

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 conciencia 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
DISFUCIÓN
ENTRE LO QUE
PENSAMOS, LO
QUE DECIMOS Y
LO QUE
HACEMOS

HOMBRES
Y MUJERES

*Una comunidad
de seres que
buscamos
sacarnos los ojos
entre si*
ECOSISTEMAS
SOCIIDADES
ANIMALES
AVANZADAS
ARTI
MOS UN
PLANETA

ENTRE MAS
ESTUDIAMOS
MAS MAL
CONVIVIMOS

NO SOMOS
EJEMPLO DE
CONVIVENCIA



...La felicidad se alcanza cuando
sa,
y
estan en armonia...

PAZ

Gandhi
India
1869-1948



EL UNIVERSO SÓLO PIDE UNA COSA...



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
Perdida de sentido
Costos de no calidad
Desmotivación
Capacitación

Pugnas
Régimen de Carrera
Malas Prácticas
Culto a la norma
Resentimiento
Modelos de autoridad
Derecho preferencial
Ampliación de planta
Síndrome del prejubilado
Reprocesos
Comunicación

Afectación directa de la cultura organizacional

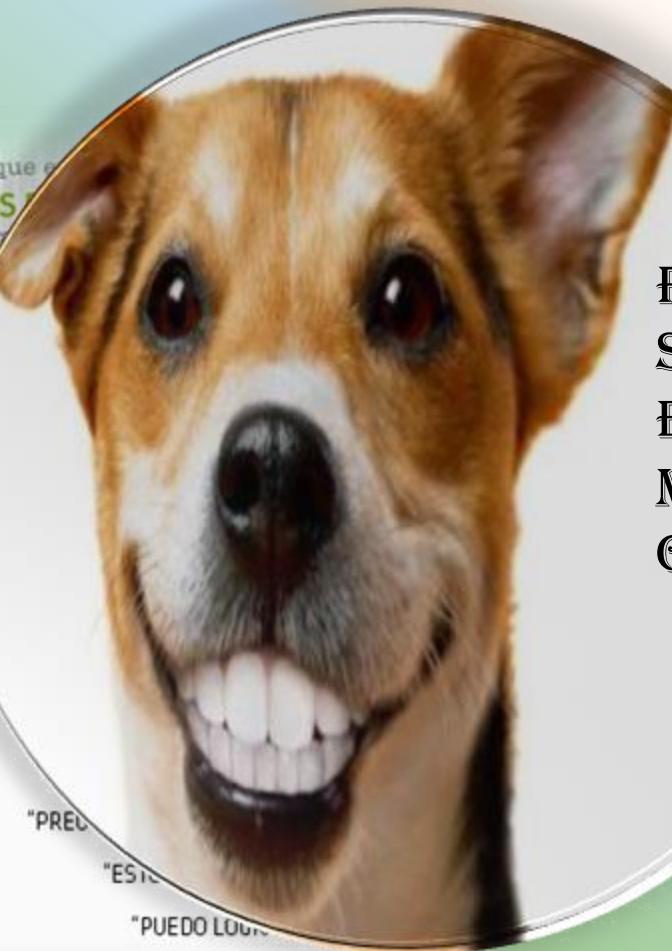
No se tiene conciencia de ser apoyo/o de ser Misión

Pero por que pasa esto...



Este malparido se va
hacer morder

“CAR ESTA SITUACIÓN”
“LO HACE A PROPÓSITO”



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

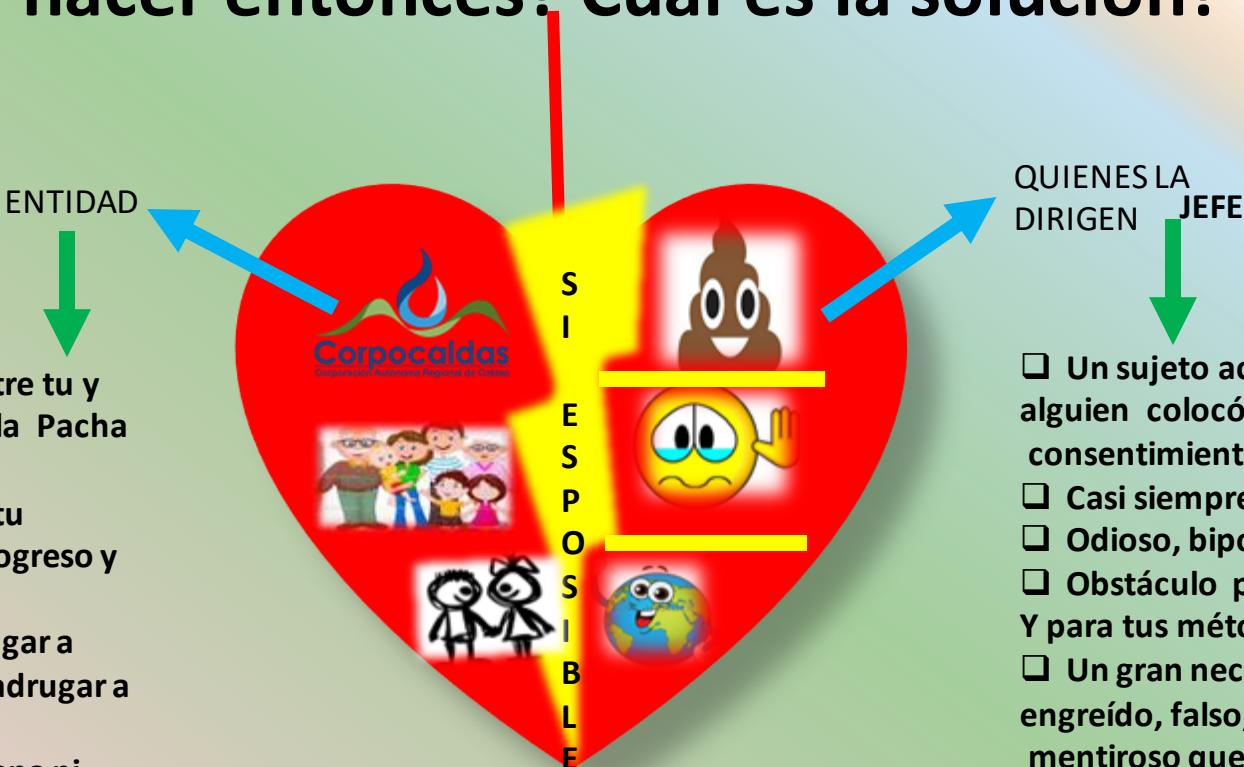
Por problemas de estructura Etica

- ❖ 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?

