



**I. MUNICIPALIDAD DE QUILLON
DEPARTAMENTO DE SALUD
QUILLON**

DECRETO ALCALDICIO N° 848/

Quillón, 05 MAY 2014

VISTOS:

1. Decreto Alcaldicio N° 1.052 de fecha 04.12.2013, que aprueba el Presupuesto de Salud para el año 2014.
2. Seminario Nacional de Secretarías Zona Sur, Curso de Especialización de Alto Nivel "Excelencia en el Servicio Municipal" dictado por Publici Consulting Consultores Asociados.
3. Decreto Alcaldicio N° 818 de fecha 26.09.2013, que nombra como Secretario Municipal (S) al Sr. Jorge Paredes Paredes.
4. Decreto Alcaldicio N° 365/2009, que nombra como Administrador Municipal (S) al Director de SECPLAN de la Ilustre Municipalidad de Quillón
5. Decreto Alcaldicio N° 413 de fecha 08.05.2013, que delega funciones al Administrador Municipal a quien subrogue el cargo.
6. La sentencia de Proclamación de Alcaldes N° 014 de fecha 30.11.2012 del Tribunal Electoral de la Región del Bio Bio, donde se proclama como Alcalde al Sr. Alberto Gyhra Soto.
7. La Ley N° 19.886, Ley de Bases de Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
8. Decreto N° 1.117, de fecha 19.12.2003, del Ministerio de Hacienda, que establece la incorporación de los Municipios del País a los Sistemas a que se refieren los Artículos 18, 19 y 20 de la Ley N° 19.886.
9. Las Facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades", y sus posteriores modificaciones.
10. La Ley 19.378, Estatuto de Atención Primaria de Salud y sus posteriores modificaciones.

CONSIDERANDO:

- Asistencia a Seminario Nacional de Secretarías Zona Sur, Curso de Especialización de Alto Nivel "Excelencia en el Servicio Municipal" de la Srta. Jeannette Sagredo Balboa Secretaria DESAMU Quillón, el cual será dictado los días 8, 9 y 10 de Mayo en Hotel Germania en la ciudad de Concepción.

DECRETO:

1. **Apruébese** la siguiente Orden de Compra, por la **Asistencia a curso de especialización**, en atención a que se hace indispensable recurrir a este proveedor por la siguiente razón:

***SOBRE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE SUMINISTRO Y PRESTACIONES DE SERVICIOS;
EXCEPCIONES A LA LICITACIÓN CONTEMPLADAS EN LA NORMATIVA, LEY 19.886.***

- *Si solo existe un proveedor del bien o servicio en la fecha requerida.*

PROVEEDOR	RUT	O.C.	MONTO (\$)
Capacitación Norte Sur Ltda.		4367-137-SE14	\$ 250.000.-
TOTAL			\$ 250.000.-

2. **Impútese** el presente gasto a la cuenta presupuestaria N° 215.22.011.002 denominada **Cursos de Capacitación**.

ANOTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHIVASE



JORGE PAREDES PAREDES
SECRETARIO MUNICIPAL (S)
MINISTRO DE FE

YUP/JOP/dss.

05.05.2014

DISTRIBUCION:

- Archivo Secretaría Municipal
- Archivo Secretaría DESAMU
- Archivo Unidad de Finanzas DESAMU
- Archivo Unidad de Adquisiciones DESAMU



RICARDO NEIRA ARIAS
ADMINISTRADOR MUNICIPAL (S)
"POR DELEGACION DE FACULTAD DEL ALCALDE"

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE
HE TENIDO A LA VISTA

SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE

Rut : 61.972.800-9
Dirección : Francisco Unzueta 159
Teléfono : 56-42-2207185-
Fax :

Demandante : DEPARTAMENTO SALUD
MUNICIPALIDAD DE QUILLON
Unidad de Compra : Salud Municipal
Fecha Envío OC. : 05-05-2014 12:49:10
Estado : Enviada a Proveedor

