

# Desde la Cueva del Monje

**“Como seres  
humanos somos  
una equivocación  
del Universo”**



# Gerencia del Servicio “Integrando el SER con el HACER”



# **Percepción de Atención en las CAR's**

- 1 Mala atención y desinformación al usuario.**
- 2.-Se piensa en términos generales que le estamos haciendo un favor al usuario.**
- 3.- No existe la consciencia de solucionarle de manera efectiva los problemas a los usuarios, por el contrario se le generan más problemas, se responden comunicaciones sin fondo ...no hay soluciones.**
- 4.-Las instalaciones físicas en muchas CAR's no son las mejores ni las adecuadas**
- 5.-No se escucha de manera atenta y cortés a la gente**
- 6.- No hay cercanía con la comunidad se abusa a veces de la posición dominante.**
- 7.- Se nos olvida que nuestros usuarios y nuestros grupos de interés son los que nos pagan el salario...son nuestros jefes...**



- ☐ En las Corporaciones hay servidores que actúan casi como enemigos del medio ambiente, que destacan por su indiferencia y poca asertividad frente a las acciones de protección del planeta.
- ☐ Los clientes de las Corporaciones prefieren mantenerse en la ilegalidad que hacer algún trámite de legalización de permiso o licencia en la Corporación.
- ☐ La encuesta Psicosocial ha demostrado un riesgo alto generador de gran estrés laboral por causa de los estilos de liderazgo imperantes en el seno de la CORPORACIÓN, ello implica “PER SE” que estamos fallando como líderes y como seguidores.
- ☐ En las sedes secundarias falta mucha visibilidad de nuestras Corporaciones.

# **Políticas de Atención al Usuario**


**Las políticas de Atención al Usuario en la Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS, son:**

1. La atención al usuario se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando *siempre la colaboración al ciudadano a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.*
2. Los usuarios obtendrán de parte del servidor público de Corpocaldas una respuesta a su solicitud o inquietud; en ningún caso debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.
3. Los servidores públicos de Corpocaldas que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán tener un conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad, procurar una excelente presentación personal y desarrollar habilidades de comunicación asertiva con miras a brindar un excelente servicio a la comunidad.
4. La corporación establecerá estrategias tecnológicas para facilitar al usuario el acceso a sus servicios.
5. Todos los procedimientos de la corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.

# **Políticas de Atención al Usuario**

**Las políticas de Atención al Usuario  
en la Corporación Autónoma Regional de Caldas  
CORPOCALDAS, son:**

- 5. Todos los procedimientos de la corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.**
- 6. La atención de los usuarios de Corpocaldas será durante el horario de trabajo establecido para la entidad y cualquier cambio deberá ser suficientemente divulgado con anterioridad.**
- 7. La corporación establecerá programas de mejora continua en la búsqueda de simplificar trámites y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios**



Nuestra **CULTURA ORGANIZACIONAL** está orientada a la consecución de **VALOR AGREGADO** para cada uno de los grupos de interés. Dentro de este propósito, es esencial y hace parte de nuestro "**ADN ORGANIZACIONAL**", atender bien al ciudadano: orientarlo, asesorarlo y acompañarlo, especialmente en los procesos de **LEGALIZACIÓN Y TRÁMITES AMBIENTALES**. Es nuestro deber lograr que la **LEGALIDAD AMBIENTAL**, sea la mejor alternativa. Si pretendemos **ADMINISTRAR LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES**, nos interesa conocer la **DEMANDA Y EL USO DE LOS MISMOS**. Atendamos con compromiso y responsabilidad a nuestros usuarios, ofreciendo "**SOLUCIONES Y NO NUEVOS PROBLEMAS**". El buen **SERVICIO AL CLIENTE** debe ser una característica esencial de **CORPOCALDAS**.





# Comunidad Humana

EN GENERAL  
TENEMOS UNA  
DISFUNCIÓN  
ENTRE LO QUE  
PENSAMOS, LO  
QUE DECIMOS Y  
LO QUE  
HACEMOS

ENTRE MAS  
ESTUDIAMOS  
MAS MAL  
CONVIVIMOS

HOMBRES  
Y MUJERES

Una comunidad  
de seres que  
buscamos  
sacarnos los ojos  
entre si  
MOS UN  
PLANETA

NO SOMOS  
EJEMPLO DE  
CONVIVENCIA



...La felicidad se alcanza cuando

la mente, el cuerpo,

la emoción y

la voluntad

están en armonía...

**PAZ**

Gandhi.  
India  
1869-1948



**EL UNIVERSO SÓLO PIDE UNA COSA...**

A silhouette of a person sitting under a large tree at night, with a bright star in the sky.

**Deje de portarse mal con los  
demás**

**ENTRE LO QUE DICES, SIENTES Y HACES**



**Menu  
del dia:  
Ancas  
de rana.**

**La incoherencia**





**Much@s  
Doctor@s**

**Menos Señor@s**

**Muy difícil ser  
Señor@**

**Mas fácil ser  
Doctor@**

Se llega con un problema y se sale con dos...

No se interioriza el concepto de cliente

Agotamos los no antes de decir Si

Respuestas desobligantes

Apatía  
Lentitud  
Recargas  
Corrupción  
Desconfianza  
Impuntualidad  
**Manual de Funciones**  
Pérdida de sentido  
Costos de no calidad  
Desmotivación  
**Capacitación**

Pugnas  
**Régimen de carrera**  
Malas Prácticas  
**Culto a la norma**  
Resentimiento  
**Modelos de autoridad**  
**Derecho preferencial**  
**Síndrome del prejubilado**  
Reprocesos  
**Comunicación**

Afectación directa de la cultura organizacional

No se tiene consciencia de ser apoyo/o de ser Misión

# Pero por que pasa esto...

**Este malparido se va**

**hacer morder**

"LO HACE A PROPÓSITO"



**PARA  
SERVIRL  
E CON  
MUCHO  
GUSTO**

"PREO"

"ESIC"

"PUEDO LOGO"

"POSIBLEMENTE NO SE HAYA DADO CUENTA  
DE LO QUE HACE ME MOLESTA"



# Pero por que pasa esto...

## ☐ Por problemas de estructura Personal

- Falta de Madurez
- Problemas de autoestima
- Soberbia
- Ausencia de plan de vida
- Desconocimiento de su rol en su vida familiar laboral y social.



**Depresión por falta de reconocimiento**

## ☐ Por problemas de estructura Etica

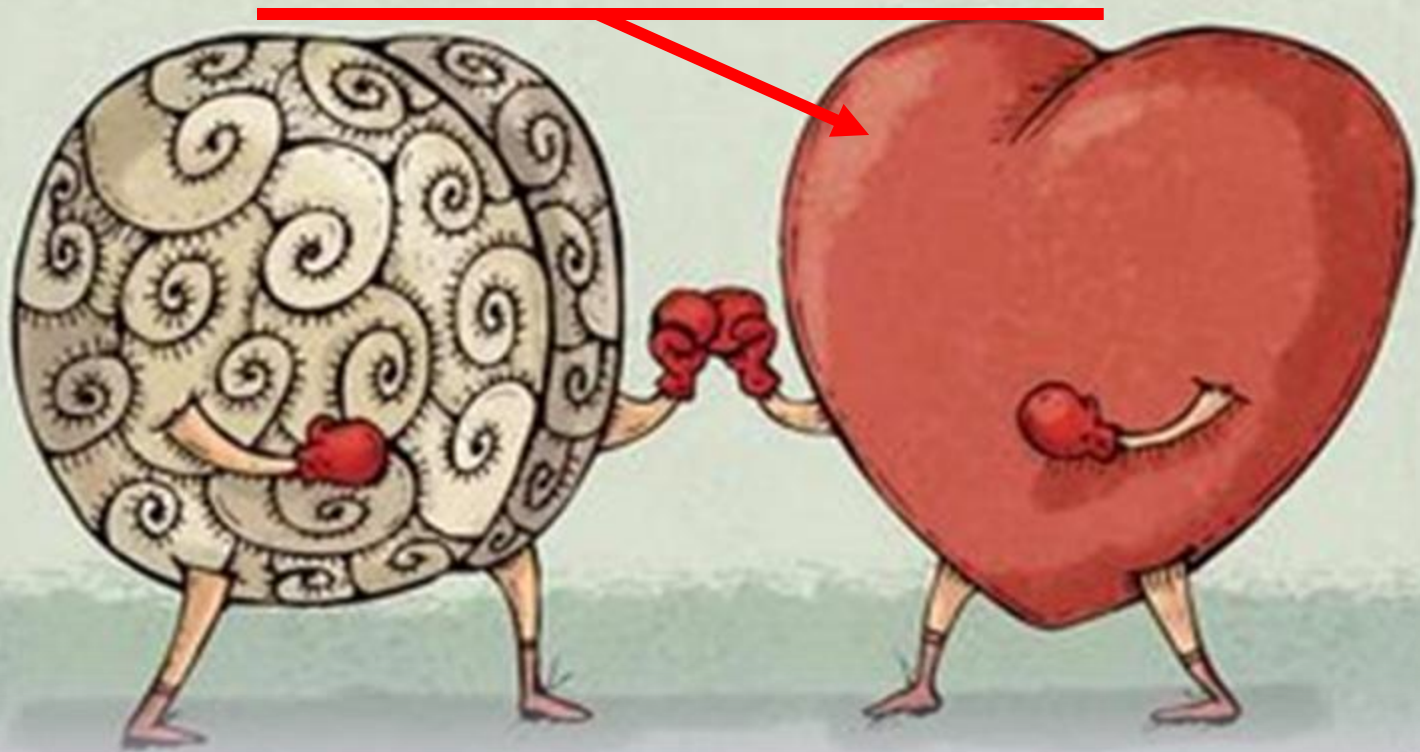
- ❖ Ambigüedad en principios y valores
- ❖ Abuso del poder y de la autoridad
- ❖ Deja de estudiar
- ❖ Pierde el amor y el cariño por su ciencia
- ❖ No se parece a lo que hace

