

PROPUESTA TECNICA


1.- NOMBRE DEL PROGRAMA:

“SEMINARIO: EL ROL DEL CONCEJO, ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y NORMATIVAS DE FISCALIZACION”

2.- COBERTURA: Abierto para Municipios del país.

3.- OFERENTE: Agenda Municipalista SPA.

4.- REALIZACION DE LA ACTIVIDAD: 26 y 27 de Enero 2017

| Lugar | Fecha | Valor Total | Incluye |
|---|-----------------------|----------------------|---|
|  Hotel Marina del Rey | 26 y 27 de Enero 2017 | \$ 280.000 (Exento). | <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta con material impreso - Bolso - Croquera - Material Digital - Certificado de Participación |

5.- DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Aportar a la formación inicial y formación continua de las Autoridades en ejercicio, prestando particular atención a las labores relacionadas, de manera formal, con su desempeño (es decir: normar, acordar y fiscalizar); e introducir los conocimientos básicos y la conciencia necesaria, en torno a la función de representación que estos desempeñan.

6.- OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD:

- ~ Contribuir al conocimiento teórico y práctico relacionado con las herramientas necesarias para el satisfactorio desempeño de la autoridad (normar, acordar, fiscalizar y representar), tanto dentro como fuera del consejo municipal.
- ~ Desarrollar conocimientos y conciencia, de modo de interpretar sus funciones a la luz de las crecientes demandas por parte de la ciudadanía.
- ~ Desarrollar habilidades orientadas a la canalización de las demandas ciudadanas, mejorando los estándares de representación, probidad, transparencia, propios de los cargos de elección popular.
- ~ Analizar las perspectivas legales y de gestión que deben cumplirse en la formulación, seguimiento y control/evaluación de los instrumentos de gestión municipal.
- ~ Observar y evaluar las principales tareas y responsabilidades de los actores municipales (internos) y la fiscalización ciudadanía (externo) en los procesos de desarrollo y control de los instrumentos de gestión municipal.

7.-EQUIPAMIENTO A UTILIZAR:

- Salón de trabajo en dependencias de “HOTEL MARINA DEL REY”.
- Equipamiento: data show, notebook, amplificación, etc.
- Papelería: carpetas, lápices, apuntes digitales.
- Servicio de cafetería y almuerzo.
- Bolso para cada participante.

8.- APORTE COMPLEMENTARIO:

Nuestra organización, como una forma de aportar a la pertinencia del desarrollo del curso, ha gestionado la participación de especialistas altamente calificados y con vasta expertíz en municipios, logrando que la construcción del conocimiento se realice acercando la actividad de aprendizaje al contexto real de aplicación; se abordan temas, problemas y casos del día a día institucional.

9.- EXPERIENCIA INSTITUCIONAL

“**Agenda Municipalista SpA**”, cuenta con vasta experiencia en la planificación y desarrollo exitoso de seminarios, talleres, pasantías y giras técnicas en las diversas materias de gestión municipal, tanto a nivel nacional como internacional.

Por ejemplo, en el plano internacional: en la ciudad de Medellín se han desarrollado 4 pasantías relacionadas con innovaciones de gestión (2011 al 2014), en la que han participado más 60 personas, especialmente Alcaldes, Concejales, Directivos y Actores relacionados con el desarrollo regional. En todas las versiones contamos con la colaboración de socios estratégicos como la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín ACI, la Asociación de municipios del Perú AMPE, entre otros.

Otras pasantías organizadas y ejecutadas con éxito podemos mencionar: Cartagena de Indias - Bogotá en Colombia, Santo Domingo en República Dominicana, Lima – Perú, Ciudad de México y Michoacán en dicho país, Montevideo-Uruguay, entre otras.

Nuestro trabajo se orienta a generar programas de intercambio entre actores locales y regionales en materia de gestión y administración pública, tanto dentro como fuera del país.

En materia de seminarios, talleres de trabajo y asistencias técnicas, hemos organizado y ejecutado exitosamente actividades en diversos ámbitos: **“Legislación municipal y actualización normativa”**, **“Eficiencia Energética”**, **“Protocolo y ceremonial municipal”**, **“Programas e instrumentos de participación ciudadana”**, **“Finanzas locales”**, **“Comunicación estratégica”**, **“Asociativismo municipal”**, entre otros.

10.- ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Para todos los efectos administrativos de recepción de fichas de inscripción y formas de pago tomar contacto con:

LORENA CIFUENTES, +56944161101 agenda.municipalista01@gmail.com

JUAN CARLOS URETA, +56944161098 seminarios.agendamunicipalista@gmail.com

Oficina 75-2-320612

Para temas de órdenes de compra, pagos, transferencias y depósitos:

Agenda Municipalista SpA
RUT N°: 76.339.019-5
Mail: agenda.municipalista@gmail.com
Teléfono: [75-2320612](tel:75-2320612)
www.agendamunicipalista.cl

Depósito o Transferencia a **Cuenta Cte. N° 0205968462, Banco Itaú, Santiago.**

PROGRAMA DE TRABAJO:

