

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE DESARROLLO, COOPERACIÓN Y PROYECTOS
10 ABR. 2025
RECIBIDO POR: *Nioka*
IMPRESA: *9:15*

MEMORANDO NO. GADMFO-DTH-SG-2025-0976

PARA: ING. JUAN GABRIEL VALDIVIESO VELEZ / DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DEL DESARROLLO, SUBROGANTE
C.c. TGLA. SHIRMA CONSUELO CORTES SANMIGUEL / ALCALDESA DEL GADMFO
ASUNTO: CAPACITACIÓN RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO - RENDICIÓN DE CUENTAS.
FECHA: 09 DE ABRIL DE 2025

Reciba un cordial y atento saludo, en contestación al Memorando Circular No. GADMFO-ALC-2025-192, de fecha 03 de febrero de 2025, mediante el cual solicita a las direcciones informar sobre los avances de las sugerencias ciudadanas planteadas a la gestión del GADMFO en la deliberación pública y evaluación ciudadana del año 2023, de tal manera que a la Dirección de Talento Humano le corresponde la siguiente sugerencia ciudadana;

<i>Sugerencia</i>	<i>Compromisos y/o Propuesta a ejecutar</i>	<i>Tiempo estimado de ejecución propuesta</i>
<i>Mejorar la atención al público</i>	<i>Dictar Cursos o Talleres de Relaciones Humanas y Atención al Público</i>	<i>Segundo y tercer cuatrimestre 2024</i>

Con Memorando Nro. GADMFO-DPIGD-JGVV-2025-297, de fecha 08 de abril de 2025, suscrito por el Ing. Juan Valdivieso Vélez, Director de Planificación Institucional y Gestión del Desarrollo, Subrogante, solicita a las Direcciones que no han presentado la documentación la hagan llegar para incluir en el informe respectivo, y con sumilla inserta desde Alcaldía dispone la entrega de la misma.

En contestación a los memorandos antes mencionados, debo señalar que la Dirección de Talento Humano en el ejercicio fiscal 2024, no contó con asignación presupuestaria para realizar capacitaciones a través de un proceso de contratación pública, es así que, los talleres, charlas u otros eventos para capacitar al personal municipal se realizan por las invitaciones de las instituciones públicas como AME, COMAGA, BDE, Contraloría General del Estado, Defensoría del Pueblo, Consejo de Participación y Control Social, Ministerios y Subsecretarías de Gobierno, en cuanto a las capacitaciones internas se las realiza con el apoyo del personal técnico de la Jefatura de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

En el año 2024, la Dirección de Talento Humano se enfocó en dar cumplimiento a una sentencia del Tribunal Contencioso Electoral, en el tema de Violencia Política de Género, con el apoyo de la Defensoría del Pueblo y COCA PRODE, las mismas que se realizaron de manera semanal durante todo el año, la misma estaba dirigida para todos los servidores y trabajadores municipales, de tal manera que no se realizó capacitaciones sobre atención al usuario en el anterior ejercicio fiscal.

Sin embargo, para dar cumplimiento a las sugerencias ciudadanas del proceso de rendición de cuentas 2023, con fecha 20 de marzo de 2025 se realizó el taller denominado *Relaciones Humanas y Atención al público*, impartido por la Lic. Raiza Itzel Mena González, Psicóloga y la Lic. Mariuxi Beatriz Flores Álava, Trabajadora Social de la Jefatura de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, de la Dirección de Talento Humano, por lo cual se adjuntan los siguientes documentos de respaldo;

Remite al Tlgo
realice el informe de sugerencias
10/04/2025
MARION S.
Para conocimiento
Y TRAMITE
10/04/2025

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA JEFATURA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
Telf. 062999060 ext. 1501
Cel. *05 MAYO 2025*
RECIBIDO POR: *Keily*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *15:37*

www.orellana.gob.ec
Francisco de Orellana - Ecuador
Calle Napo 11-05 y Uquillas

1. Memorando No. GADMFO-DTH-2025-702 (Invitación al evento)
2. Memorando No. GADMFO-DTH-SISO-MC-2025-080 (Anexa el informe del taller, registros de asistencia, y la temática del evento)

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Mgs. Soledad García Pazmiño

DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

Adjunto 25 hojas



18 MAR 2025
RECIBIDO POR *Hernando G*
FIRMA *836* HORA *11:50*

MEMORANDO No GADMFO-DTH-2025-702

PARA: Tlga. Shirma Consuelo Cortés Sanmiguel - ALCALDESA DEL GADMFO

Señores/as:
CONCEJALES/AS
DIRECTORES/AS:

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *Valeria V*
FIRMA *[Signature]* HORA *10:50*