**Una persistente y progresiva cultura de muerte**

# Que hacer entonces?Cuál es la solución?

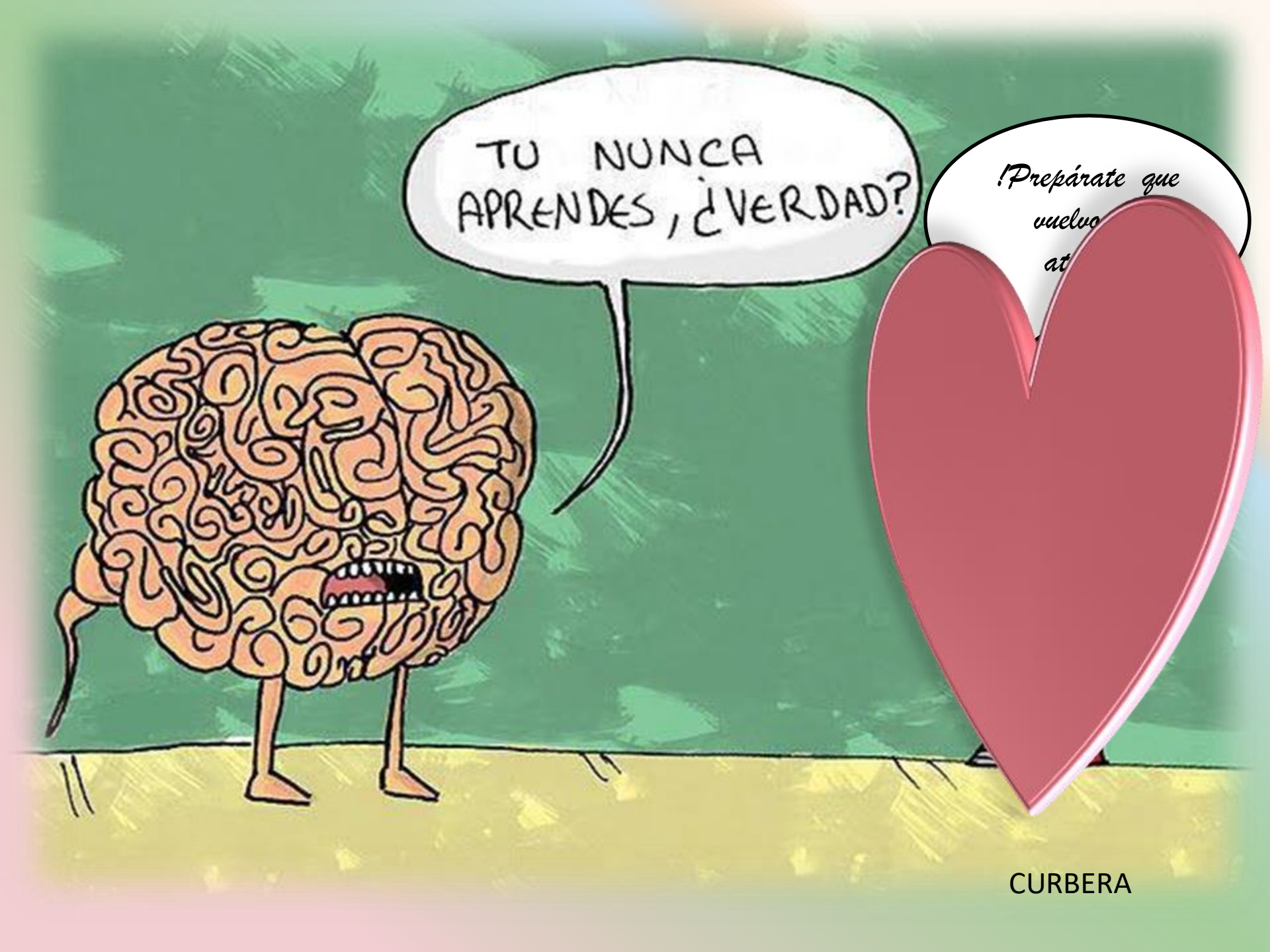


A PESAR DE PERDER SIEMPRE POR K.O.  
AQUÍ ESTABA NUEVAMENTE, DISPUESTO A DAR PELEA.



M. 2011





TU NUNCA  
APRENDES, ¿VERDAD?

!Prepárate que  
vuelvo  
at

CURBERA

¿Seguro que quieres  
intentarlo de nuevo?



¡Por su puesto  
que sí!





Sé que no es guapo,  
**pero algo tiene...**





# **OBJETIVOS DEL SEMINARIO**

## ***OBJETIVOS GENERALES***

- 1.- Vivenciar la experiencia de SERVIR desde el fondo del corazón humano.**
- 2.- Conciliar variadas estrategias de servicio y atención para hacer de la visita de los clientes una experiencia agradable.**
- 3.- Tomar herramientas básicas para entender que cada uno de nosotros somos miembros de una cadena de servicio en donde simultáneamente actuamos como servidores y clientes; además que hacemos parte de la razón de ser de nuestra CORPORACION**

# OBJETIVOS ESPECIFICOS

**1.- Descubrir cuáles son los modelos comportamentales que rigen la conducta individual de cada uno de nosotros.**

**2.-Descubrir la importancia y conveniencia del trabajo en equipo a través de la práctica forense y simulación de casos.**

**3.- Asumir a la CORPORACION como una opción de vida**

**4.-Interpretar la ecuación de servicio y su relación con la vocación de servir.**

**5.- Repensar un plan de vida(PI) desde sus propias condiciones de servicio y de frente a los clientes propios y ajenos.**

