



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

Zacatecas, 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.