- Arq. Willian Iván Ramos Agreda / Director de Ordenamiento Territorial
- Arq. Susana Del Carmen Rivera Rivadeneira / Directora de Riesgos
- Ing. Luis Alfredo Analuisa Chaza / Director de Obras Públicas
- Ing. Omar Fernando Proaño Cárdenas / Director de Agua Potable y Alcantarillado
- Econ. Milton Rolando Gómez Gordillo / Secretario General
- Mgs. Amada Marina Cox Lituma / Directora de Comunicación Social (E)
- Ing. Verónica Beatriz Saritama Díaz / Directora de Servicios Públicos Municipales
- Ing. Erika Rosa Félix González / Directora de Ambiente
- Econ. Kerly Inga Moran / Directora Administrativa
- Mgs. José Rafael Santos Quezada / Director de Seguridad y Gobernabilidad (S)
- Ing. Jhonny Patricio Barrionuevo Cox / Director de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial
- Ing. Fausto Alfonso Andy Chimbo / Director de Compras Públicas
- Lcda. María Teresa de Jesús Fuelpas Domínguez / Directora de Desarrollo Social
- Mgs. Ana María Quizhpe Ordoñez / Directora Financiera
- Mgs. Luis Xavier Solís Tenesaca / Procurador Sindico
- Ing. Juan Gabriel Valdivieso Vélez / Director de Planificación Institucional y Gestión del Desarrollo (S)
- Ing. Lady Diana Barrionuevo Cox / Directora de Turismo

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *11:21*

ASUNTO: Atención al Cliente
FECHA: 17 de marzo de 2025

18 MAR 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *14:32*

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *10:54*

Mediante Memorando Circular N° GADMFO-ALC-2025-192, de fecha 03 de febrero de 2025, suscrito por la Tlga. Shirma Cortés Sanmiguel/ Alcaldesa del GAD Municipal, en el que solicita a las Direcciones responsables informar sobre los avances de las sugerencias ciudadanas planteadas al gestión del GADMFO, en la deliberación pública y evaluación ciudadana del año 2023, en el cual indica que se debe considerar en la planificación operativa anual según los compromisos adquiridos.

Por lo expuesto comunico a Usted, en cumplimiento al memorando antes descrito, la Dirección de Talento Humano, realizará el taller de "Relaciones Humana y Atención al público", que se realizará el día 20 de marzo de 2025, en dos grupos en el siguiente horario:

GRUPO N° 1	14H00 A 15H30
GRUPO N° 2	15H30 A 17H00

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *Tynam Jara*
FIRMA *[Signature]* HORA *11:27*

Sírvase encontrar adjunto la nómina de los servidores/as del GADMFO, que deberán asistir al taller antes mencionado de manera obligatoria.

Particular que comunico para los fines pertinente.

18 MAR 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *08:45*

Acentuamente:

Mgs. Soledad García Pazmiño
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *10:47*

Elaborado por:	Ing. Mariene García	Análisis de Selección, Capacitación y Formación del Personal
----------------	---------------------	--

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *10:19*

Recibido
Shirley P
18/03/2025
11:20 AM

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *11:18*

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *11:17*

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR *[Signature]*
FIRMA *[Signature]* HORA *11:21*

Francisco de Orellana, 21 de marzo de 2025
Memorando No. -GADMFO-DTH-SISO-MC-2025-080

Ing. Sturlena
Requiere esta
superstición
para el proceso
de rendición
de cuentas.
Soledad
21/03/2025

Magister
Soledad García Pazmiño.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO.
Presente. —

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a la vez éxitos en sus labores diarias, el presente tiene como finalidad presentar el Informe N.- 030, del TALLER DE RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL USUARIO EL DIA JUEVES 20 DE MARZO DEL 2025, en el auditorio municipal, organizado y realizado por la Lic. Raiza Mena González, Psicóloga y Lic. Mariuxi Flores Alava Trabajadora Social de SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL DEL GADMFO.

Particular que se comunica para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Mauricio Cárdenas
JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.
Elaborado por: Alán A.



FRANCISCO DE ORELLANA ALCALDÍA	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA	DEPARTAMENTO SISO
	INFORME DE TALLER	PAG. 1 DE 4

De: Lic. Raiza Mena / **Psicóloga de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**
De: Lic. Mariuxi Flores / **Trabajadora Social de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**
Para: Ing. Mauricio Cárdenas / **Jefe de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

Fecha de elaboración:	Viernes, 21 de marzo de 2025.	Informe N°	030
Tema:	Relaciones Humanas y Atención al Usuario.		
Fecha del evento:	Jueves, 20 de marzo de 2025	Hora de inicio:	14h00
Numero de participantes:	64 personas (2 grupos)	Hora de finalización:	17h00
Lugar:	Auditorio del GADMFO.		
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Registros de asistencia. 		
Alcance:	<ul style="list-style-type: none"> Este taller estuvo dirigido al Personal del GADMFO que atienden a usuarios externos. 		
Objetivo general:	Identificar las actitudes inadecuadas brindando pautas y elementos que faciliten las Relaciones Humanas y atención al usuario externo.		
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> Analiza las actitudes inadecuadas en la atención al público. Comprender la importancia del buen trato a los usuarios externos. Sensibilizar al personal del GADMFO, creando herramientas y pautas para brindar una experiencia favorable y satisfactoria al usuario externo. 		
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> Proyector. Computadora. Tarjetas de números. Tarjeta de casos. 		