**Un hombre y una mujer con una capacidad de servicio Y de atención excepcional**

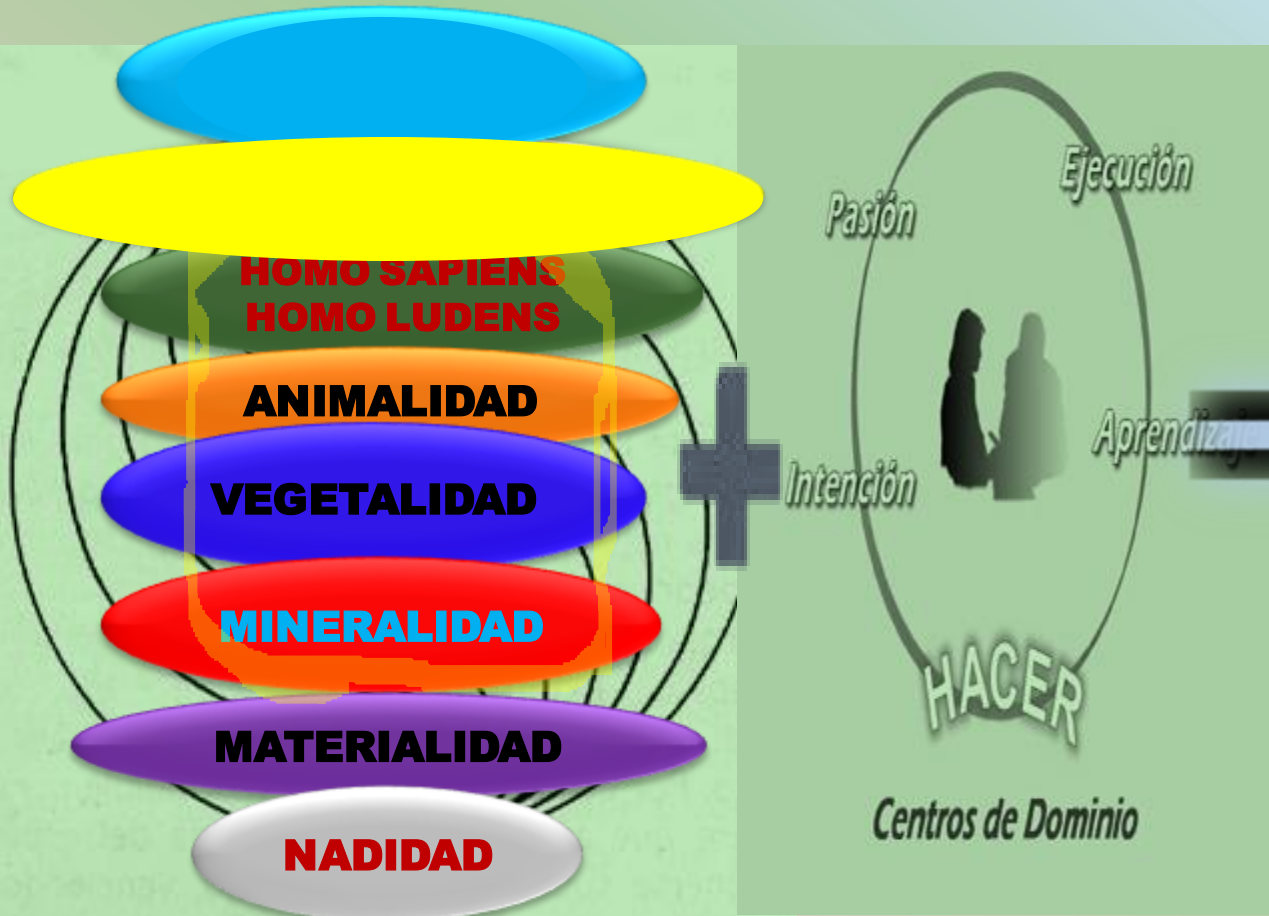


**Un hombre y una mujer que valoren el tiempo de Los demás.**



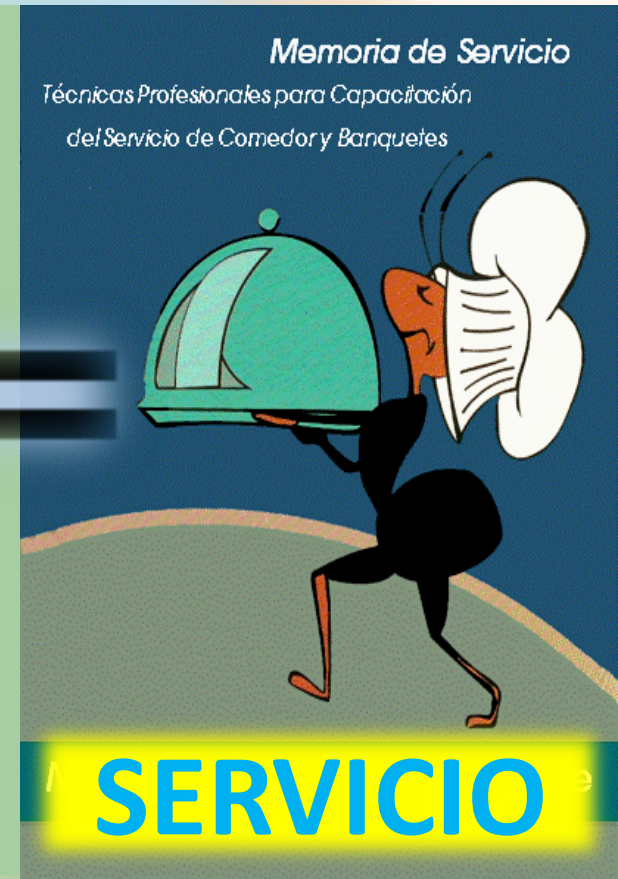
# SER Y HACER

SER + HACER = SERVICIO



**FUENTE  
ENERGIA**

**ACCION**



**MISION**

# Por qué lo que hacemos responde a una vocación?

**SER + HACER = SERVICIO**







**L@s niñ@s tienen derecho a soñar con lo  
que quieren ser y debemos respetar su  
vocación**



Cuando puedes desarrollar tu verdadera  
Vocación vendrán a ti tan grandes satisfacciones,  
la vida se te hace un paseo, y todo se te paga con  
la luz de una Sonrisa

# SPIRAL DYNAMICS INTEGRAL





Etiquetado:

