CONOCIMIENTOS BASICO SOBRE LIDERAZGO PERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MATERIAL BRINDADO EN LA CAPACITACION:

Fortalecimiento para mandos medios y aspirantes a cargos jerárquicos

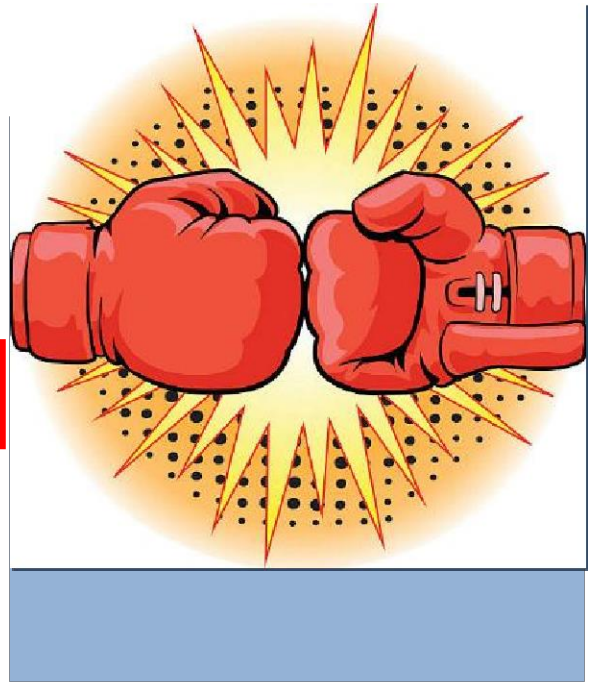
“Rol del servido Publico, Trabajo en equipo y Liderazgo”

Octubre 2017

HABILIDADES PARA LA ATENCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

¿CUAL ES TU FUNCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA?

ATENCIÓN



SERVICIO

¿QUE ESPERAN LOS CONTRIBUYENTES DE NUESTRA ATENCIÓN?

TODOS QUEREMOS TENER BUENAS SENSACIONES, BUSCAMOS SENSACIONES DE FELICIDAD Y QUEREMOS QUE TODO CONTRIBUYA A ELLO

ROL:

Son varias las razones, pero todas se sintetizan en un hecho clave, para el administrador público, rige un paradigma distinto a cualquier otro tipo de profesional que pueda desarrollar una labor semejante, **el paradigma del servicio público**, y este paradigma se simplifica en el hecho de que ***se debe proveer un servicio de calidad con recursos limitados y establecidos rígidamente, siempre pensando en el bienestar de bienestar de la comunidad*** en la que se desenvuelve, y el hecho que se desarrolle en una municipalidad tiene una particularidad a considerar, **el hecho de la cercanía de las personas a las que sirve**, ya que dentro de la estructura de la administración, el Estado es uno de los entes que más vinculado a las personas está.

LOS CONTRIBUYENTES
-no-
BUSCAN UNA
PERSONA
BUSCAN UNA SOLUCIÓN
PARA sus PROBLEMAS"

DEBEMOS SATISFACER CADA VEZ MEJOR AL CONTRIBUYENTE!

¿COMO LO HACEMOS?

CÓDIGO ÉTICO INTERNO

- DISCIPLINA Y RESPONSABILIDAD.
- RESPETO POR LAS NORMAS.
- INTERÉS POR LOS COMPAÑEROS.
- ADMINISTRAR EL TIEMPO DE TRABAJO.
- PUNTUALIDAD.
- PROACTIVIDAD EN EL TRABAJO.
- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