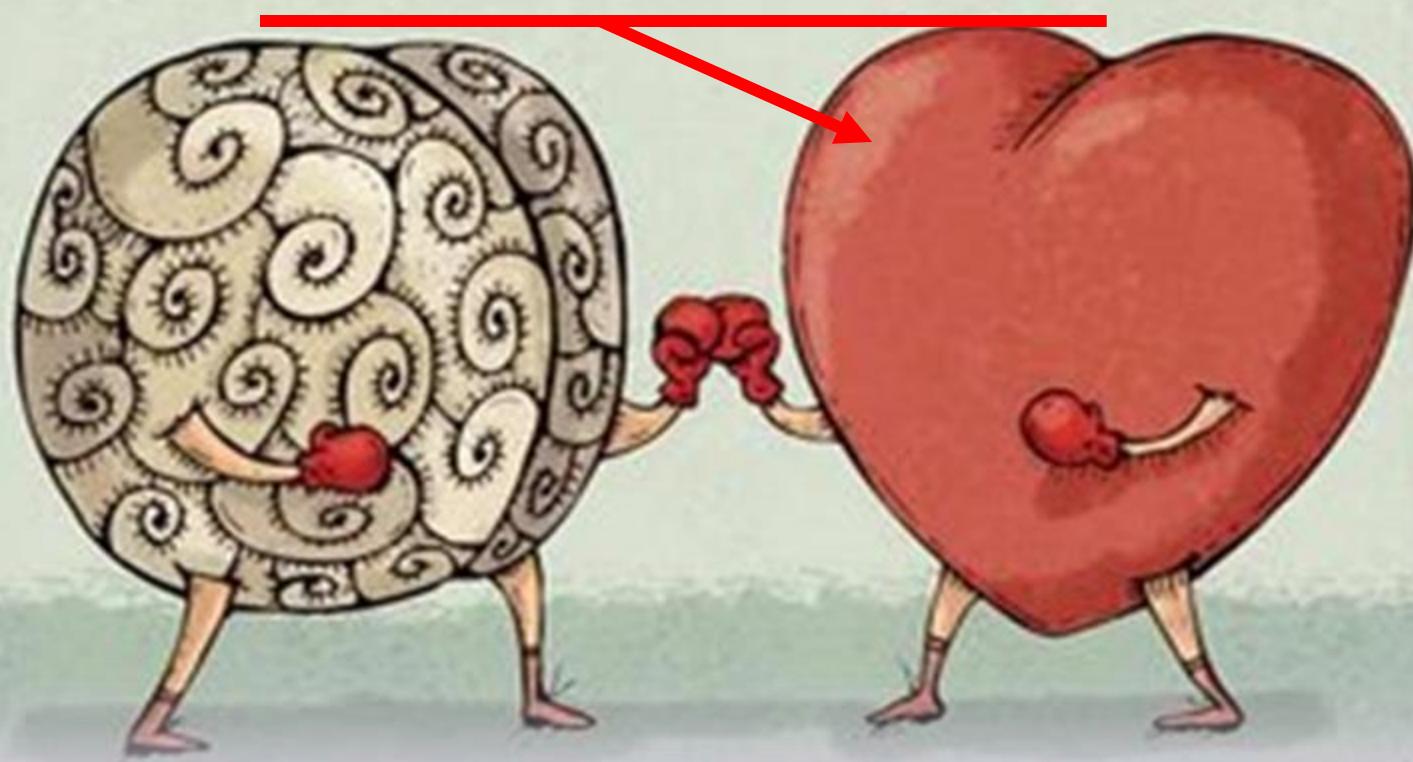
- ✓ Es el puente entre tu y tu familia con la Pacha Mama.
- ✓ Es la fuente de tu bienestar, tu progreso y tu realización.
- ✓ Es mejor madrugar a trabajar que madrugar a buscar trabajo.
- ✓ Ella no es ni buena ni mala...es ingenua en si misma pero es generosa.