Christopher Hirata

CI

cociente intelectual

Garry Kasparov

inteligencia

James Woods

Judit Polgar

Kim Ung-Yong

listas

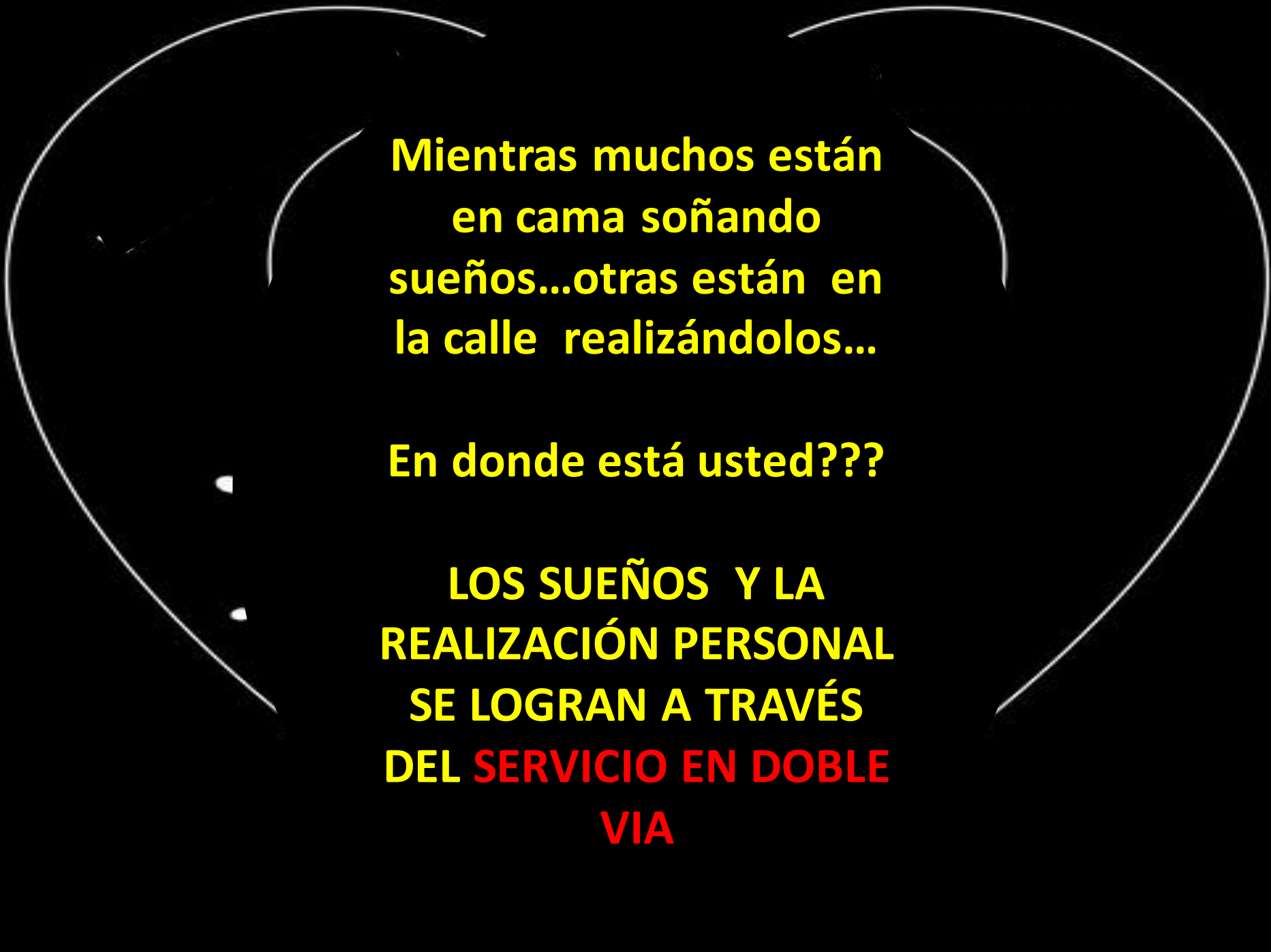
Paul Allen

Rick Roser

Sir Andrew Wiler

Stephen Hawking

Terrence Tao

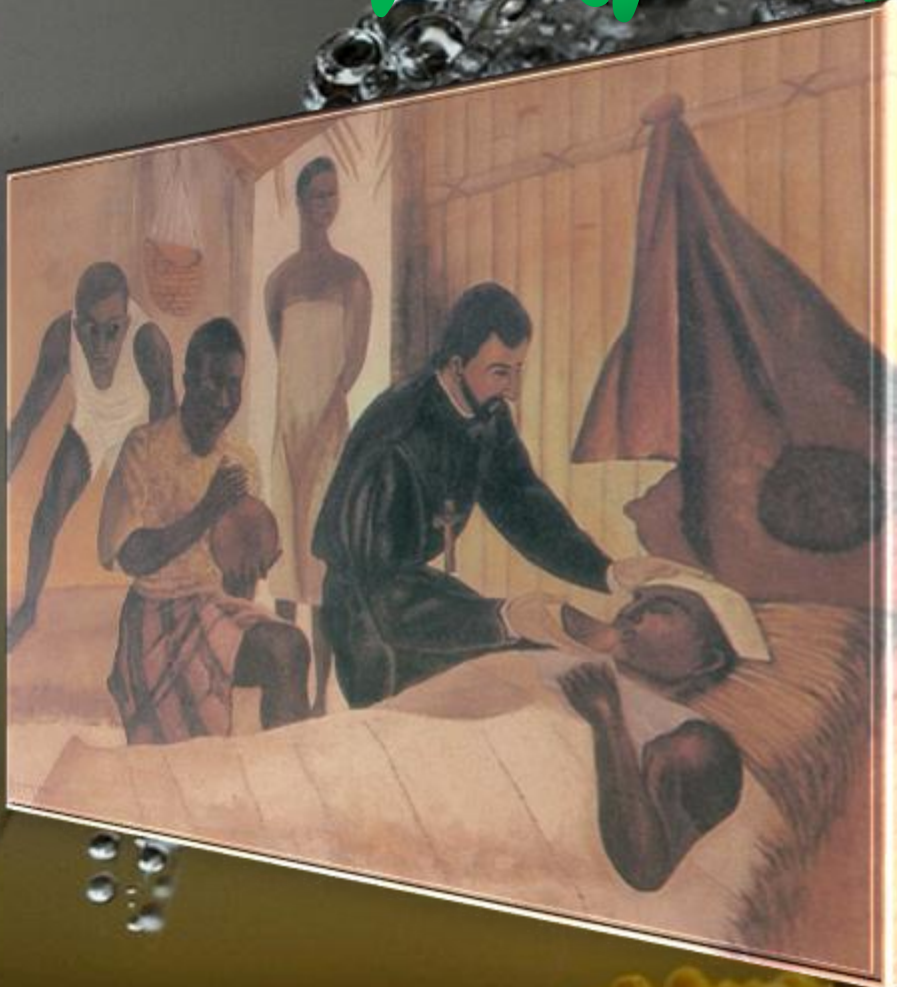


**Mientras muchos están  
en cama soñando  
sueños...otras están en  
la calle realizándolos...**

**En donde está usted???**

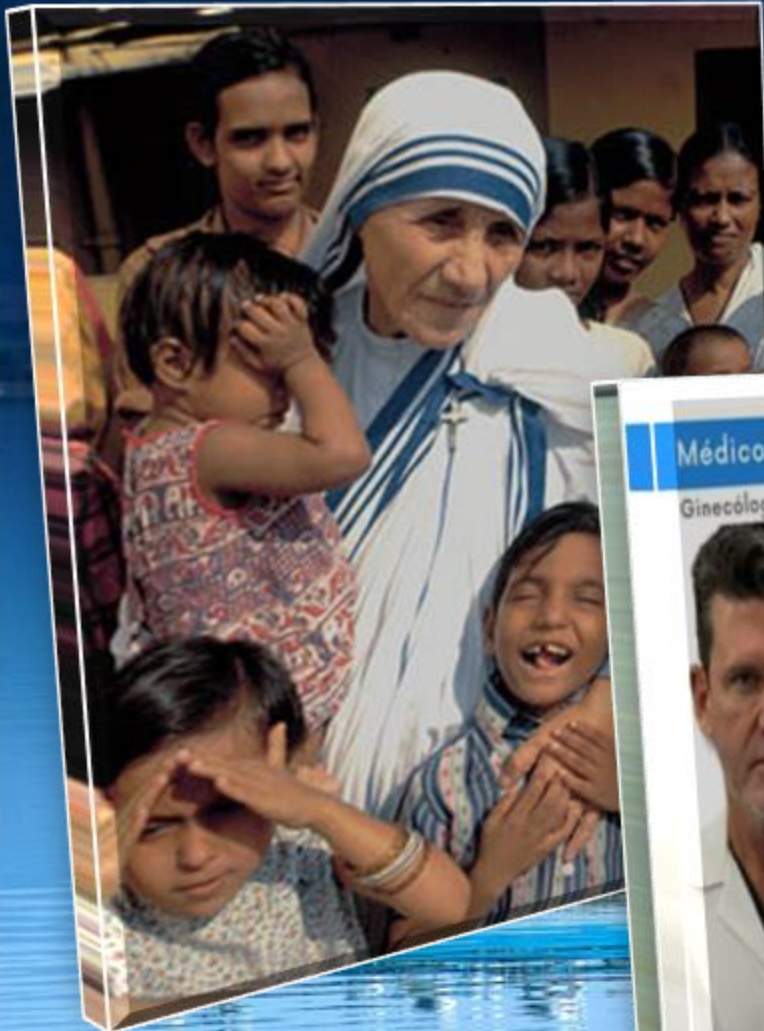
**LOS SUEÑOS Y LA  
REALIZACIÓN PERSONAL  
SE LOGRAN A TRAVÉS  
DEL SERVICIO EN DOBLE  
VIA**

# Ejemplos de Servicio





# Ejemplos de Servicios





PODRA HABER UN MEJOR  
SERVICIO QUE ESTE?????.  
*Uno puede vivir sin todo  
menos sin planeta*