“SEMINARIO: EL ROL DEL CONCEJO Y LAS NORMATIVAS DE FISCALIZACION”

26 /01 / 2017:

| Hora | Contenidos | Expositores |
|---------------|---|---|
| 9:00 a 9:30 | <i>Registro de Asistentes.</i> | Agenda Municipalista |
| 9:30 a 09:45 | <i>Presentación</i> | Agenda Municipalista |
| 09:45 a 10:45 | Módulo 1: IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA. <u>CULTURA ORGANIZACIONAL Y CULTURA PROFESIONAL</u> <ul style="list-style-type: none"> • El profesionalismo en el trabajo. • La cultura organizacional y su relación con la imagen. | Gustavo Contreras Fernández, Experto en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos |
| 10:45 a 11:00 | COFFE BREAK | |
| 11:00 a 12:30 | <u>IMAGEN Y COMUNICACIÓN</u> <ul style="list-style-type: none"> • Qué es la identidad corporativa • El posicionamiento y la imagen • Las organizaciones y la imagen corporativa. • La importancia de la imagen corporativa. | Gustavo Contreras Fernández, Experto en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos |
| 12:30 a 13:30 | <u>EL FUNCIONARIO COMO VOCERO CORPORATIVO</u> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo desarrollar la imagen corporativa • Como difundir la imagen corporativa • Toda persona es importante. • Percepción Interpersonal. | Gustavo Contreras Fernández, Experto en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos |
| 13:30 a 15:00 | ALMUERZO | |
| 15:00 a 16:30 | Módulo 2: ATENCIÓN DEL USUARIO <u>LA ATENCIÓN DEL CLIENTE</u> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de atención a clientes • Mantener un contacto personal y positivo • Normas y modales en el trato • La comunicación • Las preguntas • Tipos y técnicas de preguntas <u>TIPOLOGÍA DE USUARIOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento y trato sugerido <u>ESTRATEGIAS CONDUCTUALES PARA LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO</u> <ul style="list-style-type: none"> • Expresiones positivas • Manera efectiva de escuchar • Cómo evitar errores <u>CÓMO EVITAR CONFLICTOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Siete pecados imperdonables <u>TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</u> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos que estructuran una solución • Derivación adecuada | Gustavo Contreras Fernández, Experto en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos. |

| | | |
|---------------|--|--|
| | <p><u>ESTRATEGIAS CONDUCTUALES PARA LA ATENCIÓN EN CONDICIONES Y CLIENTES ESPECIALES</u></p> <p><u>SITUACIONES DE CRISIS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones anormales • Clientes molestos y violentos • Desorganización y falta de información | |
| 16:30 a 17:00 | COFFE BREAK | |
| 17:00 a 18:30 | <p>Módulo 3: MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS</p> <p><u>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El entorno actual y su efecto en la exigencia de los clientes • La organización y el manejo de las quejas y reclamos <p><u>EL PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruta de una queja • Clasificación de las quejas o reclamos • Tratamiento de las quejas y reclamos • Procedimientos, normas y políticas en relación con las quejas <p><u>LA COMUNICACIÓN EN EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para mejorar el entendimiento • El servicio al cliente y la comunicación <p><u>PERFILES DE CLIENTES QUE SE QUEJAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Egocéntricos, histéricos, groseros, dictadores, abusivos. • Manejo del lenguaje en la atención de quejas y reclamos. | <p>Gustavo Contreras Fernández, Experto en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos</p> |



27 /01 / 2017

| Hora | Contenidos | Expositores |
|---------------|--|---|
| 9:00 a 9:30 | <i>Registro de Asistentes.</i> | Agenda Municipalista |
| 9:30 a 10:30 | Módulo 1: MARCO TEORICO GENERAL <ul style="list-style-type: none"> • Parlamentario • Jurisdiccional • Administrativo | Sylvia Piñero Ruiz de Gamboa, Abogado experto en legislación municipal. |
| 10:30 a 11:30 | Módulo 2: CONTROL JURISDICCIONAL <ul style="list-style-type: none"> • A través de los Tribunales de Justicia | Sylvia Piñero Ruiz de Gamboa, Abogado experto en legislación municipal. |
| 11:30 a 11:45 | COFFE BREAK | |
| 11:45 a 13:30 | Módulo 3: CONTROL ADMINISTRATIVO <ul style="list-style-type: none"> • Externo e Interno • Control ciudadano | Sylvia Piñero Ruiz de Gamboa, Abogado experto en legislación municipal. |
| 13:30 a 15:00 | ALMUERZO | |
| 15:00 a 16:30 | Módulo 4: CONCEJO PARA LA TRANSPARENCIA <ul style="list-style-type: none"> • Contraloría General de la Republica | Sylvia Piñero Ruiz de Gamboa, Abogado experto en legislación municipal. |
| 16:30 a 17:00 | Módulo 5: CONCEJO MUNICIPAL <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Control Interno | Sylvia Piñero Ruiz de Gamboa, Abogado experto en legislación municipal. |
| 17:00 a 18:30 | Entrega de Certificados y cierre de la actividad | Agenda Municipalista |