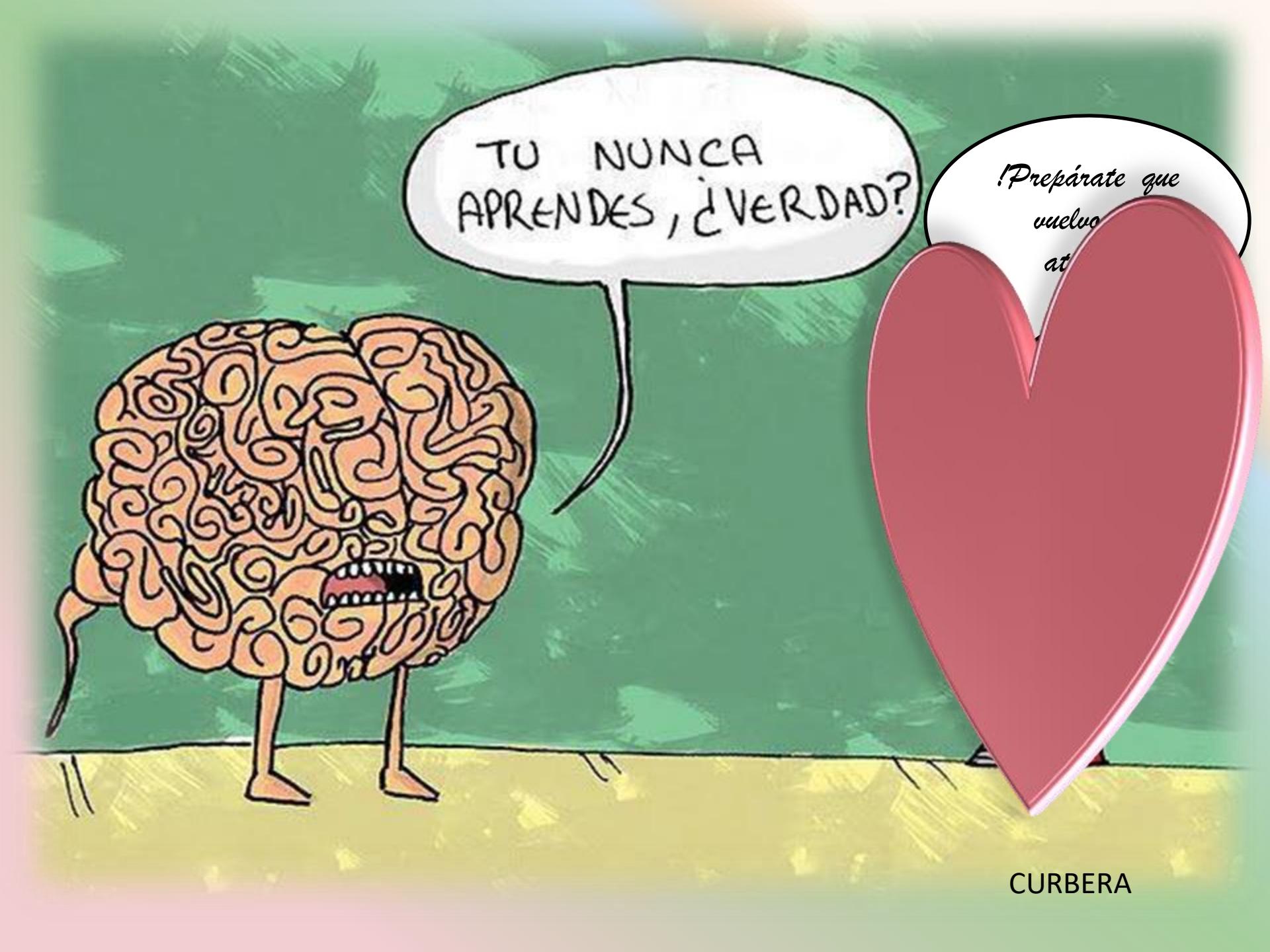


- Un sujeto accidental que alguien colocó ahí sin tu consentimiento
- Casi siempre un mal tipo
- Odioso, bipolar, ignorante
- Obstáculo para tus sueños Y para tus métodos de trabajo.
- Un gran necio, un estúpido, engréido, falso, enano y mentiroso que no tiene corazón.

PERO ESTA AHÍ, LO ESTARA POR UN TIEMPO Y NADA PUEDES HACER.

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



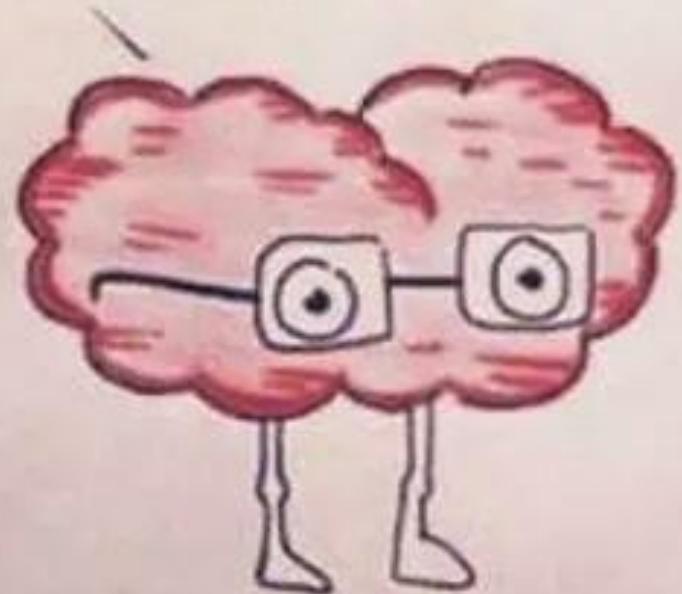


TU NUNCA
APRENDES, ¿VERDAD?