**LA CORPORACION DEBE SER UN  
TEMPLO DE ECOLOGIA HUMANA Y  
NATURAL**



# ARMONIA

paradigma

EQUILIBRIO

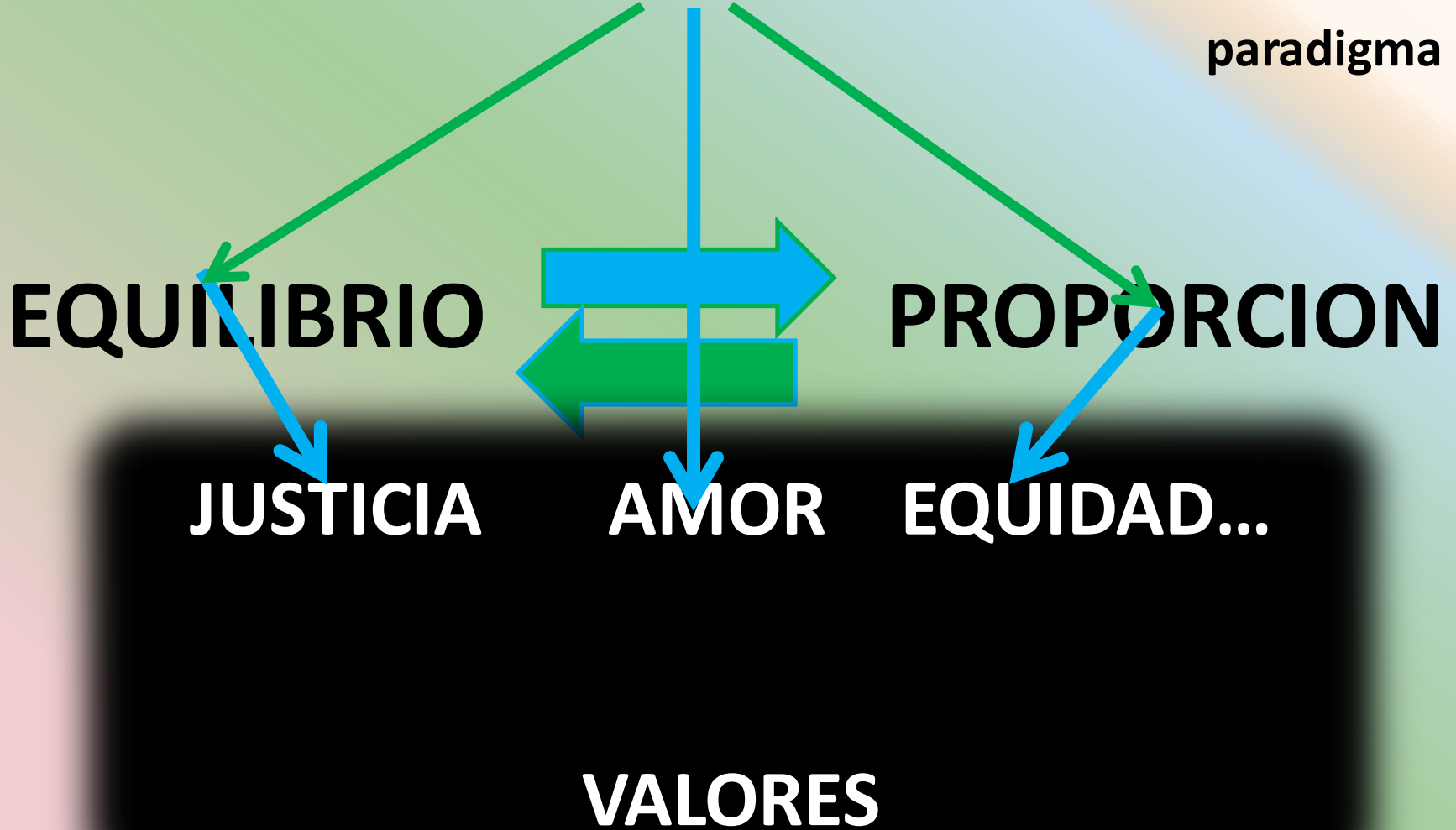
PROPORCION

JUSTICIA

AMOR

EQUIDAD...

VALORES

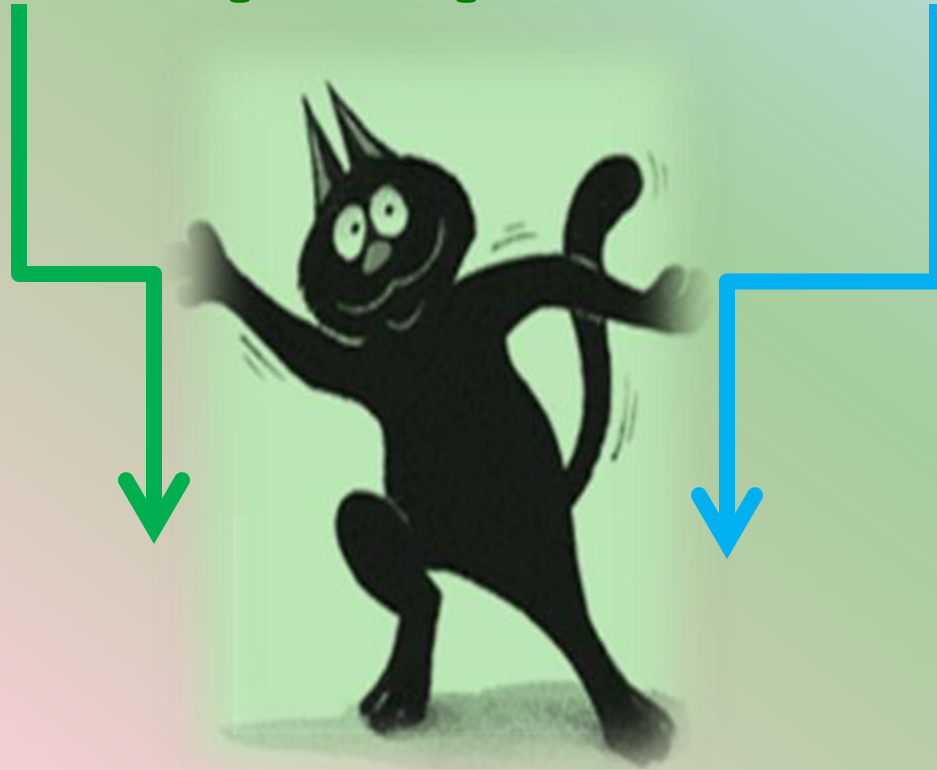




# Desequilibrio



# Desproporción



# CON QUE ARMAS SE COMBATE LA DESARMONIA



## RESPETO

*Entender que es ofensivo forzar una situación o a alguien sólo para realizar mis deseos, aún sabiendo que no es el momento o la persona no está preparada, inclusive yo mismo.*

Kim e Allison McMillen - Otio para paginabierta.com



# LIDER



*"Líder elogia en público y regaña en privado...corrige sin ofender y orienta sin humillar"*



**El trabajo en  
equipo  
valor**



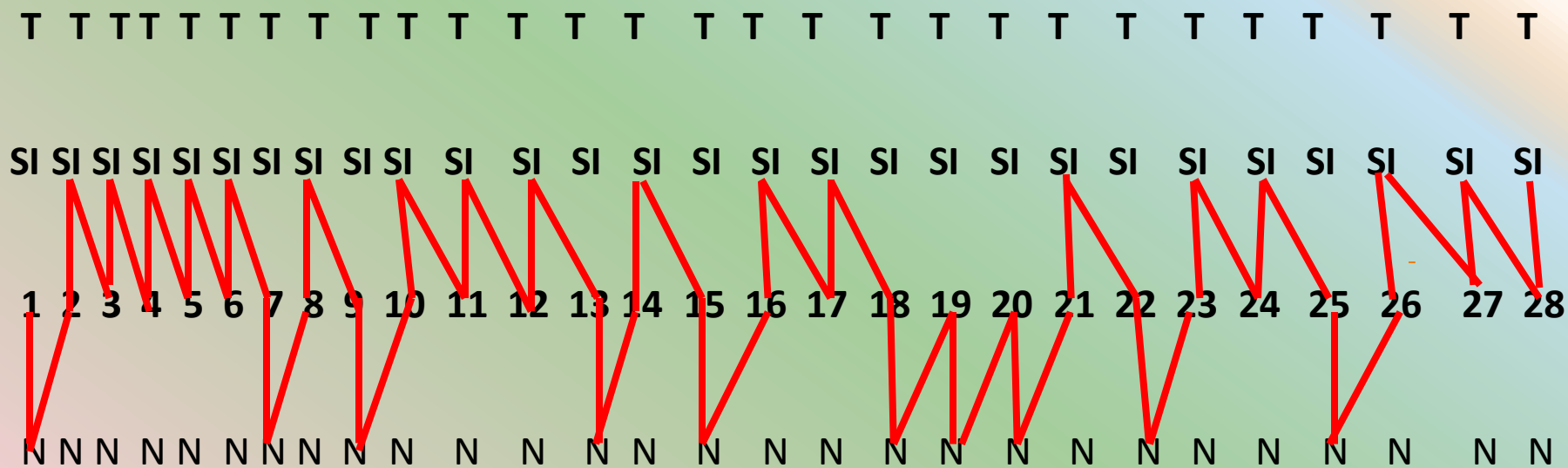


T T

SI SI

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28

N N





# Diferencias entre Jefe y Líder

## Liderazgo por Autoridad

- Existe por la autoridad.

Considera la autoridad un privilegio de mando.

- Inspira miedo.

- Sabe cómo se hacen las cosas.

- Le dice a uno: ¡Vaya!.

- Maneja a las personas como fichas.

- Llega a tiempo.

- Asigna las tareas.

## Liderazgo Esencial

- Existe por la buena voluntad.

- Considera la autoridad un privilegio de servicio.

- Inspira confianza.

