



## MEMORANDUM

Núm. 0398/01/13

Dip. Luis Gerardo Romo Fonseca  
Presente.

Con el propósito de dar cumplimiento a obligaciones laborales en materia de capacitación que van encaminadas a mejorar sustancialmente la prestación del servicio en las áreas de secretariado, oficialía de partes, recepción y vigilancia, solicito a usted la autorización necesaria para que a partir del 28 de enero al 8 de febrero de 2013, con un horario de 9:00 a 11:00 am., y en serie de dos grupos, se lleve a cabo curso de **Procesos Humanos y Cambio Organizacional** el cual impartirá el Consultor. Roberto Karlo Chávez Núñez, en el tercer piso del edificio del Instituto de Investigaciones Legislativas.

Agradeciendo por anticipado su autorización y la atención prestada al presente, le reitero mi más atenta y distinguida consideración.

**ATENTAMENTE**

**Zacateas, Zac., 18 de enero de 2013**

**Subdirector de Recursos Humanos**

c.c.p. Dip. Jorge Luis García Vera.- Presidente de la C.R.I.C Y C.P.- Presente.  
c.c.p. \_\_\_\_\_ Director de Administración y Finanzas.- Presente  
c.c.p. Archivo.



# MEMORANDUM

Núm DAF/SRH/0402/02/2013

**C. Secretarias y Auxiliares  
de la LX Legislatura del Estado  
Presente.**

Por instrucciones de los Diputados Presidentes de las Comisiones de Régimen Interno y Concertación Política y de Planeación Patrimonio y Finanzas, hago de su conocimiento que los días 11,12 y 14 de febrero del año 2013 se llevará a cabo Curso denominado: " **Procesos Humanos y Cambio Organizacional**", mismo que será impartido en el Hotel Santa Rita salón Santero con un horario de 9:00 a 11:00 hrs.

Sin más por el momento, aprovecho este medio para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**

Zacatecas, Zac., 7 de febrero de 2012  
**Subdirector de Recursos humanos**

c.c.p. Dip. Jorge Luis García Vera.- Presidente de la C.R.I.P Y C.P. -Para su conocimiento.  
c.c.p. Dip. Luis Gerardo Romo Fonseca.- Presidenta de la C.P.P y F.- Para su conocimiento.  
c.c.p. [Redacted] - Subdirector de Recursos Humanos.- Para su conocimiento.  
c.c.p. Archivo

Martes 15 de Enero de 2013

**Subdirector De Recursos Humano**

A continuación te presentamos nuestra propuesta de intervención para tu equipo de colaboradores del Congreso del Estado.

Nuestro método de instrucción es interactivo, es decir, vemos aspectos teóricos y hacemos ejercicios vivenciales que refuercen los mensajes principales que queremos dejar en mente de la audiencia.

**Objetivo del Entrenamiento.**

Que el participante identifique oportunidades de mejorar y fortalecer nuestra Institución por medio de herramientas prácticas de servicio que impacten en su actitud, en su manera de atender y en el identificar oportunidades de atención a los usuarios que visitan el Congreso del Estado.

**Entrenamiento: Servicio Extraordinario a los Usuarios Internos y Externos. Primer Día.**

**Bloque 1: Nuestro Servicio.**

- Proceso de Servicio en el Congreso del Estado.
- Definición de Servicio.
- Características del servicio de excelencia.
- Establecer el Servicio como un Sistema.
- Sistemas amables y Sistemas poco amables.
- Importancia del Servicio en el Congreso del Estado
- El objetivo de nuestra Institución.

**Bloque 2: Colaborador Servicial**

- Tu Persona Refleja la Calidad de tu Institución.
- Perfil del Colaborador que atiende.
- Descubriendo oportunidades para mejorar.

**Segundo Día.**

**Bloque 3: Nuestros Usuarios.**

- ◆ ¿Quién es un Usuario?
- ◆ ¿Por qué va un Usuario al Congreso del Estado?
- ◆ Tipos de Usuarios. Tips básicos.
- ◆ ¿Cómo nos percibe el Usuario?

**Bloque 4: Transformar al Visitante en un Usuario Satisfecho.**

- ◆ Características de la Calidad en el Servicio del Congreso del Estado.
- ◆ La Cortesía.
- ◆ Los Momentos de Verdad.
- ◆ Señales de compra.
- ◆ Una queja es una petición de servicio.
- ◆ Convertir los problemas del Usuario en oportunidades.
- ◆ Técnica básica de atención al Usuario.

**Tercer Día.**



**Bloque 5: Lazos fuertes en el equipo.**

- @ El equipo del Congreso del Estado con comunicación excelente.
- @ Práctica sobre Percepción y Escucha Activa.
- @ El Manejo Adecuado de los Errores.
- @ Dejando los rumores a un lado.
- @ Técnica de Solución de Conflictos.

**Bloque 6. Creando nuestro futuro.**

- @ Creando un código de servicio interno.
- @ Compromisos individuales y por área.
- @ La mejor persona que puedo ser en el Congreso del Estado.

**Aunque parecen muchos temas, una buena parte de ellos son menciones o reflexiones. Lo que hicimos fue detallar lo que revisaremos con la audiencia.**

**Haremos uso de una herramienta de autoevaluación adicional:**

**Test: Perfil de Atención en el Servicio del Colaborador.**

Esta herramienta consta de 14 preguntas o frases. Le ayudan al colaborador a autoconocerse en cuanto a su estilo particular de atender a otras personas. Este test está enfocado a la relación con el cliente.

**Duración del entrenamiento:** Cada taller tiene una duración de 9 horas divididas en tres días de 3 horas cada uno y estará dirigido por 1 Consultor Senior.

**Número de Talleres:** Dos

**Días de la intervención Total :** 6 Días

**Propuesta Económica.**

El precio de nuestra intervención y entrenamiento es de \$33,000 más IVA.

**El cliente proporciona:**

Lugar del entrenamiento.

Cañón.

Pantalla.

Rotafolios.

**Akka Consulting facilita:**

Equipo de audio para videos

Lap Top para el facilitador.

Material para ejercicios vivenciales.

**Condiciones de Pago:** Una vez confirmado el evento se requiere el 50% de anticipo y el 50% restante al finalizar el evento.

Sin más por el momento quedo en espera de sus comentarios al celular [redacted] o al e-mail [redacted]

Recibe un abrazo y quedamos en espera de sus comentarios.

Atentamente,



Asociado.