¡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



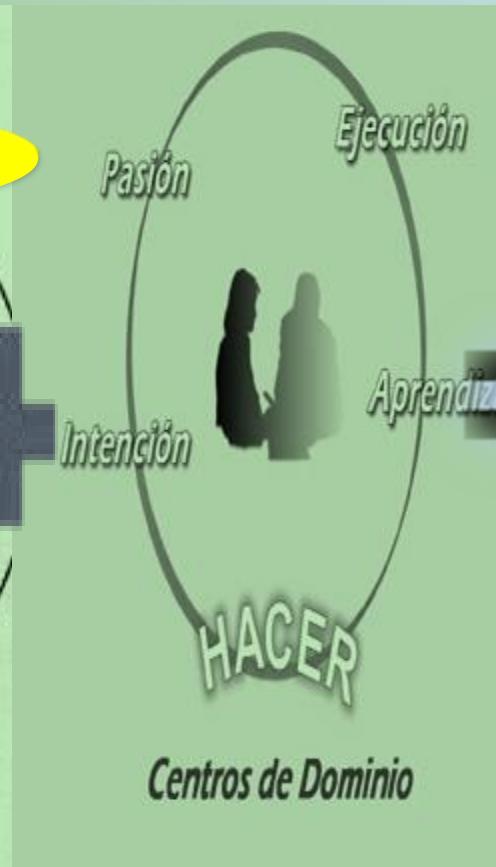
SER Y HACER

SER +

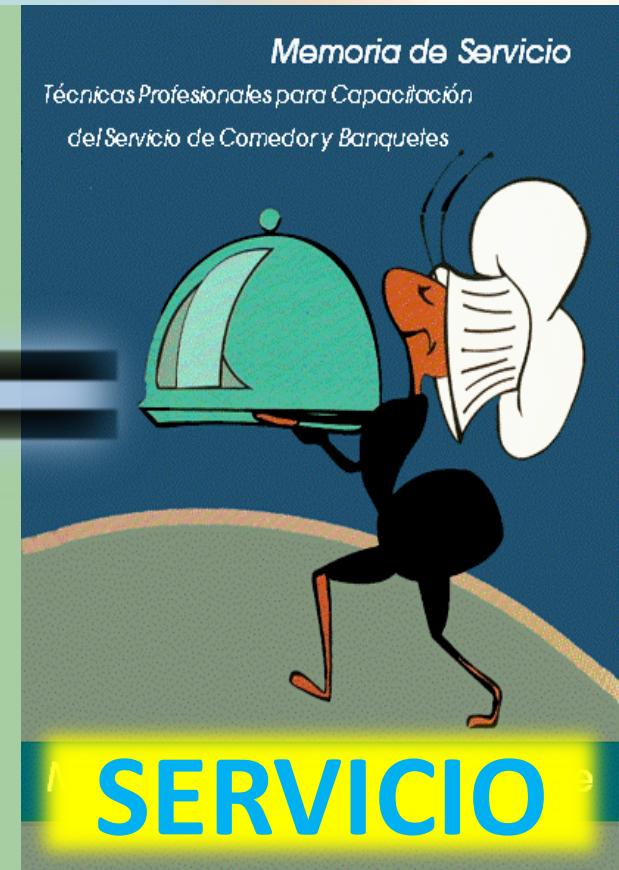
HACER = SERVICIO



FUENTE
ENERGIA



ACCION



MISION

Memoria de Servicio
Técnicas Profesionales para Capacitación
del Servicio de Comedory Banquetes

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

1% de la población, 1 % del poder

1% de la población y 5% del poder.

8% de la población y 15% del poder

25% de la población y 50% del poder.

35% de la población y 23 % del poder

20 % de la población y 5% del poder.

10% de la población, 1% del poder.

Porcentaje aproximado de la población adulta que se halla en este nivel: 0,5 %.
Tasa de poder que posee 0 %

Etiquetado:

Christopher Hirata

CI

cociente intelectual

Garry Kasparov

inteligencia

James Woods

Judit Polgar

Kim Ung-Yong

listas

Paul Allen

Rick Roser

Sir Andrew Wiles

Stephen Hawking

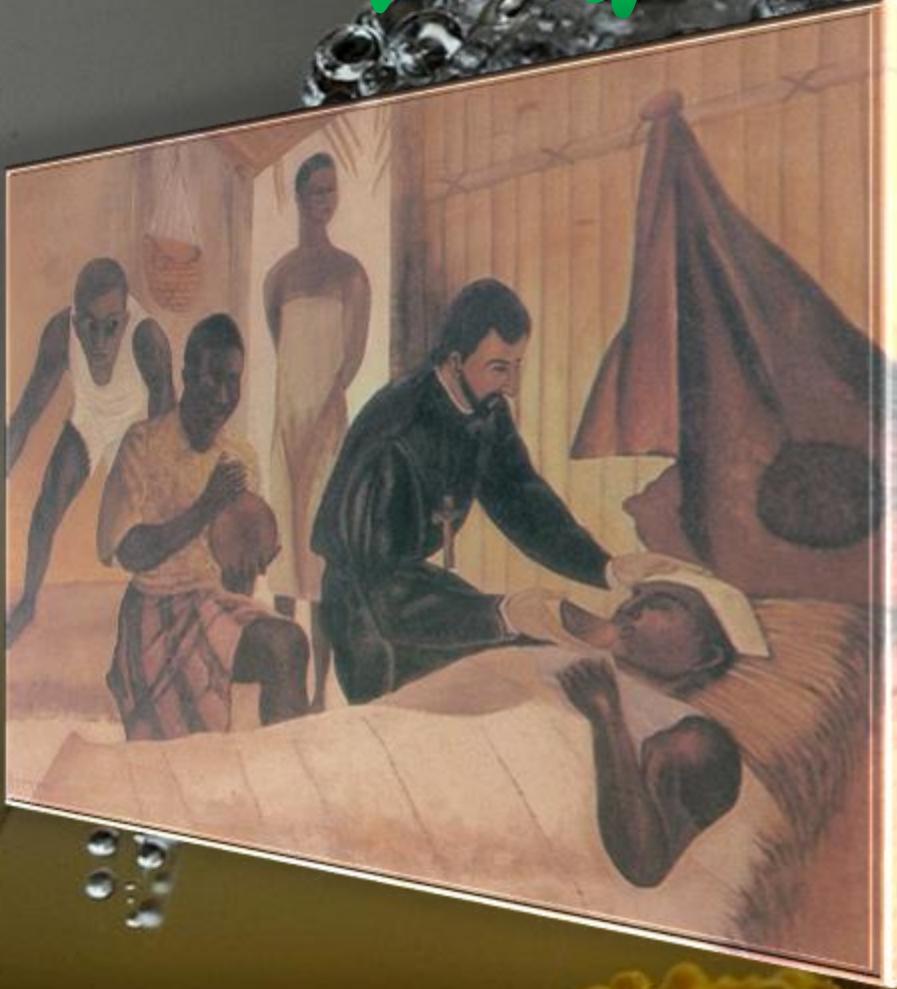
Terrence Tao

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

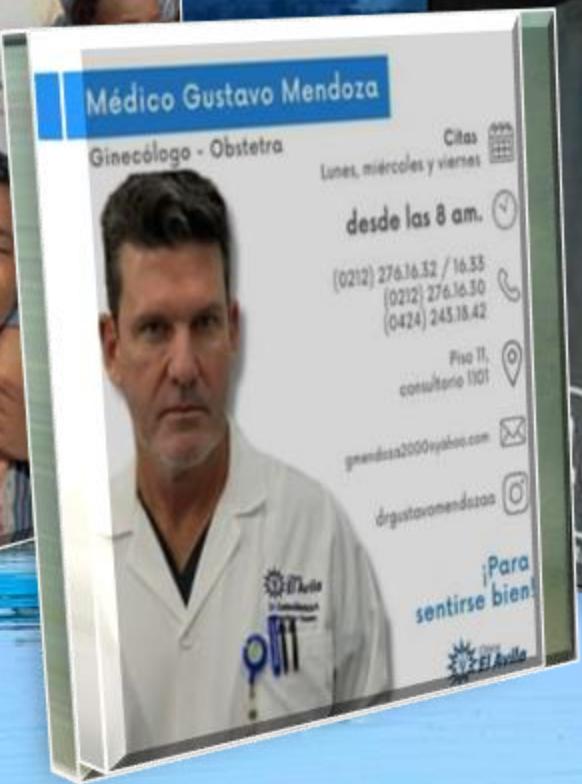
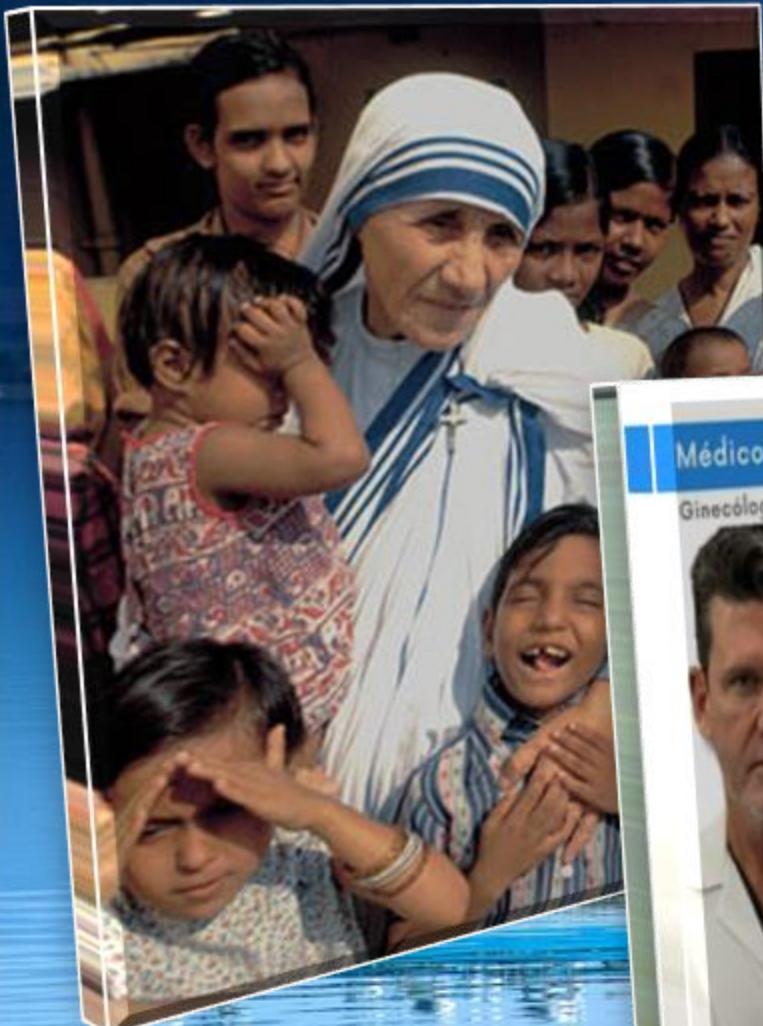
En donde está usted???

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

Ejemplos de Servicio



Ejemplos de Servicio





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

ARMONIA

paradigma

EQUILIBRIO

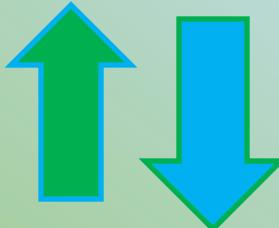
JUSTICIA

PROPORCION

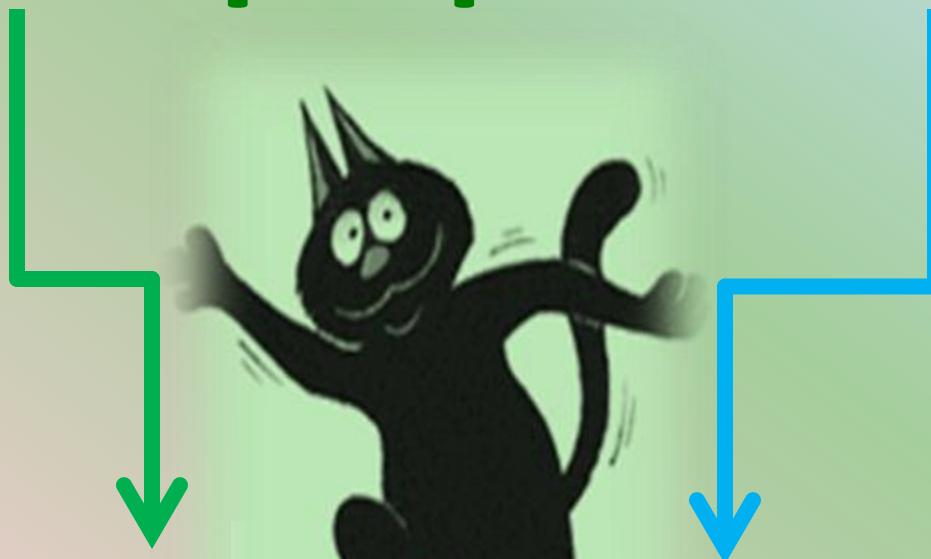
EQUIDAD...