ORDEN DE COMPRA

Nº: 4367-137-SE14

SEÑOR (ES)	CAPACITACION NORTE SUR LIMITADA	A Sr (a) :	Carlos Gutiérrez
DIRECCIÓN	Parque Nacional Puerto Montt Región de los Lagos	FONO :	(56)(65)2268887
RUT	Valle Volcanes	FAX :	(56)(65) 2268886

NOMBRE ORDEN DE COMPRA :	Asistencia a Seminario Nacional de Secretarias
FECHA ENTREGA PRODUCTOS :	
DIRECCION DE ENVIO FACTURA :	Francisco Unzueta 159 Quillón Región del Biobío
DIRECCION DE DESPACHO :	
METODO DE DESPACHO :	Despachar a Dirección de envío
FORMA DE PAGO :	Otro, Ver Instrucciones
CONTACTO OC :	Daniela Alejandra Sánchez Saldías 56-42-2207185- adquisicionessalud@quillon.cl

Código	Producto	Cantidad / Unidad	Especificaciones Comprador	Especificaciones Proveedor	Precio Unitario	Descuento	Cargos	Valor Total
86111604	Capacitación a empleados	1 Mes/Hombre	Asistencia de la funcionaria Srta. Jeannette Sagredo Balboa Secretaria DESAMU Quillón.	Asistencia a Seminario Nacional de Secretarias Zona Sur Curso de Especialización de Alto Nivel "Excelencia en el Servicio Municipal" los días 8 ,9 y 10 de Mayo en Hotel Germania en Concepción.	250.000,00	0,00	0,00	250.000
								Neto \$ 250.000
								Dcto. \$ 0
								Cargos \$ 0
								Subtotal \$ 250.000
								Exento \$ 0
								Total \$ 250.000

Ord : Compra Si solo existe un proveedor del bien o servicio

Fuente Financiamiento: 215.22.11.002

Observaciones:

Asistencia a Seminario Nacional de Secretarias Zona Sur Curso de Especialización de Alto Nivel "Excelencia en el Servicio Municipal" los días 8 ,9 y 10 de Mayo en la Ciudad de Concepción.

Derechos del Proveedor del Mercado Público

1. Derecho a entender los resultados de cada proceso.
2. Derecho a participar en mercado público igualmente y sin discriminaciones arbitrarias.
3. Derecho a exigir el pago convenido en el tiempo y forma establecido en las bases de licitación.
4. Derecho a impugnar los actos de los organismos compradores del sistema.
5. A difundir y publicitar sus productos y servicios entre los organismos compradores, previo o no relacionados con procesos de compra o contratación en desarrollo.
6. Derecho a inscribirse en el registro oficial de contratistas de la Administración del Estado, ChileProveedores y a no entregar documentación que se encuentre acreditada en éste.

Especificaciones

Para revisar en detalle sus derechos como proveedor visite <https://www.mercadopublico.cl/Portal/MP2/secciones/leyes-y-reglamento/derechos-del-proveedor.html>

Seminario Nacional de Secretarías Zona Sur Curso de Especialización de Alto Nivel

Excelencia en el Servicio Municipal

**8, 9 y 10 de Mayo
Concepción
2014**

Cupos Limitados
Inscripciones hasta el
5 de Mayo

UN DESAFÍO EN EL MODELO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Perfil de los Participantes:

Secretarías de Alcaldía, Secretarías del Concejo Municipal, Secretarías de Dirección, Secretarías en general, Administrativas y Funcionarias Municipales.

Teatro y Desarrollo de la
Personalidad



Relator Invitado
Juan Falcón - Actor Cubano

Informaciones y Postulaciones

Teléfonos 065 – 2268886 – 2268887
Celulares: 09 – 84978565 – 86329843
84821235
capacitación@publicconsulting.cl
www.publicconsulting.cl

**Public
Consulting**
Consultores Asociados



Objetivo General

Al concluir el Seminario, las participantes adquirirán conocimientos teóricos y habilidades prácticas para entregar un servicio de excelencia a los usuarios, en función del rol como **Secretaria**, que le permitan lograr desempeños eficientes para la fidelización de la comunidad, como también proyectar una imagen personal potenciada y establecer relaciones interpersonales solventes al enfrentar situaciones difíciles.