FRANCISCO DE ORELLANA MUNICIPALIDAD LOCAL DE GOBIERNO	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL
21 MAR. 2025	
RECIBIDO POR: <i>[Firma]</i>	
FIRMA: <i>[Firma]</i> HORA: 11h24	

2. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Descripción de actividades:	<ul style="list-style-type: none"> La facilitadora inició con la presentación del equipo y la temática a conocer. Se inició con una dinámica de presentación donde los participantes manifestaron ¿Quién soy?, ¿qué hago? y ¿qué me gusta? Se realizaron preguntas introductorias respecto al tema Relaciones Humanas para evaluar el conocimiento previo de los asistentes. Se desarrolló la temática de Relaciones Humanas, resaltando la importancia de esta en la atención al usuario. De la misma forma con el tema de Atención al Usuario se desarrollaron preguntas aleatorias para evaluar el conocimiento previo del tema.
------------------------------------	--

FRANCISCO DE ORELLANA ALCALDÍA	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA	DEPARTAMENTO SISO
	INFORME DE TALLER	PAG. 2 DE 4

	<ul style="list-style-type: none"> • Acorde al contenido de Atención al Usuario se desarrollaron estrategias para mejorar actitudes inadecuadas y se generó pautas y herramientas para optimizar un buen servicio. • Se realizó una dinámica grupal en la que consistía armar 5 grupos entre los asistentes para generarles una situación problema, en la cual por medio de una actuación mostraban actitudes erróneas que se pueden cometer frente a un usuario y así mismo generando pautas de cómo sería la forma de correcta de servicio. • Se finalizó el taller con un mensaje reflexivo y agradeciendo por la asistencia.
--	---

3. ROLES Y FUNCIONES.

Roles / Funciones	Nombre
Dinámica de presentación.	Lic. Mariuxi Flores.
Facilitación del tema: Relaciones Humanas.	Lic. Raiza Mena.
Facilitación del tema: Atención al usuario.	Lic. Mariuxi Flores.
Dinámica de formación de grupos.	Lic. Raiza Mena.

4. CONCLUSIONES:

- La invitación se realizó a 100 personas divididas en dos grupos, sin embargo, asistieron 35 personas en el primer grupo y 29 personas en el segundo grupo, teniendo un total de 64 participantes.
- Los participantes lograron identificar actitudes erróneas en sus espacios de trabajo y así mismo, encontraron soluciones para mejorar la atención al usuario y la relación entre el equipo de trabajo.

5. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda incentivar la asistencia de los trabajadores a los talleres, lo cual permitirá implementar estrategias para mejorar la atención al usuario y las relaciones interpersonales en los espacios de trabajo.

6. ANEXOS FOTOGRAFICOS:

FOTOGRAFIA	DETALLE
	Bienvenida.



Dinámica de presentación.



Preguntas Introdutorias y Charla:
Relaciones Humanas

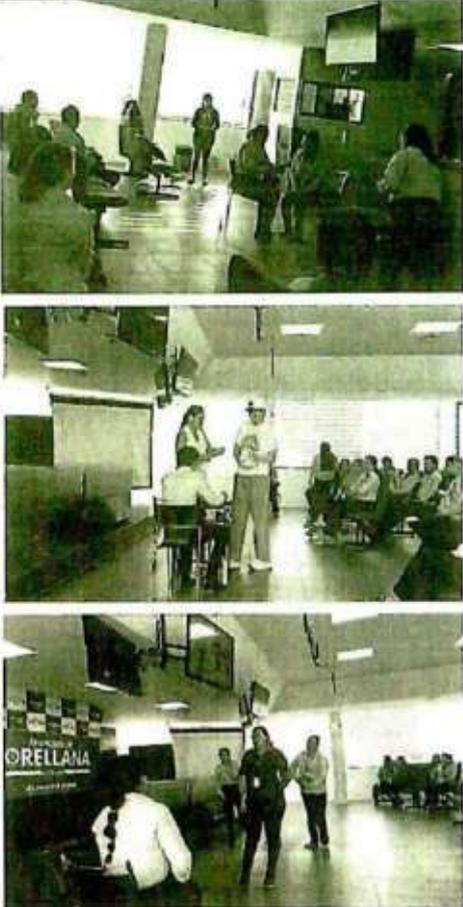


Preguntas Introdutorias y Charla:
Atención al Usuario.



Dinámica: Formación de los grupos

FRANCISCO DE ORELLANA ALCALDÍA	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA	DEPARTAMENTO SISO
	INFORME DE TALLER	PAG. 4 DE 4

	<p>Actividad: Dramatización</p>
	<p>Cierre.</p>

7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.

Elaborado por:	
 Lic. Raiza Itzel Mena González. Psicóloga de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.	 Lic. Mariuxi Beatriz Flores Álava. Trabajadora Social de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

FRANCISCO DE ORELLANA CENTRO DE ASISTENCIA CHARLAS, REUNIONES, CAPACITACIONES O PRACTICAS DE ENTRENAMIENTO

AREA: Seguridad Industrial Ambiente Talento Humano Salud Ocupacional Otro: _____

GADMFO-DTH-SISO-FO-004 Rev. 01

TEMA: *Relaciones humanas y atención al usuario (grupo 2)*

ASPECTOS TRATADOS: *Relaciones humanas y valores de las relaciones humanas, atención al usuario y actitudes que se deben estar en la atención al usuario.*

Duración para: *1h 30m* Horas Hombres (duración por asistentes): _____ Fecha: *20/03/2015*