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.



LIDER



“Líder elogia en público y regaña en privado... corrige sin ofender y orienta sin humillar”



El trabajo en equipo vale



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

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.

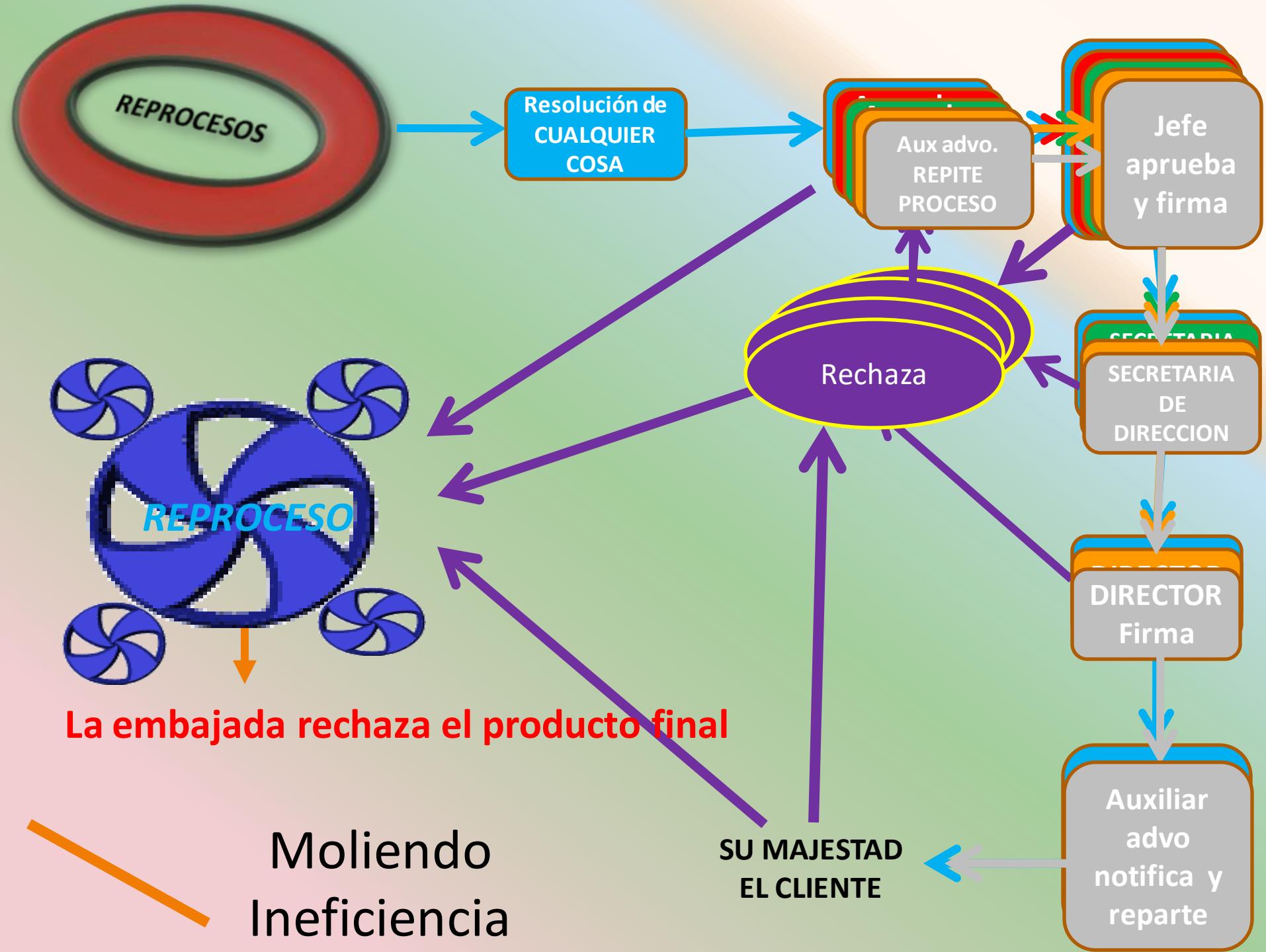
- Enseña como hacer las cosas.

- 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

INVOLUCIÓN	NECESIDADES	EVOLUCIÓN
EXISTENCIA ANIMAL		EXISTENCIA HUMANA
AISLAMIENTO	RELACIÓN	AMOR
DISCRIMINACIÓN	ARRAIGO	FRATERNIDAD
CONFORMIDAD GREGARIA	IDENTIDAD	INDIVIDUALIDAD
IRRACIONALIDAD	ESTRUCTURA	RAZÓN
DESTRUCTIVIDAD	TRASCENDENCIA	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
prácticas,
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 transito
- ❖ 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 transito
- ❖ Darle a la muerte el calificativo de un castigador.
- ❖ Asociar 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 es ser humano no esta de la mano de dios
 - Nadie nació en el mundo sin que alguien lo buscara
 - Dio la vida y la resucitó
 - Subió al cielo (resucitó)
 - Descendió a los infiernos
 - Parábolas Mc 4,1-9
 - Eucaristía
 - Nuevos símbolos
 - La carne no es una servidumbre
- Quien no sirve con amor no puede interiorizar a Dios.
 - Los mandamientos y los sacramentos tienen valor en función de los otros seres humanos.