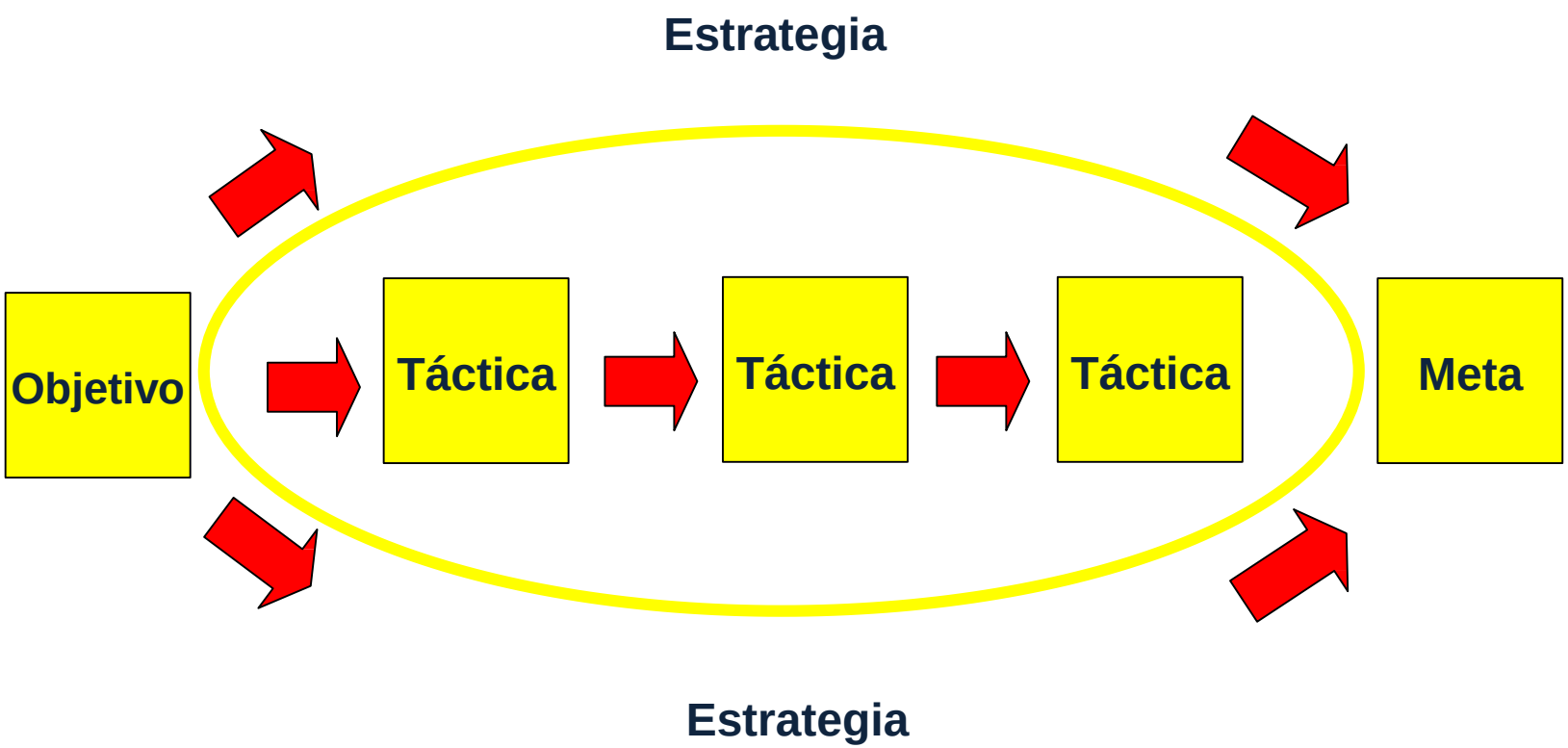
. . .DEMOS UN PASO ADELANTE

- VOCACIÓN
- INICIATIVA
- PASIÓN

ESCALERA AL EXITO

IDENTIFICAR NECESIDADES DE LOGRO

- Determinar OBJETIVOS de crecimiento personal.
- Plantear METAS claras y medibles.
- Definir ESTRATEGIAS.
- Desarrollar la TÁCTICA.


Estrategia
Objetivo
Táctica
Táctica
Táctica
Meta
Estrategia

Matriz Del Crecimiento Personal

Conocimiento

Habilidades	Mucho	Poco
Mucho	Tengo	Quiero
Poca	Me Falta	No Puedo

"Siempre que intentemos poner en práctica algo nuevo, encontraremos la mayor resistencia dentro de la propia persona y dentro de nosotros mismos; si no somos capaces de vencer a ese enemigo, no habrá progreso".