Objetivos Específicos

- El valor de la **Secretaria** en el proceso de Atención Usuarios.
- Lograr las prestaciones de calidad en las interacciones con público, para la **Excelencia en el Servicio a los Usuarios**.
- Desarrollar habilidades para asumir y proyectar una imagen personal óptima.
- Destacarse en la capacidad para establecer buenas relaciones frente a **Situaciones Difíciles**, con público y usuarios.
- Manejar Técnicas para el **Autocontrol del Stress**.

Metodología

El Programa combina exposiciones y trabajos de grupos en cada uno de los contenidos, con marcado énfasis en el ejercicio práctico de aplicación de conocimientos, dinámicas interactivas y recreativas que permitan maximizar el proceso de aprendizaje de los participantes.

Duración

El Seminario Taller tiene una Duración de 16 horas académicas, distribuida en tres días de trabajo en el siguiente horario:

8 de Mayo de 14.30 a 18.30 hrs. (14.20 Hrs. acreditación)
9 de Mayo de 09.30 a 13.00 hrs. y de 15.00 hrs. a 18.30 hrs.
10 de Mayo de 09.30 a 13.30 Hrs.

Lugar de Realización

Hotel Germania

Anibal Pinto 295
Concepción – Chile
FONO 041 - 2747000

www.hotelgermania.cl



DIPLOMA Y CERTIFICACION:

DIPLOMA:

Los participantes deben asistir al 100% de las actividades de Docencia y Talleres. Quienes cumplan con este requisito obtendrán un Diploma al término del Seminario, emitido por Public Consulting.

CERTIFICADO ACADÉMICO

El Curso se aprobará de acuerdo con la siguiente pauta:

- 1.- Presentación Completa de Todos los Ejercicios Desarrollados en los Talleres.
- 2.- Calificación Grupal.
- 3.- Análisis de los Contenidos Vertidos en el Seminario.
- 4.- Asistencia y Puntualidad (100% Talleres y Clases Lectivas).

Valor del Seminario Nacional

\$270.000 por persona, Contra Factura 30 días.

\$250.000 por persona pago al Contado el día del evento.

Dicho valor incluye docencia, bolso institucional, documentos de trabajo, manual de apoyo, lápiz, diploma (certificación académica), coffee break por cada jornada (mañana y tarde). (no incluye almuerzos).

Datos Emisión del Pago del Seminario

Emitir Cheque a: Capacitación Norte Sur Ltda.

Rut: [REDACTED]

Razón Social: Capacitación Norte Sur Ltda.

RUT: [REDACTED]

Giro: Capacitación

Tipo de Factura: Exenta de IVA

Dirección Postal: San Martín 230 Oficina 207

Ciudad: Puerto Montt

Fono: 065 - 268886 – 268887

Objetivos y Contenidos

- IMPORTANCIA DE TENER UNA BUENA RELACIÓN CON EL JEFE. CONSEJOS PARA EL ÉXITO	• Alerta a palabras y movimientos • Actitud positiva • Siempre se puede dar más • El estilo del Jefe • Nada es Fácil • Potencia tus talentos
- EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON EL PÚBLICO	• Secretarías: Discretas, Competentes, Proactivas y Dueñas del Control • Nuevas exigencias en el servicio a público • Los usuarios como razón principal en la Atención • La Credibilidad del usuario y la intermediación de las secretarías • El manejo de situaciones difíciles con Usuario
- PROYECTAR UNA BUENA IMAGEN PERSONAL COMO CAPITAL PARA DAR SERVICIOS	• Comprender el rol de primera línea • Técnicas de desarrollo de la personalidad • Técnicas Corporales • Técnicas de Respiración • Recursos Expresivos
- HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA	• La importancia de comunicarse • La empatía para acoger • La asertividad para proponer • Herramientas de la PNL para potenciar la efectividad en la comunicación interpersonal. • Comunicación Corporal y Calidad Vocal. • El Lenguaje del Gesto.
- AUTOCUIDADO Y MANEJO DEL STRESS	• Qué es el Estrés, sus causas y sus consecuencias. • Condiciones Ambientales facilitadoras de Estrés. • Indicadores del Estrés (Síntomas Físicos, Psicológicos, Sociales y Familiares). • Herramientas para enfrentar el estrés laboral (Manejo exitoso del tiempo, Relajación y técnicas de respiración. • Aumento de la resistencia al Estrés, Autocuidado y caricias positivas). • Prevenir el Estrés (Ejercicio Físico y hábitos alimenticios, planificación de actividades tensionantes. • Desarrollo de la capacidad creadora, Ritmo e Imaginación