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

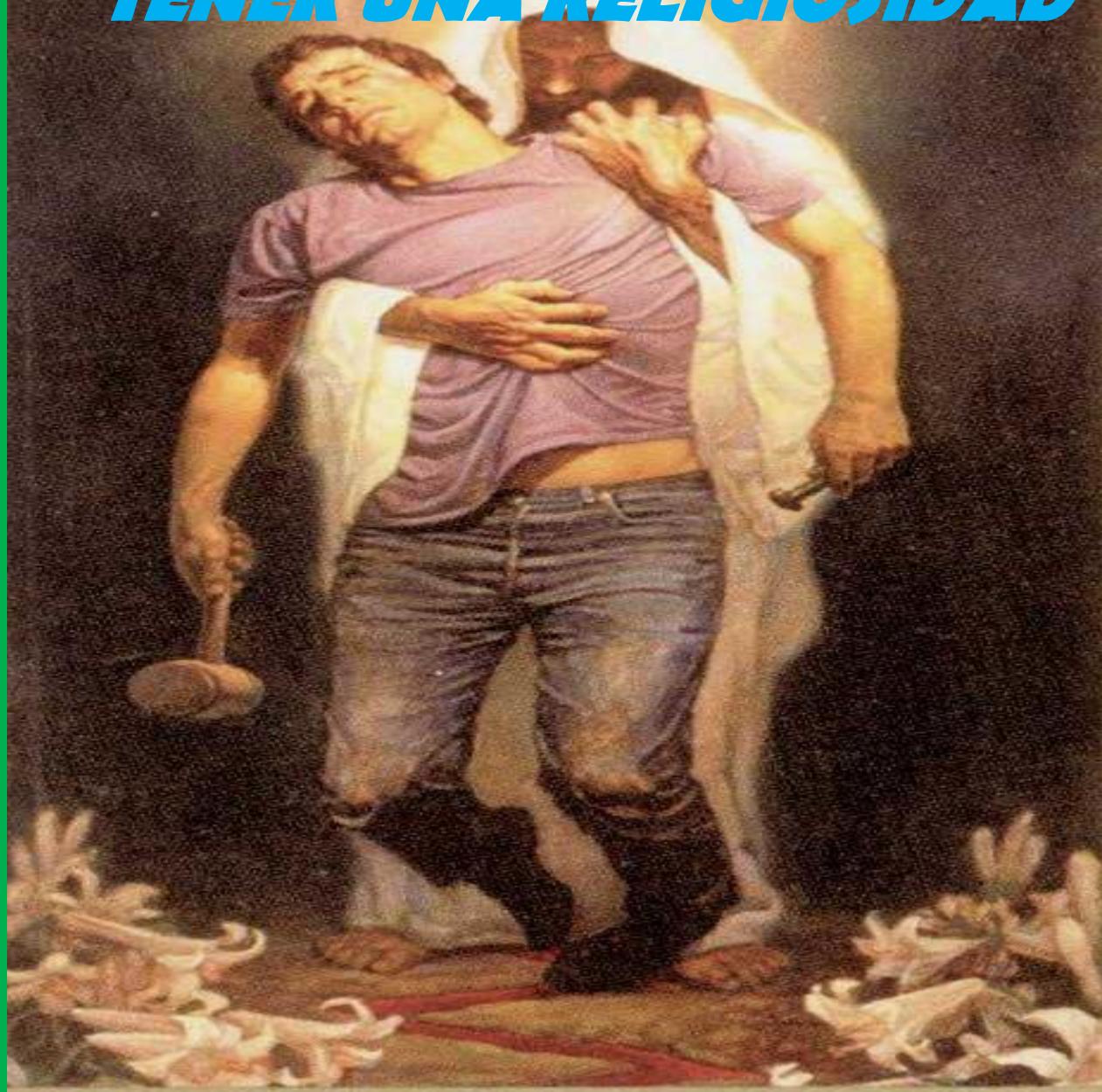
La Metafísica
es como estar en un cuarto oscuro
buscando un gato que no está ahí.