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CEDULA DE IDENTIDAD	DIRECCION / JEFATURA
1 Kanna Greña	<i>[Firma]</i>	2200465033	Departamento Social Inclusion Social
2 Erika Marquez	<i>[Firma]</i>	1104356306	Transito TTSV
3 Sara Salazar	<i>[Firma]</i>	2200376164	Transito TTSV
4 Emily Calderón	<i>[Firma]</i>	2200516421	Administrativo
5 Elin Montero	<i>[Firma]</i>	2200120257	Seguridad y B
6 Javier Sanchez	<i>[Firma]</i>	2200151765	DDPP
7 Verónica Cego	<i>[Firma]</i>	2200010029	Plant Asistencia
8 Mónica Muñoz	<i>[Firma]</i>	1712185253	Obras Públicas
9 Jorge Rodríguez	<i>[Firma]</i>	2100261649	FINANCIERO
10 Diana Vallejo	<i>[Firma]</i>	2200368833	Ordenamiento T
11 Tania Chumbo	<i>[Firma]</i>	220011029-2	Ordenamiento T
12 Rosa Paladines	<i>[Firma]</i>	0702506350	Ordenamiento T
13 Andrei Mora	<i>[Firma]</i>	1781830378	Planificación Urb
14 Jorge C. Barzallo	<i>[Firma]</i>	15005542-2	Ordenamiento T
15 Sebastian Alava	<i>[Firma]</i>	22005502-4	DPIGD
16 Ximena Armiños	<i>[Firma]</i>	1104110018	DPIGD
17 Nariza Calva	<i>[Firma]</i>	220002892-2	GAPA
18 Mynara Vaca Mora	<i>[Firma]</i>	171935455-5	DPIGD
19 Maxton Barrios	<i>[Firma]</i>	160030991-6	DTH
20 Rosa María Álvarez	<i>[Firma]</i>	210024030-4	Sociedad y

INSTRUCTOR

Nombre: *Lic. Mariori Flores* *Lic. Rosa Mora* Nombre: *Mónica Condens*

Firma: *[Firma]* *[Firma]* Firma: *[Firma]*

REPRESENTANTE DIRECCION / JEFATURA

**TRO DE ASISTENCIA CHARLAS, REUNIONES, CAPACITACIONES
O PRACTICAS DE ENTRENAMIENTO**

AREA: Seguridad Industrial Ambiente Talento Humano Salud Ocupacional Otro: _____

GADMFO-DTH-SISO-FO-004
Rev. 01

TEMA: *Relaciones humanas y atención al usuario (grupo 2)*

ASPECTOS TRATADOS: *relaciones humanas, pilares de las relaciones humanas, atención al usuario, actitudes que se deben cultivar en la atención al usuario.*

Duración: *4h 30m* Horas Hombre (duración por asistentes): _____ Fecha: *20/03/2015*

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CEDULA DE IDENTIDAD	DIRECCION / JEFATURA
1 <i>Carolina Cortés</i>	<i>[Firma]</i>	<i>2100482422</i>	<i>Ejército Comarcal</i>
2 <i>Verónica González</i>	<i>[Firma]</i>	<i>221008440-6</i>	<i>T. ALTADE: Talentos Humanos / Materiales y Roles</i>
3 <i>Jessica Marcos</i>	<i>[Firma]</i>	<i>220043037</i>	<i>T. de Seguridad</i>
4 <i>Marta P. Davila</i>	<i>[Firma]</i>	<i>150038566-3</i>	<i>Alcaldía</i>
5 <i>Maribel Aguirre</i>	<i>[Firma]</i>	<i>150091305-6</i>	<i>Servicios Públicos Municipales</i>
6 <i>Marceline Lero L.</i>	<i>[Firma]</i>	<i>2200055461</i>	<i>Juridico</i>
7 <i>Leticia Topuy</i>	<i>[Firma]</i>	<i>1500515661</i>	<i>DDPP</i>
8 <i>Javier Sanchez</i>	<i>[Firma]</i>	<i>2200151768</i>	
9 <i>Jorge Rodríguez</i>	<i>[Firma]</i>	<i>2100261649</i>	<i>Financiero</i>
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

INSTRUCTOR		REPRESENTANTE DIRECCION / JEFATURA	
Nombre: <i>Lic. Maritzi Flores</i>	Nombre: <i>Lic. Paula Mora</i>	Nombre: <i>Mauricio Cardenas</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	

FRANCISCO DE
ORELLANA TRO DE ASISTENCIA CHARLAS, REUNIONES, CAPACITACIONES
 O PRACTICAS DE ENTRENAMIENTO
 ALCALDÍA

AREA: Seguridad Industrial Ambiente Talento Humano Salud Ocupacional Otro: _____ GADMFO-DTH-SISO-FO-004 Rev. 01

TEMA: *Relaciones humanas y atención al usuario (grupo 1)*
 ASPECTOS TRATADOS: *Relaciones humanas pilar de las relaciones humanas, atención al usuario, actitudes que debemos evitar en la atención al usuario.*

Duración *1h30m.* Horas Hombre (duración por asistentes): _____ Fecha: *20/03/2015*