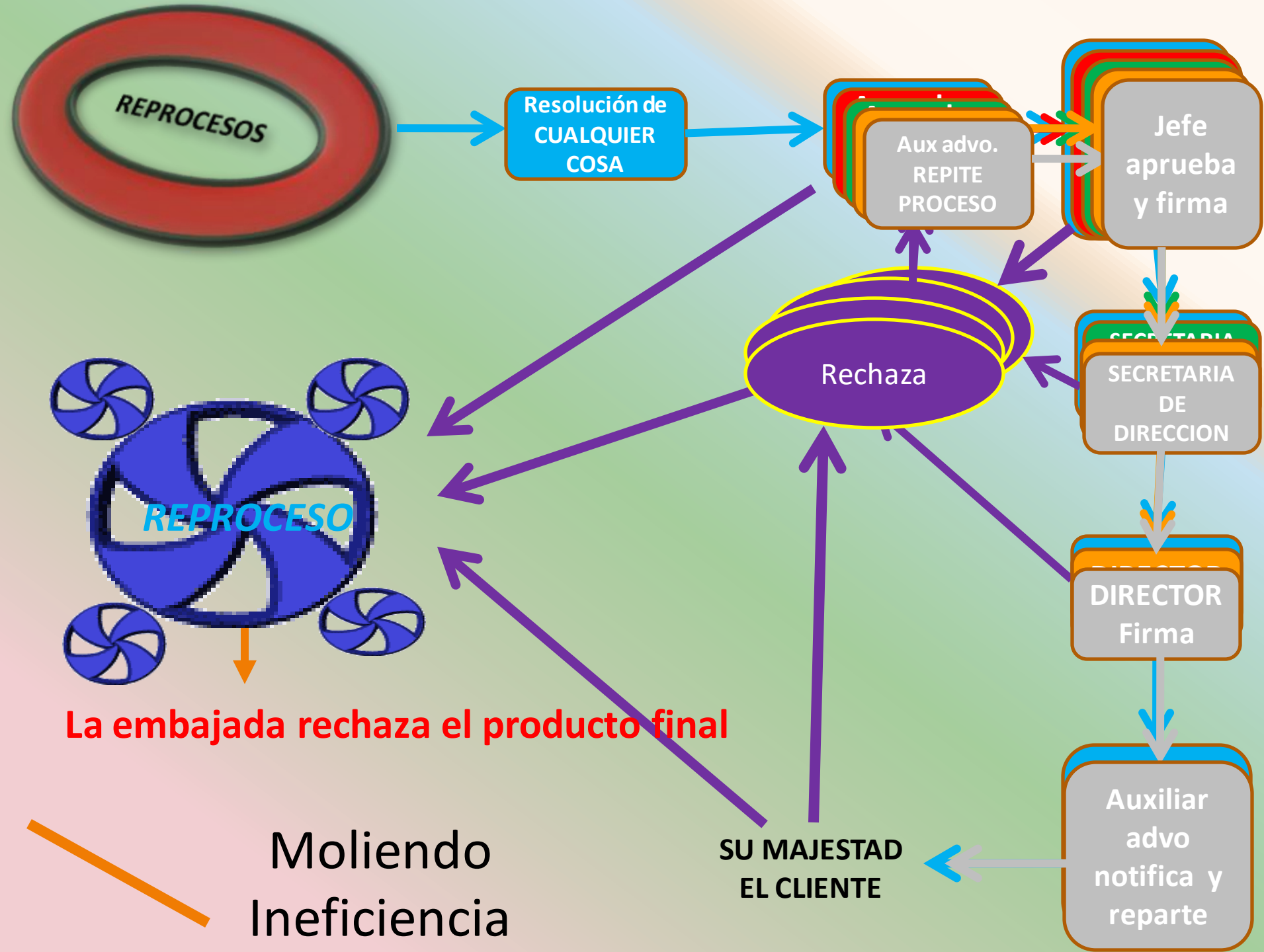
- Enseña como hacer las cosas.

- Le dice a uno: ¡Vayamos!.

- Reconoce la importancia de las personas.

- Llega antes.

- Da el ejemplo.



# SOMOS SERES MARAVILLOSOS



BIBLIA

DARWIN



Entonces dijo Dios: Hagamos al hombre a nuestra imagen y semejanza y señoree en los peces del mar, en las aves de los cielos...Y creó Dios al hombre a su imagen, varón y hembra los creó.

SER →

UNICO E IRREPETIBLE CADA UNO ES CADA UNO Y TIENE SUS CADA UNADAS.

CON NECESIDADES BASICAS DE SUBSISTENCIA: (ERICH FROMM)

EN ESENCIA LIBRE POR ESO DETESTA LA REPRESIÓN.



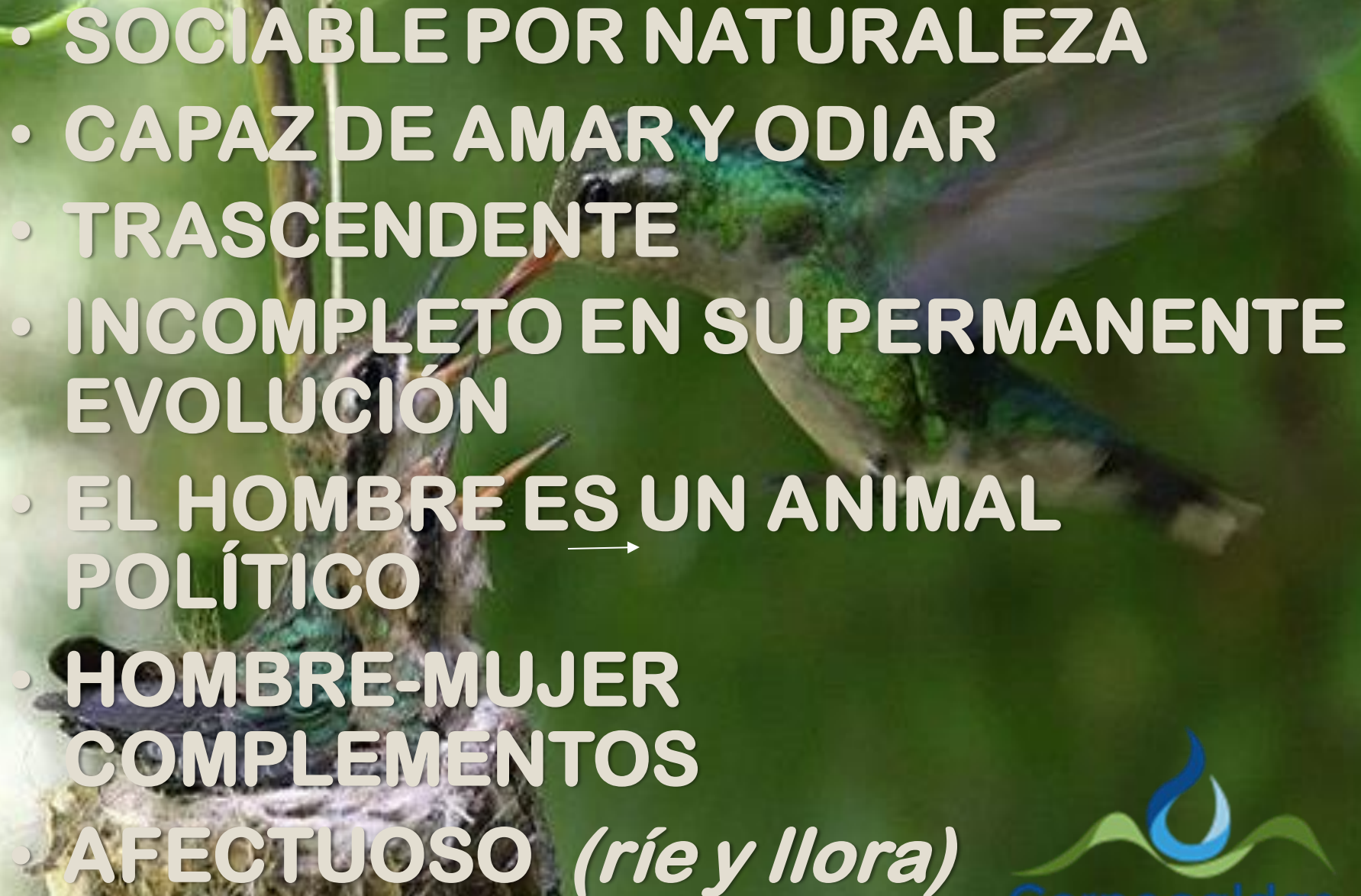
BIBLIA

DARWIN



SER

Darwin entendió que toda población consiste de individuos ligeramente distintos unos de otros. Las variaciones que existen entre los individuos hace que cada uno tenga distintas capacidades para adaptarse al medio natural, reproducirse exitosamente y transmitir sus rasgos a su descendencia. Al paso de las generaciones, los rasgos de los individuos que mejor se adaptaron a las condiciones naturales se vuelven más comunes y la población evoluciona. Darwin llamó a este proceso "**descendencia con modificación**". Del mismo modo, la naturaleza selecciona las especies mejor adaptadas para sobrevivir y reproducirse. Este proceso se conoce como "**selección natural**".

