

*Handwritten initials*

**MEMORANDUM N°09/2024/DRH/DEDP/DIV.CAP.**

A : Sra. NADIA VERA OREGIONI, Jefa  
Dpto. Evaluación y Desarrollo del Personal

DE : Lic. Ma. NOELIA VIDALLET, Jefa  
Div. Capacitación del Personal

FECHA : 23 de octubre de 2024.

OBJETO : A fin de remitir informe de Capacitación, y firma  
Del Convenio con la Fundación Buen Gobierno.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
5011  
23/10/24  
J.

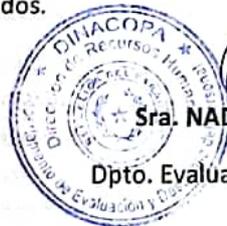
A través de la presente me dirijo a usted, y por su digno intermedio a la Dirección De Recursos Humanos, a fin de elevar informe con referencia a la Capacitación y firma de Convenio con la Fundación del Buen Gobierno, con la intención de reactivar con las capacitaciones a nuestra institucional, como en años anteriores, en el mes de septiembre mientras se trabajaba en conjunto con la finalidad de que se lleve a cabo la firma del convenio entre ambas Instituciones. El Primer Modulo se desarrolló con cuatro capacitaciones, que detalla en el adjunto.

Esperando una respuesta favorable me despido muy Atentamente.

mnv.

Asunción, 23 de octubre de 2024.

**A LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS:** se remite informes de capacitaciones con nomina de funcionarios capacitados.



*Handwritten signature*

Sra. NADIA VERA OREGIONI, Jefa

Dpto. Evaluación y Desarrollo del Personal

*Handwritten notes:*  
Puzias  
23/10/24  
13/10/24

## INFORME 5 DE CAPACITACIÓN

### Fundación Buen Gobierno

Desde a finales del mes de julio, se empezó a entablar una conversación con la fundación Buen Gobierno con la intención de reactivar con las capacitaciones a nuestra institucional, como en años anteriores, en el mes de septiembre mientras se trabajaba en conjunto con la finalidad de que se lleve a cabo la firma del convenio entre ambas Instituciones.

Comenzamos las capacitaciones con un modulo de 4 fechas de varios temas de interés para el funcionariado, con el objetivo de que el Servidor Público tenga una manera gratuita de servicios para sentirse apoyados de manera integral en su desarrollo personal y profesional para que su trabajo impacte de manera positiva al país los capacitaciones se realizaron todos de manea online por la plata forma Zoom.

En el marco de las capacitaciones en Coordinación de la Lic. Rosa Gómez, Coordinadora Operativa de las Capacitaciones de la Fundación Buen Gobierno, y la Lic. Noelia Vidallet, Jefa de la División de Capacitaciones del Personal del Dpto de Evaluación y Desarrollo del Personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dinacopa, dirigidas a funcionarios de las Agencias Central, Asunción, Área Metropolitana, Agencias y Sucursales del Interior, se realizaron capacitaciones para la formación personal y profesional de los mismos.

Este espacio es propicio para contribuir a que el pueda fortalecer su capacidad de gestión y mejorar el relacionamiento consigo mismo y con los demás.

### Se desarrollo el Primer Modulo de capacitaciones de 4 fechas todos se realizaron los días lunes de 11hs a 12hs,

**1º tema:** fue denominado **Inteligencia Emocional en la Atención al Usuario**, la Oradora fue la Sra Sonia Agüero, tuvo una Asistencia total de 68 personas, en fecha 9 de septiembre del 2024.

En el ámbito del servicio al cliente, la **inteligencia emocional** juega un papel crucial en la construcción de relaciones sólidas y duraderas con los clientes. La capacidad de comprender y gestionar las propias emociones, así como las de los clientes, permite a los profesionales ofrecer un servicio más personalizado y empático. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fomenta una imagen positiva de la empresa, lo que es esencial en un mercado cada vez más competitivo.

La implementación de estrategias basadas en la inteligencia emocional puede significar la diferencia entre un cliente satisfecho y uno que decide llevar su negocio a otro lugar. La **empatía**, la paciencia y la capacidad de mantener la calma en situaciones estresantes son habilidades clave que los profesionales del servicio al cliente deben dominar. Estas habilidades permiten no solo resolver eficazmente los problemas que puedan surgir, sino también prevenir conflictos y malentendidos antes de que escalen.

En conclusión, la inteligencia emocional es un componente indispensable en la construcción de relaciones exitosas con los clientes. Las empresas que invierten en el desarrollo de estas habilidades en su personal no solo verán mejoras en la satisfacción del cliente, sino que también disfrutarán de una mayor lealtad y recomendaciones positivas. Por lo tanto, es imperativo que las organizaciones reconozcan el valor de la inteligencia emocional y la incorporen en sus estrategias de servicio al cliente para asegurar su éxito a largo plazo.

**2º tema:** fue denominado **Idoneidad y vocación para la atención al usuario**, la Oradora fue la Sra Sonia Agüero, tuvo una Asistencia total de 76 personas, en fecha 16 de septiembre del 2024.

La idoneidad en la atención al usuario es la correspondencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe. Esto se basa en la información y el ofrecimiento del proveedor, así como en las características del producto o servicio.

La idoneidad se puede evaluar en función de: La publicidad, Las condiciones de la transacción, El precio, Las características del producto o servicio, Las garantías del proveedor.

**3º tema:** fue denominado **Atención al usuario Calidad y Excelencia**, la Oradora fue la Sra Sonia Agüero, tuvo una Asistencia total de 71 personas, en fecha 23 de septiembre del 2024.

La calidad de servicio al cliente es la percepción que tiene una persona de la experiencia que ofrece tu empresa, basada en tu capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor y superar sus expectativas en cada interacción.

**4º tema:** fue denominado **Gestión del Tiempo: Potencia tu Productividad**, con una participación de 65 personas, el Orador fue el Sr. André Fardel en fecha 07 de octubre del 2024.

Es la capacidad que tenemos de administrar y aprovechar nuestro tiempo al máximo, con el fin de lograr resultados deseados en nuestras actividades diarias. Prácticamente es poder hacer más en poco tiempo, sin sacrificar la calidad y bienestar personal.

El mes de comenzamos a trabajar En fecha 11 de octubre del 2024 se firmo convenio con la Fundación Buen Gobierno.