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 UPLIANO



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

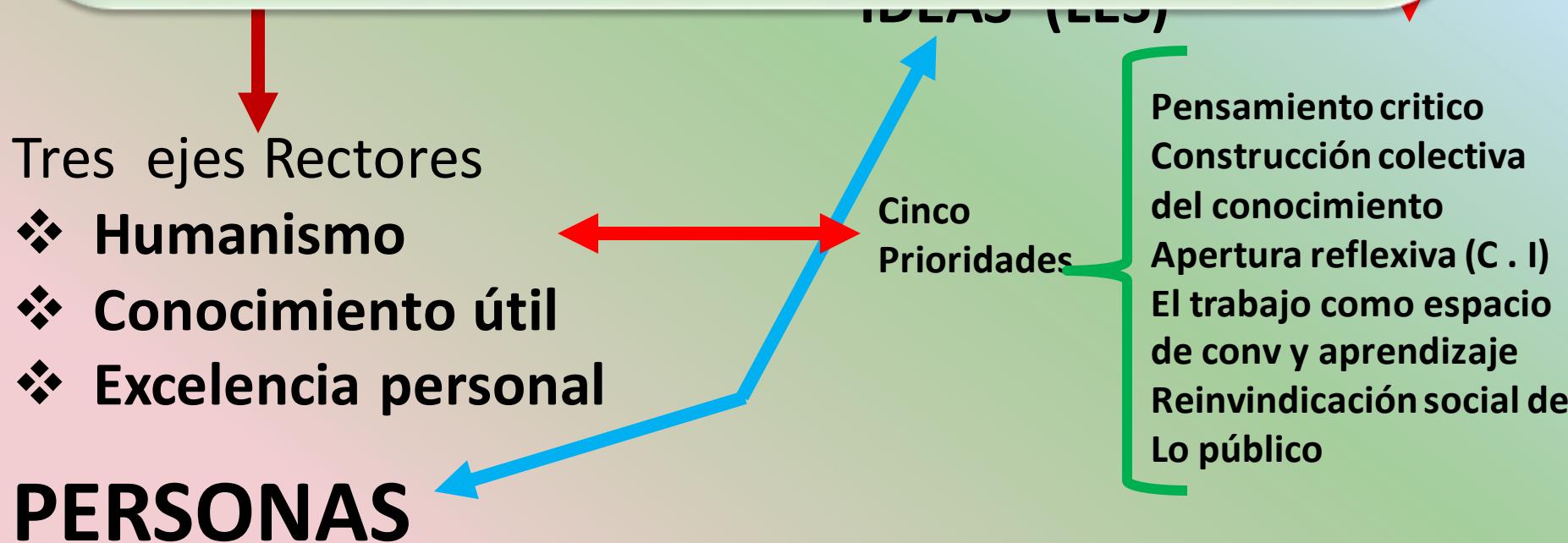
- 1.- POLITICA CON PRINCIPIOS
- 2.-PLACER CON COMPROMISO
- 3.RIQUEZA CON TRABAJO
- 4.SABIDURIA CON CARÁCTER
- 5.LOS NEGOCIOS CON MORAL
- 6.LA VIOLENCIA CON HUMILDAD
- 7.LA ORACION CON CARIDAD

ZONA CERO - C - ✓ RFI S 8

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 secretomotor 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 humanas 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

de oportunas vacaciones

ES MEJOR REIR

**SU VOCACION
ORGANICA**

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
AMBIENTE**

**SU PROYECTO
DE VIDA.**

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

El águila y la Gallina

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



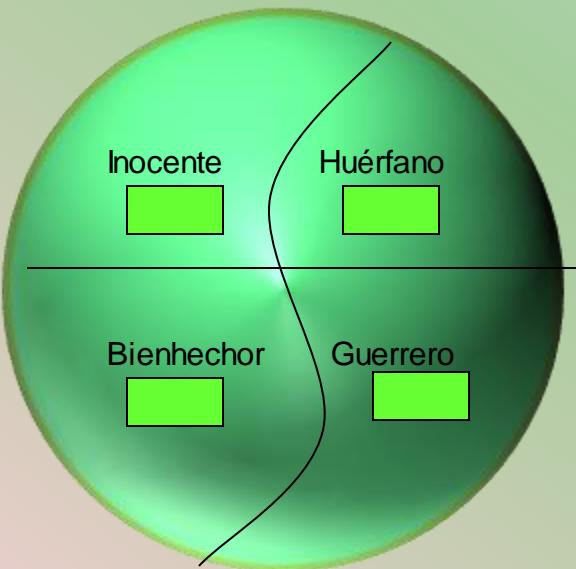
**b).- *El hombre y la mujer nacen
buenos pero la sociedad los
corrompe.***



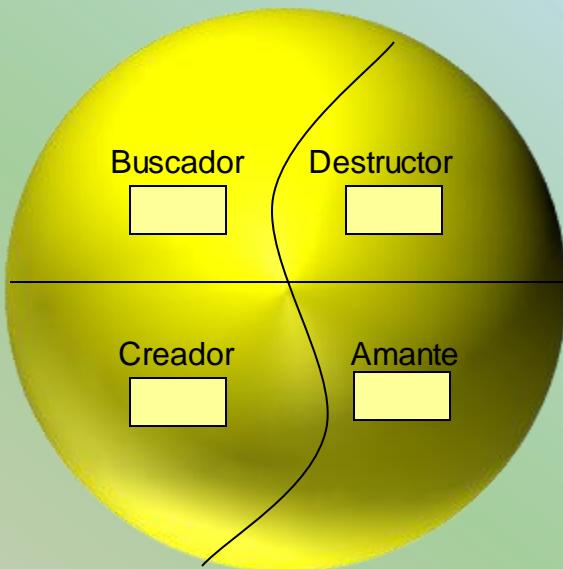
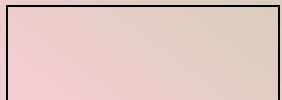
Por esta razón de la descomposición de la sociedad y la corrupción del ser humano se tienen que busca mecanismos de defensa que se desarrollan y evolucionan de acuerdo con el entorno más inmediato y que se convierten en arquetipos que impactan la personalidad

por ejemplo:

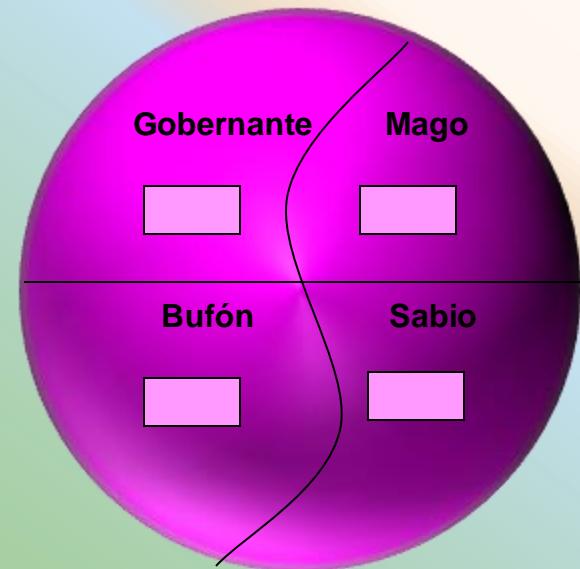




EGO



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.