- 
- SOCIABLE POR NATURALEZA
  - CAPAZ DE AMAR Y ODIAR
  - TRASCENDENTE
  - INCOMPLETO EN SU PERMANENTE EVOLUCIÓN
  - EL HOMBRE ES UN ANIMAL POLÍTICO →
  - HOMBRE-MUJER  
COMPLEMENTOS
  - AFECTUOSO (*ríe y llora*)

# ESQUEMA DE ERICH FROMM

## LAS NECESIDADES Y SUS PROBLEMAS

<i>INVOLUCIÓN</i>	<i>NECESIDADES</i>	<i>EVOLUCIÓN</i>
<i>EXISTENCIA ANIMAL</i>		EXISTENCIA HUMANA
<i>AISLAMIENTO</i>	<i>RELACIÓN</i>	AMOR
<i>DISCRIMINACIÓN</i>	<i>ARRAIGO</i>	FRATERNIDAD
<i>CONFORMIDAD GREGARIA</i>	<i>IDENTIDAD</i>	INDIVIDUALIDAD
<i>IRRACIONALIDAD</i>	<i>ESTRUCTURA</i>	RAZÓN
<i>DESTRUCTIVIDAD</i>	<i>TRASCENDENCIA</i>	CREATIVIDAD

“En el amor se da la paradoja de dos seres que se convierten en uno y, no obstante, siguen siendo dos.”

“El amor infantil sigue el principio: “Amo porque me aman”. El amor maduro obedece al principio: “Me aman porque amo”. El amor inmaduro dice: “Te amo porque te necesito”. El amor verdadero dice: “Te necesito porque te amo”.







# El SER HUMANO y la RELIGIOSIDAD

Jesus de Nazareth  
Mahoma, krishna  
Buda

RE...intensidad

LIGIO...(LIGARE) amarrar

ON...Acción y efectos

Etimología

Acción y efecto de ligarse  
fuertemente con ...

Un sistema cultural  
de  
comportamientos y  
practicas,  
cosmovisiones,  
ética y organización  
social que intentan  
darle al ser humano  
una respuesta a su  
misterio existencial





# “interpretaciones ”

- ❖ Asignarle un lugar geográfico al Cielo, Purgatorio y al Infierno
- ❖ Darle carácter de pecado al sexo.
- ❖ Darle a la tierra la calificación de ser un sitio de tránsito
- ❖ Darle a Dios el calificativo de un ser castigador.
- ❖ Adoptar unas creencias basadas en una simbología judía
- ❖ Adopción de un código de leyes egocentristas.
- ❖ Esta en todas partes y todo lo ve y sabe.



# “cambio de paradigmas”



# “ERRORES”

- ❖ Asignarle un lugar geográfico al Cielo, Purgatorio y al Infierno
- ❖ Darle carácter de pecado al sexo.
- ❖ Darle a la vida la calificación de ser un estado de tránsito
- ❖ Darle a la muerte el calificativo de un castigo.
- ❖ Adoptar unas creencias basadas en una simbología judía
- ❖ Adopción de un código de leyes Egocentristas
- ❖ Esta en todas partes y todo lo ve y sabe.

Libre Albedrío

## Nuevos paradigmas

- El cielo, el infierno y el purgatorio son estados del alma
  - La perdición no es ser humano no esta de la vida para bajo...
  - Nadie puede salvar a alguien
  - Dios no es una persona que se levanta y despierta
  - Dios no es un ser humano.
- Nuevos símbolos
- ✓ Eucaristía
  - ✓ Parábolas Mc 4,1-9
  - ✓ Descendió a los infiernos
  - ✓ Subió al cielo (resucitó)
- ❑ Quien no ama no sirve con amor no puede interiorizar a Dios.
  - ❑ Los mandamientos y los sacramentos tienen valor en función de los otros seres humanos.



SIEMPRE TIENE



La Filosofía  
es como estar en un cuarto oscuro  
buscando un gato negro.

La Metafísica  
es como estar en un cuarto oscuro  
buscando un gato que no está ahí.

# FE

La Ciencia  
es encender la luz para ver que  
demonios hay en el cuarto.

*Los Retos de la Razón*

# TENDENCIA NATURAL A TENER UNA RELIGIOSIDAD



# Ejemplos de Las experiencias de Dios desde el fondo del corazón humano



**Birhan es una niña etíope que se sirvió de símbolo para mostrar la dureza del fenómeno de sequía que estaba pasando Etiopía**



# Las experiencias de Dios desde el fondo del corazón humano





# MARIANITA CHIVIRICO



Una Experiencia de Dios



**Marianita  
Chivirico**





**Marianita  
Chivirico**



MARIANA CHIVIRICO CHAMAPURO

*“Una experiencia de Dios en mi  
Camino”*



# **“HACIA UN PLAN DE VIDA”**

**UN CONJUNTO DE PROPOSITOS, ACCIONES Y ACTITUDES, PARA LLEGAR A SER LO QUE QUIERO SER...SU CHASIS ES UN MODELO PREDETERMINADO QUE SIGO.**

BIENAVENTURADOS

I

DIONISIO ULPIANO



# **DIONISIO ULPIANO**

- 1. VIVIR HONESTAMENTE .**
- 2. NO DAÑAR AL OTRO.**
- 3. DAR A CADA UNO LO SUYO.**

**Estos tres puntos citados están acompañados de sus conceptos sobre la ley, ya que esta sirve para garantizar y guardar las buenas costumbres, prohíben perjudicar al otro y le da y le protege a cada uno lo suyo.**







**Si tratas a los demás como te gustaría ser tratado, pocos valores más serían necesarios**

**DESPUES DE LA GUERRA TODOS SOMOS GENERALES**

**LA VIDA PUEDE VIVIRSE DE MUCHAS MANERAS ...PERO NUNCA DE CUALQUIER MANERA**

**CUANDO UNA PERSONA NO SABE A DONDE VA...CUALQUIER CAMINO LE RESULTA FAVORABLE**

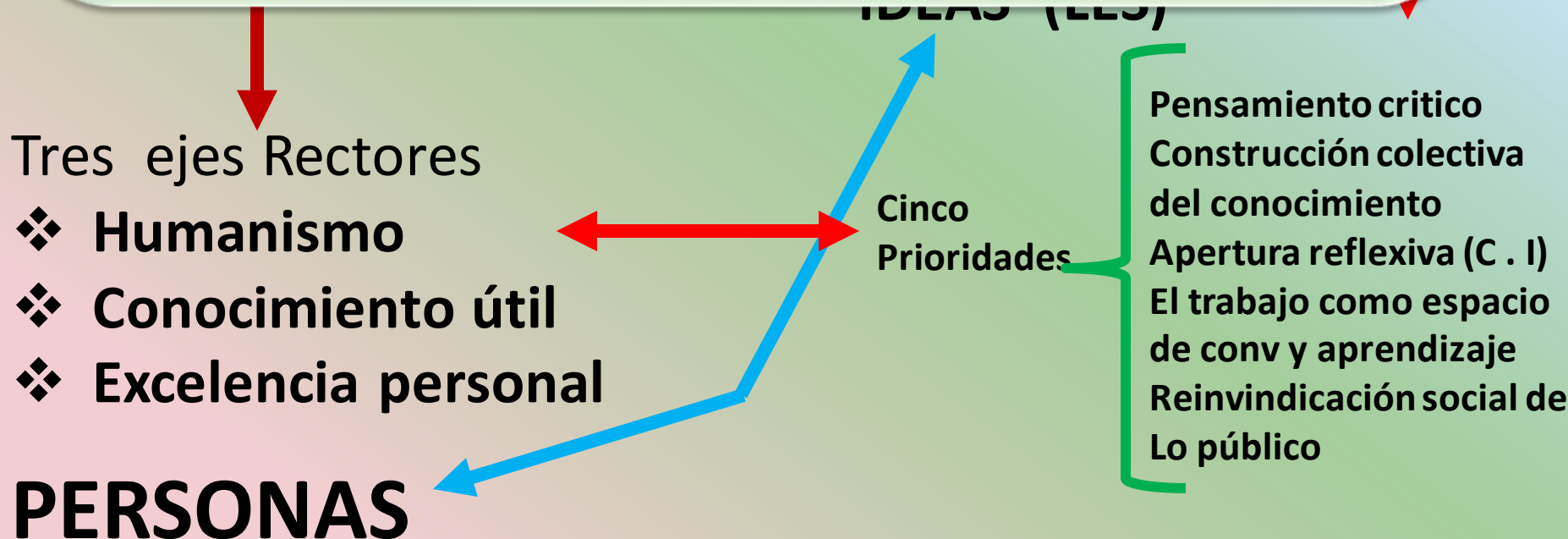
- 
- 
- 1.- POLITICA CON PRINCIPIOS  
2.- PLACER CON COMPROMISO  
3.- RIQUEZA CON TRABAJO  
4.- SABIDURIA CON CARÁCTER  
5.- LOS NEGOCIOS CON MORAL  
6.- LA PRESENCIA CON HUMILDAD  
7.- LA ORACION CON CARIDAD