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CEDULA DE IDENTIDAD	DIRECCION / JEFATURA
1 Tania Manabanda	<i>[Firma]</i>	2101110696	Residuos S.
2 Lizeith Greña	<i>[Firma]</i>	150091159-7	Patrimonio N.
3 Joscelyn Zambrano	<i>[Firma]</i>	220005735-6	Ambiente Calidad Ambiental
4 Jonathan Pineda	<i>[Firma]</i>	1794878310	Análisis O.T.
5 Danny Lupo	<i>[Firma]</i>	220015054-2	Ordenamiento T
6 Micaela Alvar	<i>[Firma]</i>	2200056134	Concejo Municipal
7 Cecilia Cardo	<i>[Firma]</i>	1500356249	OO-PP
8 Haroldo Jaramilla	<i>[Firma]</i>	150055592-3	OO-PP
9 Valeria Vaca F.	<i>[Firma]</i>	220000459-2	Agua Potable
10 Juan Guerrero	<i>[Firma]</i>	210025215-9	Movilidad
11 Beitha Sauciguál	<i>[Firma]</i>	2200058861	IF-Contabilidad
12 Julio Jimenez	<i>[Firma]</i>	220007858-8	Financiero
13 Nareiza Agüinda	<i>[Firma]</i>	220001436-9	Tesorería
14 NURY FERNANDEZ	<i>[Firma]</i>	1714710072-9	FINANCIERO
15 Nancy Romero	<i>[Firma]</i>	1309163849-0	Secretaría G.
16 Nancy Espinoza	<i>[Firma]</i>	2100178748	Planificación
17 Sindy Marcollada	<i>[Firma]</i>	2200496111	Servicios Municipales
18 Solabel Juárez	<i>[Firma]</i>	1500346406	TURISMO
19 CARMEN LUISA BODEDIZO	<i>[Firma]</i>	1500467012	ASIST. ADMINISTRATIVO CONSEJERIA MUNICIPAL
20 MILTON ABUAYO	<i>[Firma]</i>	1409330680	TRABAJO MUNICIPAL

INSTRUCTOR		REPRESENTANTE DIRECCION / JEFATURA	
Nombre: <i>Lic. Mariela Flores</i>	<i>[Firma]</i>	Nombre: <i>Mauricio Cardenas</i>	<i>[Firma]</i>
Firma: <i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>

AREA: Seguridad Industrial Ambiente Talento Humano
 Salud Ocupacional Otro: _____

GADMFO-DTH-SISO-FO-004 Rev. 01

TEMA: *Relaciones Humanas y Atención al Usuario. (Grupo 1)*
 ASPECTOS TRATADOS: *Relaciones humanas, pilares de las relaciones humanas, atención al usuario, actitudes que debemos cultivar en la atención al usuario*

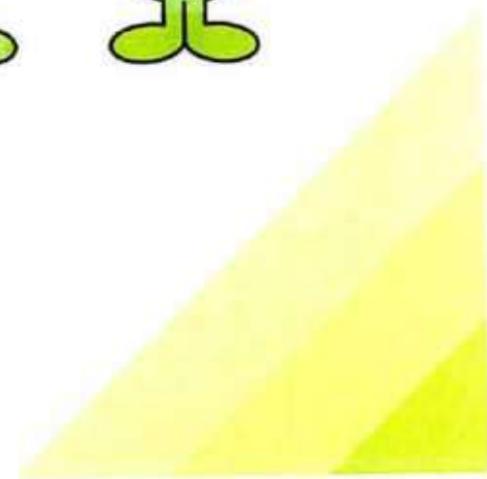
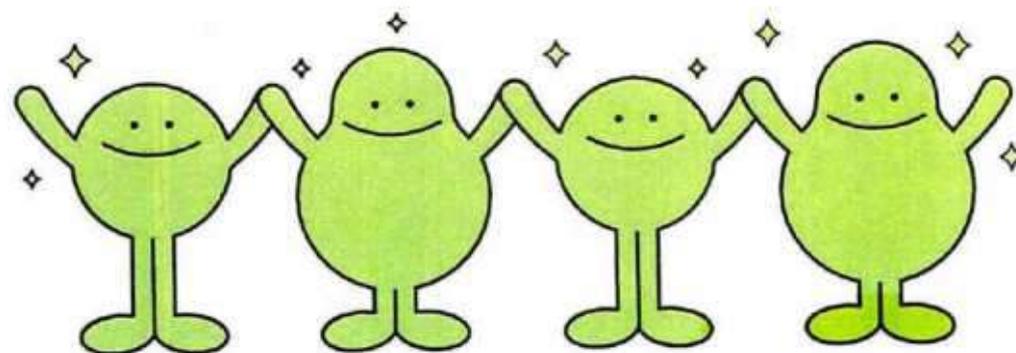
Duración para: *1h30m* Horas Hombre (duración por asistentes): _____ Fecha: *20/03/2025*