Equipo Académico

Carlos Riesco Ladrón de Guevara

Licenciado en Historia, UCV; Magister en Ciencias Políticas, PUC; Diplomado en Gestión de Empresas, U. Adolfo Ibáñez. Consultor externo de empresas públicas y privadas. En habilidades y comportamientos. Especialista en Recursos Humanos y Servicio al Cliente. Ha ejercido docencia y como relator de cursos de capacitación desde el año 1986, tanto en Chile, para diversas empresas de connotada relevancia de nuestro país, como en la mayoría de los países latinoamericanos y EE.UU.

Juan Falcón Marcial

Actor Cubano, Relator especialista en temáticas relacionadas con el Servicio al Cliente perteneciente al staff de Public Consulting desarrollando temas relacionados con comunicación vocal y corporal.





FICHA DE INSCRIPCIÓN

Seminario Nacional de Secretarías Zona Sur

“Excelencia en el Servicio Municipal”

8 al 10 de Mayo

Concepción

Nombre Completo: Jeannette del Carmen Saaedo Balboa.

Carné de Identidad: 10.044.521-2.

Cargo: Secretaria Desam Quillón.

INSTITUCIÓN (x)

Razón Social: Ilustre Municipalidad de Quillón, Departamento de Salvo.

RUT: 61.972.800-9.

GIRO: Salvo.

Dirección: Francisco Unzueta #159, Quillón.

Teléfono / Fax: 042-2207149 - 2207150.

Celular: 85701721.

E-Mail: secretaria salvo@quillon.cl.

X Debe completar todos los datos solicitados

¿Quién financia los costos del Programa?

☒ Institución Patrocinante

☐ Directamente el Interesado

Forma de pago ☒ Al contado el día del evento ☐ Contra factura 30 días

En el caso de ser aceptado, estoy de acuerdo y acepto los reglamentos establecidos por Public Consulting

Public Consulting se reserva el derecho de modificar relatores y lugares de realización por motivos de fuerza mayor, Siempre si buscando el beneficio de los participantes.

Junto con lo anterior, Public Consulting, se reserva el derecho, cuando las condiciones lo ameriten, de suspender la actividad, dando el aviso correspondiente con a lo menos 40 horas con antelación al inicio programado del Curso, a la dirección e-mail que el participante haya colocado en la ficha de inscripción o a la dirección de e-mail que se establezca en la orden de compra respectiva.

El envío de dicha inscripción con firma y timbre del Municipio responsabiliza el pago del valor de Matrícula acordado, incluso si no asistiese el participante y también obliga a Public Consulting a la reserva formal del cupo correspondiente.

LA INSCRIPCIÓN DEBE SER ENVIADA A LA BREVEDAD AL CORREO

capacitacion@publicconsulting.cl


Firma del Postulante


Firma y Timbre Institución

Concepción, 05 de Mayo de 2014

Public Consulting
Consultores Asociados

Información y Postulación

Public Consulting

Consultores Asociados

Fono (56) 200 000 2000

Fax (56) 200 000 2000

E-mail: capacitacion@publicconsulting.cl



e-mail

www.publicconsulting.cl