ROMANOS 12:17-21

SI YO SOY ALEGRE, LA GENTE ES  
ALEGRE...SI YO ESTOY TRISTE LA GENTE  
ESTA TRISTE

El humanismo, en el sentido amplio, significa valorar al ser humano y, sobre todo, la condición humana. Está relacionado con la generosidad, la compasión y la preocupación por la valoración de los atributos y las relaciones humanas.

El Humanismo se refiere a una gama de filosofías y perspectivas éticas que ponen énfasis en el valor y las acciones de los seres humanos, individual y colectivamente,





# EL SER HUMANO Y SU VIRTUD DE REIR Y LLORAR

R  
E  
I  
R

La risa es una manifestación biológica producida por el organismo como respuesta a determinados estímulos

Un «balbuceo lúdico,  
instintivo,  
contagioso, estereotipado y de  
control subconsciente o  
involuntario”



# EL SER HUMANO Y SU VIRTUD DE REIR Y LLORAR

- L
- L
- O
- R
- A
- R

La acción de llorar se ha definido como "un fenómeno somatomotor complejo que es caracterizado por derramar lágrimas del aparato lagrimal, sin provocar ningún daño en las estructuras oculares"

Se estableció una red neural biológica entre el conducto lagrimal y las áreas del cerebro humano implicadas con la emoción. Se cree que ningún otro animal puede producir lágrimas en reacción a estados emocionales





# Desde la Carpa del Payaso







*Entre las orillas del dolor y el placer fluye el río de la vida. Sólo cuando la mente se niega a fluir con la vida y se estanca en las orillas se convierte en problema. Fluir quiere decir aceptación, dejar llegar lo que viene, dejar ir lo que se va.*

**Sri Nisargadatta Majarj**



*¿Qué es apego?*

- Forma especial y perdurable de relación “emocional” con una persona específica.
- Envuelve consuelo, agrado, sosiego y placer
- La pérdida o amenaza de pérdida de esta persona evoca angustia







# Salud a carcajadas

La risa no sólo tiene efectos beneficiosos sobre nuestro estado de ánimo sino que también actúa sobre el organismo aunque, eso sí, no es una *terapia absoluta que cure por sí sola* sino que debe utilizarse como apoyo a otras terapias ante la enfermedad

ES MEJOR REIR

Desde el punto de vista de la actitud ante la vida, ese “ser con otros” desarrolla modelos, arquetipos de comportamiento y profesiones que tienen amplia relación con:

**SU VOCACION ORGANICA**

**SU PROYECTO DE VIDA.**

**SU AMBIENTE**

Aquí se desarrolla entonces el principio que dinamiza el SER con OTROS y que se expresa de varias formas:



a).- El hombre y la mujer son la medida de todas las cosas.



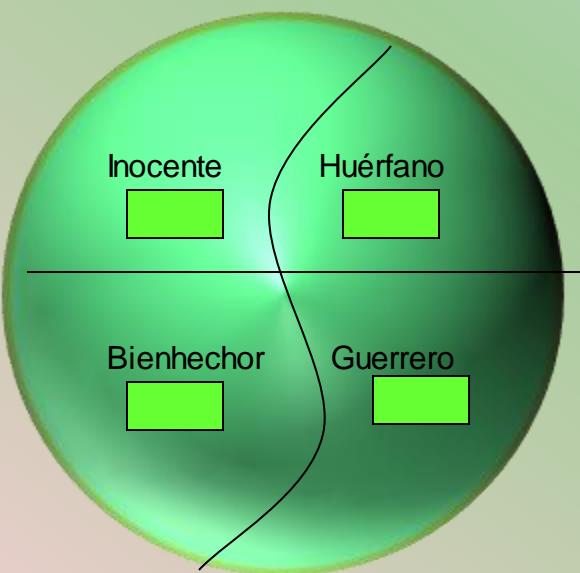
***b).- El hombre y la mujer nacen buenos pero la sociedad los corrompe.***



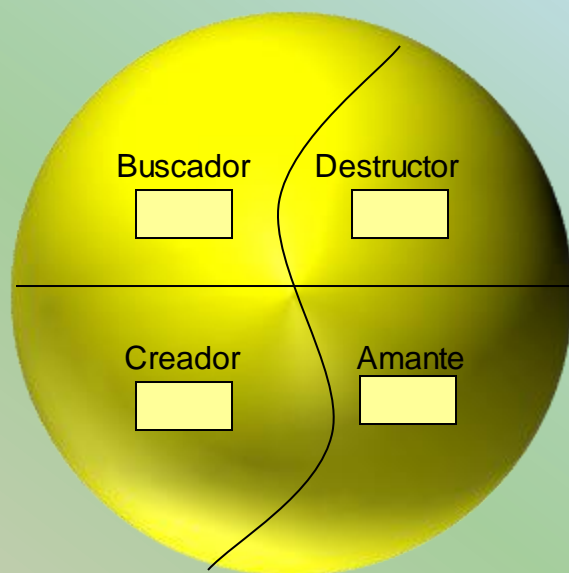
**Por esta razón de la descomposición de la sociedad y la corrupción del ser humano se tienen que busca mecanismos de defensa que se desarrollan y evolucionan de acuerdo con el entorno más inmediato y que se convierten en arquetipos que impactan la personalidad por ejemplo:**



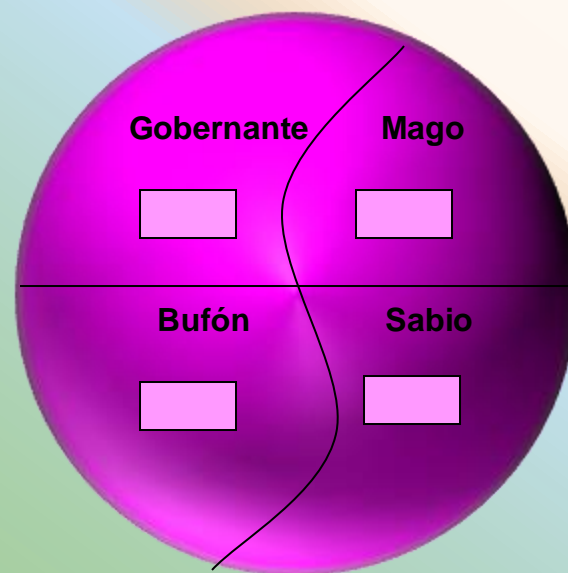




EGO



ALMA



SÍ - MISMO

## EJERCICIO ...Buscando el hombre y la mujer CORPOCALDAS

Reunidos por Equipos de trabajo determine una “receta” ideal para “cocinar” el hombre y la mujer ideal de la **CORPORACIÓN** que responda a los requerimientos de la institución. Para ello tome cantidades según la receta que crea debe cocinar de cada uno de los modelos vistos midiendo por tazas. Por ejemplo, dos tazas de gobernante etc. Pero si coloca dos tazas de gobernante, por ejemplo, ya este número queda agotado y no puede repetirse en otro.