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CEDULA DE IDENTIDAD	DIRECCION / JEFATURA
1 Ana Vaca Arrobo	<i>[Firma]</i>	2200232403	Riesgos
2 Kerly Alcazar Sution	<i>[Firma]</i>	2200057657	Participación Ciudadana.
3 Anita Guaygua	<i>[Firma]</i>	2200078612	Planif. Institucional.
4 <i>[Nombre]</i>	<i>[Firma]</i>	2200237761	Comunicaciones
5 Alexander Hidalgo	<i>[Firma]</i>	1500596992	Seguridad y Gobi.
6 Yoly Wong Rosayo	<i>[Firma]</i>	0924137276	Ambiente JEFATURA E. Amb.
7 Andrea Cristina Bustos	<i>[Firma]</i>	220006062	Ambiente/Prodes y Petros.
8 <i>[Nombre]</i>	<i>[Firma]</i>	171242575-9	Ambiente Dirección Ambiente
9 Estefanía Valeria Zamboni	<i>[Firma]</i>	220003085-2	Dirección de Ambiente
10 <i>[Nombre]</i>	<i>[Firma]</i>	220027256-1	OOP/Taller Vehicular
11 Jonathan Fiane Zamboni	<i>[Firma]</i>	131270549-9	Planificación Integral Salud de Organiz.
12 Jannara Anol	<i>[Firma]</i>	04048386-2	RENTAS
13 Maileira Gancedi	<i>[Firma]</i>	1310618556	Administración
14 Geovanna Mendiga	<i>[Firma]</i>	220004722-9	Ordenamiento T
15 <i>[Nombre]</i>	<i>[Firma]</i>	0809857727	Tronstic
16			
17			
18			
19			
20			

INSTRUCTOR		REPRESENTANTE DIRECCION / JEFATURA	
Nombre: <i>Lic. Marisol Flores</i>	<i>Lic. Rania Mena</i>	Nombre: <i>Humberto Gancedi</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	

TALLER:

RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL USUARIO



AGENDA DEL DÍA

- 1 Presentación de participantes
- 2 Objetivo y descripción de dinámica de trabajo
- 3 Tema 1: Relaciones Humanas.
- 4 Tema 2: Atención al usuario.
- 5 Actividad grupal.



1 VAMOS A CONOCERNOS

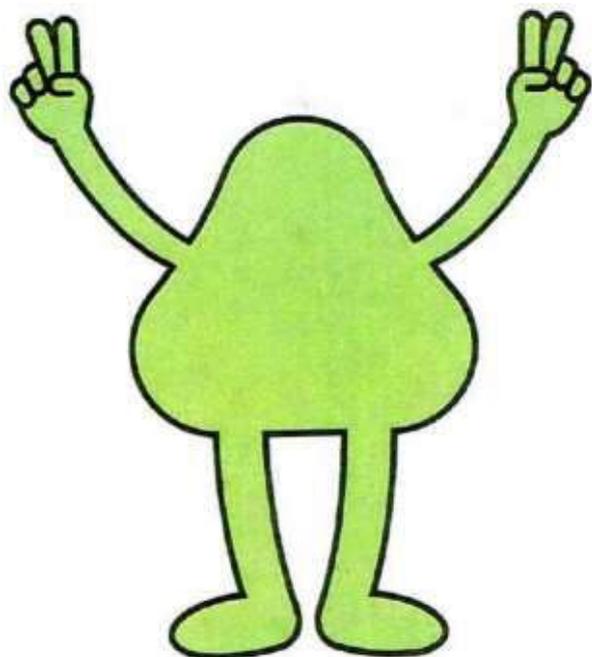
INSTRUCCIONES

Preséntate usando 3 palabras que respondan a las siguientes preguntas:

¿QUIÉN SOY?
¿QUÉ HAGO? Y
¿QUÉ ME GUSTA?



2 OBJETIVO DEL TALLER

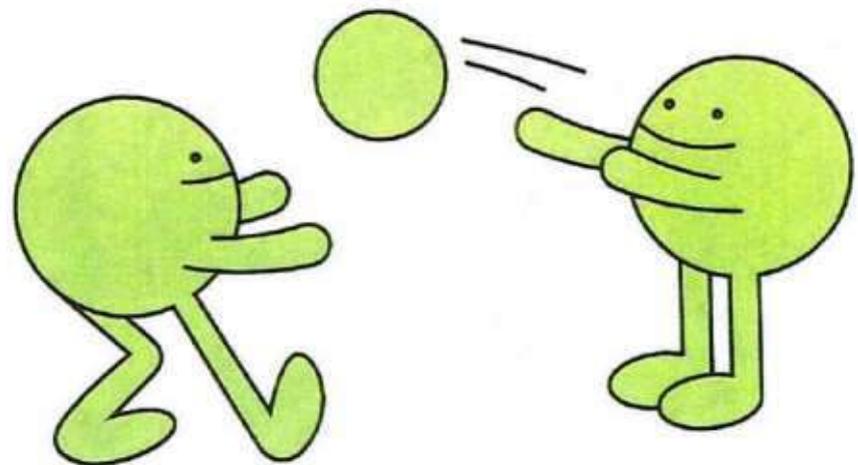


Identificar las actitudes inadecuadas en la atención al usuario y desarrollar estrategias para mejorarlas, fomentando una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía y la eficiencia.

