Programas
- AJV/GML/HSM/rpf.-



ARNOLDO JIMENEZ VENEGAS
Alcalde de Coihueco

I. MUNICIPALIDAD DE COIHUECO
SECRETARIA MUNICIPAL

**PROGRAMA MUNICIPAL
"CAPACITACION FUNCIONARIOS MUNICIPALES
EN RELACIONES HUMANAS"**

DESCRIPCION DEL PROGRAMA :

El programa consiste la capacitación de funcionarios municipales, de acuerdo a Ley N° 19.803 publicada en Diario Oficial de fecha 27 de abril de 2002, que establece Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal, para ello en conjunto la Caja de Compensación Los Andes , se realizar capacitación a los funcionarios municipales en temas de Relaciones Humanas

OBJETIVO GENERAL:

- Mostrar el significado y relevancia de la inteligencia emocional en el manejo adecuado de las relaciones humanas
- Destacar los aspectos básicos de una conversación para la acción y la coordinación de las funciones laborales
- Conocer las distintas maneras que existen para motivar adecuadamente a los compañeros de trabajo.
- Comprender las ventajas que para el individuo representa tener una autoestima adecuada.
- Analizar varias formas para mejorar la autoestima.
- Presentar la conveniencia del cambio de actitud para ampliar la red de relaciones sociales.
- **Cortesía** : Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida** : A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiable** : Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal** : Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien informado** : El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía** : El trato de servicio con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades

ACTIVIDADES:

- Realizar las gestiones necesarias por parte del municipio ante la Caja de Compensación Los Andes, para materializar la asistencia de profesionales calificados, para la capacitación de funcionarios municipales en relaciones humanas

BENEFICIADOS :

Funcionarios Municipales de Coihueco..

COSTO APROXIMADO A GASTAR: \$ 700.000 (setecientos mil pesos).

DESGLOCE :

- ◆ Atención a participantes
- ◆ Movilización

COSTO TOTAL \$ 700.000

- ◆ **FECHA DE REALIZACION :** 22 de octubre de 2010
Complejo Turístico Las Mellizas de propiedad Caja Los Andes - Provincia de Los Ángeles
- ◆ **RESPONSABLE DEL PROGRAMA:;** DIRECCION ADMINISTRACION Y FINANZAS



[Handwritten signature]
HECTOR SALDIAS MUÑOZ
Director Administración y Finanzas

Coihueco, 19 de octubre de 2010
HSM/rpf.