3 TEMA 1: RELACIONES HUMANAS

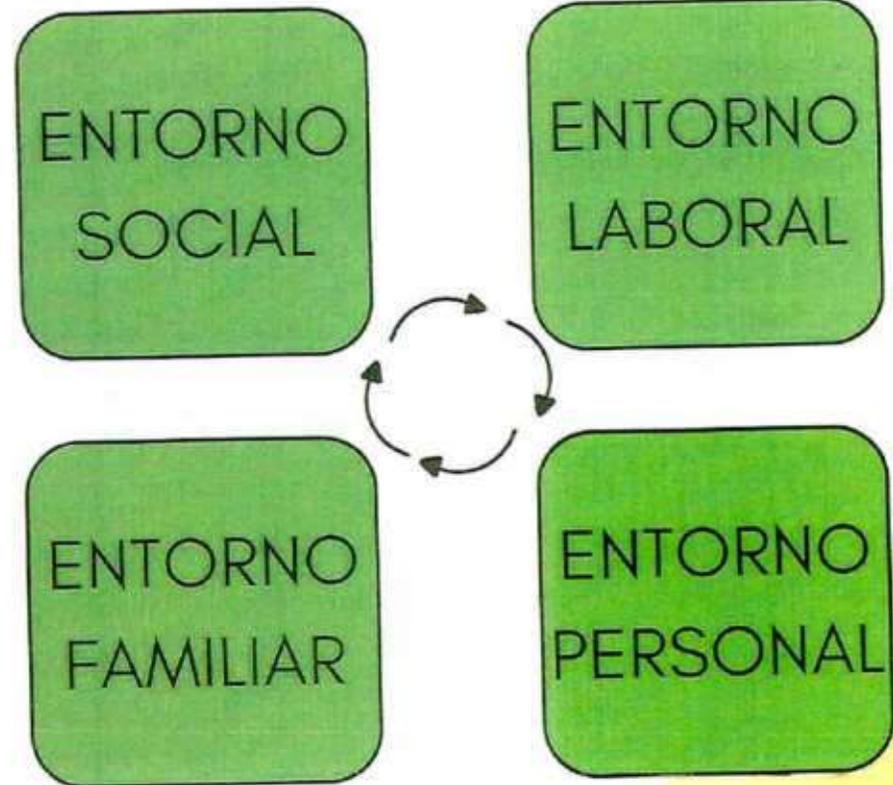
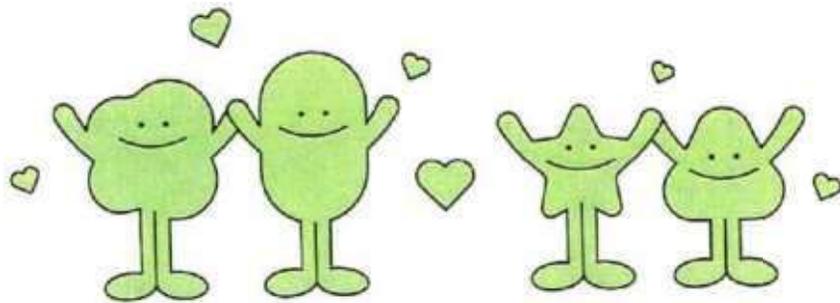
Lic. Raiza Mena | Psicóloga

- ¿QUÉ SIGNIFICA PARA TI?
- ¿EN DÓNDE SE ENCUENTRAN?
- ¿CÓMO ME RELACIONO SANAMENTE?



¿QUÉ SON LAS RELACIONES HUMANAS?

Son las interacciones que establecemos las personas en diferentes entornos.



PILARES DE LAS RELACIONES HUMANAS

COMUNICACIÓN



Escucha activa para comprender y hablar claro para ser comprendidos.

RESPECTO



Tratar a las personas con dignidad, sin importar sus diferencias.

COLABORACIÓN



Todos podemos aportar con nuestras herramientas y posibilidades.

EMPATÍA

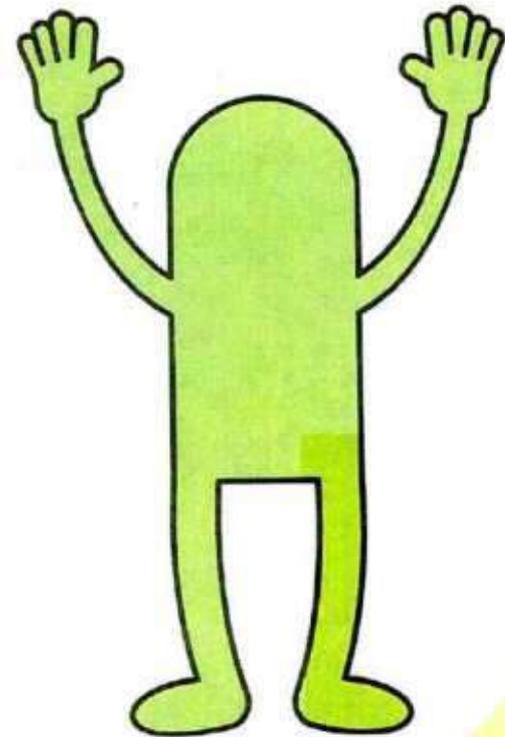


Tratar de pensar y sentir como la otra persona.

4 ATENCIÓN AL USUARIO

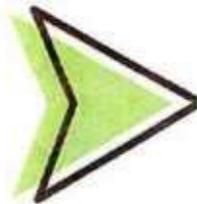
Lic. Mariuxi Flores | Trabajadora Social

- ¿QUÉ SIGNIFICA PARA TI?
- ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS?
- ¿QUÉ HACE QUE SEA ÚNICO?



¿QUÉ ES ATENCIÓN AL USUARIO?

PROCESO DE
OBSERVAR,
ESCUCHAR Y
RESPONDER A LAS
NECESIDADES Y
PREFERENCIAS DE
LOS USUARIOS



COMUNICACIÓN VERBAL

ACTITUDES QUE SE DEBEN
EVITAR

LENGUAJE CORPORAL

COMUNICACIÓN VERBAL



CONFIANZA

MOSTRANDO
INTERÉS EN DARLE
UN BUEN SERVICIO
Y SATISFACER SUS
NECESIDADES



RESPIRACIÓN

DE FORMA NATURAL,
CON TRANQUILIDAD.
APRENDA A RESPIRAR
PROFUNDO Y ELIMINE
LA ANSIEDAD



ORDEN

ORGANICE SUS
PENSAMIENTOS Y
EXPRÉSELOS
ORDENADAMENTE

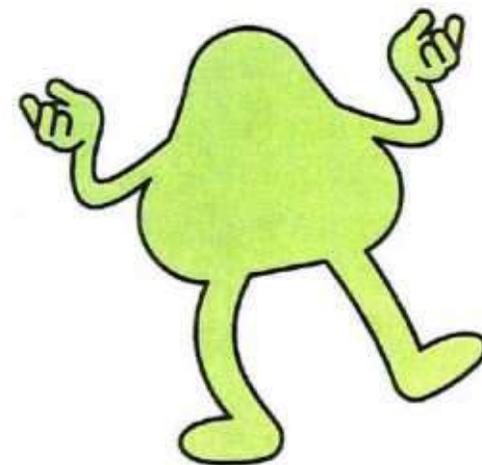


CONVICCIÓN

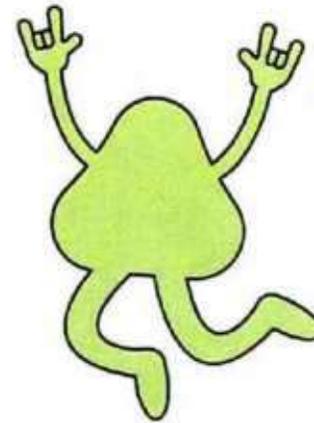
SU ACTITUD
CORPORAL Y
TONO DE VOZ
DEBEN SER
CONVINCENTES

ACTITUDES QUE SE DEBEN EVITAR

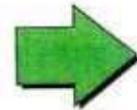
- A) NO SEA EGOCÉNTRICO.
- B) RECRIMINAR AL USUARIO.
- C) EVITE LOS LAPSOS O MENTE EN BLANCO
- D) NO SEÑALE DIFERENCIAS DE PROFESIÓN
- C) PROCURE NO EXPRESAR SENTIMIENTOS NEGATIVOS
- E) ESCALA DE VALORES



LENGUAJE CORPORAL



NATURALIDAD



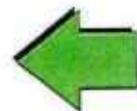
CONTACTO VISUAL



MANTENGA LA BOCA CERRADA



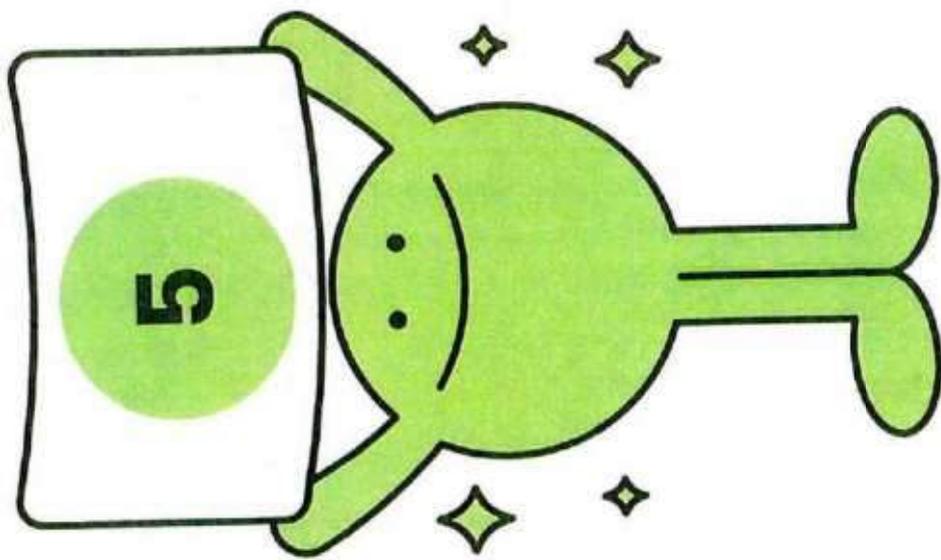
LAS MANOS



LA VOZ



POSICIÓN



ACTIVIDAD GRUPAL



¡GRACIAS!

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
Jefatura de Seguridad Industrial y Salud
Ocupacional