CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018

**CD400/16**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS CC. C.P. Y M.A.P. VERÓNICA ESTELA RODULFO BORUNDA, C.P. AÍDA AMANDA CÓRDOVA CHÁVEZ, Y C.P. CARLOS DAVID OROZCO CHACÓN, EN SUS RESPECTIVOS CARÁCTERES DE OFICIAL MAYOR, TESORERO MUNICIPAL, Y REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y PLANEACION DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA (EN LO SUCESIVO EL "MUNICIPIO") Y, POR OTRA, LA ING. GLADIS MONREAL OLIVAS, POR SUS PROPIOS DERECHOS (EN LO SUCESIVO EL "PRESTADOR"), SUJETÁNDOSE AMABAS PARTES AL TENOR DE LO SIGUIENTE:**

## A N T E C E D E N T E S

I. Que en términos del artículo 66 del Código Municipal del Estado de Chihuahua, la Oficialía Mayor está facultada para programar, coordinar, adquirir y proveer oportunamente los elementos materiales y servicios requeridos por las dependencias del municipio para el desarrollo de sus funciones;

II. Que el **PRESTADOR** cuenta con Constancia otorgada por la Secretaría del Trabajo y Prevención Social de fecha 17 de Noviembre de 2015 la cual faculta a la Ing. Gladis Monreal Olivas como **"Agente Capacitador"** para impartir cursos de capacitación y adiestramiento, con número de registro **MOOG-761110-JR2-0005**;

III. Que el **PRESTADOR** cuenta con Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia en "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal" otorgado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, expedido en la Ciudad de México, Distrito Federal con fecha 30 de Noviembre de 2012;

IV. Que el **PRESTADOR** cuenta con Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia en "Diseño de cursos de capacitación presencial, sus instrumentos de evaluación y material didáctico" otorgado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, expedido en la Ciudad de México, Distrito Federal con fecha 30 de Noviembre de 2012;





CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016 2018
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

V. Que en términos del numeral que antecede y mediante oficio número 92 de fecha 27 de Octubre de 2016, la Subdirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Selección y Capacitación de Personal solicitó la elaboración de un contrato relativo a la prestación de un servicio de capacitación de empleados del Municipio de Chihuahua a través de la impartición de un curso denominado **"Impacto de Imagen en el Servicio"**, el cual será impartido el día 1º de Noviembre de 2016;

VI. Consecuentemente, se procedió a la elaboración de este instrumento atendiendo al artículo 2,504 del Código Civil del Estado de Chihuahua, con el propósito de determinar los términos y condiciones bajo los cuales se llevara a cabo la prestación de servicios.

## DECLARACIONES

I. Declara el **MUNICIPIO**, por conducto de sus representantes legales y bajo protesta de decir verdad, que:

1. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 115, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 132 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, 8 y 11 del Código Municipal para el Estado de Chihuahua, es una institución de orden público con la personalidad jurídica y patrimonio propio, siendo considerada parte integrante del Estado de Chihuahua, al igual que los otros 66 (sesenta y seis) municipios de la entidad, así como base de su organización territorial, política y administrativa;

2. Sus representantes cuentan con las facultades suficientes y necesarias para suscribir el presente convenio, atendiendo a lo prescrito por los artículos 2, 35, fracción II, 64, fracción XI, y 66, fracción III, del Código Municipal para el Estado de Chihuahua, entre otras disposiciones vigentes y aplicables;

3. Cuenta con los recursos, solvencia y liquidez necesarios a fin de dar cumplimiento a las obligaciones que contrae por virtud de la suscripción del presente, manifestando que las erogaciones respectivas se encuentran debidamente previstas por las disposiciones presupuestales vigentes y aplicables, en específico, en la cuenta identificada con el número **01-51151050001-999999-04-13024-131-000-03M0101-15501-1-4-GCAM-000;**

4. Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, contando con la Cédula de Identificación Fiscal **MCI-651010-V22**, estando a la fecha al corriente de los impuestos y demás contribuciones que le han correspondido de conformidad con la legislación fiscal vigente y aplicable, y;

5. Es voluntad de su administración suscribir el presente contrato, con el propósito de recibir del **PRESTADOR** los **SERVICIOS**, atendiendo en todo momento a los términos y condiciones descritos en el clausulado siguiente:

II. Declara el **PRESTADOR**, por su libre voluntad y bajo protesta de decir verdad, que:

1. Es una persona física, de nacionalidad mexicana y que cuenta con todas las facultades para celebrar el presente contrato.



CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2013-2016
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

2. Cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios y suficientes a fin de obligarse al tenor del presente contrato, así como la liquidez y solvencia requeridos para dicho efecto;

3. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes, contando con Cédula de Identificación Fiscal **MOOG761110JR2**, estando al corriente en el pago de las contribuciones e impuestos que le han correspondido a la fecha;

4. Se encuentra debidamente autorizada ante las autoridades fiscales competentes para expedir los comprobantes a ser otorgados al **MUNICIPIO** contra el pago de las contraprestaciones acordadas en este contrato, y;

5. Es voluntad su voluntad suscribir el presente contrato, a fin de prestar a favor del **MUNICIPIO** los **SERVICIOS,** descritos en la Cláusula Primera del mismo, atendiendo en todo momento a los términos y condiciones descritos en el clausulado correspondiente.

III. Declaran las **PARTES**, por conducto de sus respectivos representantes legales la primera, y por sus propios derechos la segunda, y bajo protesta de decir verdad, que se reconocen mutuamente la personalidad que ostentan, además de concurrir a la suscripción del presente contrato de buena fe, encontrándose libres de dolo, violencia, error, lesión o cualesquiera otros vicios en su consentimiento, con el propósito de obligarse al tenor de las siguientes:

## C L Á U S U L A S

**PRIMERA. OBJETO.** Por virtud de la suscripción del presente contrato, y en términos del artículo 2,504 y demás aplicables del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Chihuahua, el **PRESTADOR** se obliga a prestar los **SERVICIOS**, descritos pormenorizadamente a continuación, a favor del **MUNICIPIO**, recibiendo a cambio la contraprestación que se indica en la Cláusula Tercera siguiente:

**Servicios para la capacitación del personal del Municipio de Chihuahua en el curso denominado "Impacto de Imagen en el Servicio".**

**SEGUNDA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.** Los **SERVICIOS** a ser prestados por el **PRESTADOR** a favor del **MUNICIPIO** deberán atender a los siguientes términos y condiciones:

a. El **PRESTADOR** se compromete a impartir el curso el día **1º (primero) de Noviembre de 2016** con una duración de 4 (cuatro) horas; es decir de las **9:00 am** a la **1:00 pm**;

b. El curso tendrá será impartido en el lugar que ocupa la Mediateca Municipal, ubicada en la Avenida Teófilo de Borunda s/n, Colonia Centro, de esta ciudad de Chihuahua, Chihuahua;

c. El curso denominado **"Impacto de Imagen en el Servicio"** tendrá el objetivo de que el personal obtenga nuevos conocimientos sobre la imagen personal y el entorno laboral, así como las ventajas que se obtienen del mejoramiento de su propia imagen, utilizado las prácticas personales para la verificación de los conocimientos adquiridos;



CHIHUAHUA
Juntos una mejor ciudad
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

d. El curso denominado **"Impacto de Imagen en el Servicio"** tendrá las etapas que se mencionan a continuación, las cuales se desarrollan dentro del anexo 1 (uno) del presente contrato:
    1. SERVICIO AL PÚBLICO.
    2. COMUNICACIÓN ASERTIVA.
    3. IMAGEN EN EL TRABAJO.

e. Una vez concluida la capacitación del personal del Municipio, el **PRESTADOR** deberá entregar un reporte final de los resultados obtenidos por los empleados del Municipio de Chihuahua;

f. La Subdirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Selección y Capacitación de Personal, será la encargada de supervisar la calidad de los **SERVICIOS** de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento, los cuales tendrán que prestarse a satisfacción de la misma, en caso de presentarse alguna controversia en relación con los **SERVICIOS**, la dependencia señalada deberá dar aviso por escrito a Oficialía Mayor.

**TERCERA. CONTRAPRESTACIÓN.** Por la prestación de los **SERVICIOS**, el **MUNICIPIO** se obliga a pagar a favor del **PRESTADOR** la cantidad de **$4,000.00 M. N. (Cuatro Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional),** más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, es decir, la cantidad de **$640.00 M.N. (Seiscientos Cuarenta Pesos 00/100 Moneda Nacional)**, para un total por la cantidad de **$4,640.00 M. N. (Cuatro Mil Seiscientos Cuarenta Pesos 00/100 Moneda Nacional)**.

**CUARTA. LUGAR, TIEMPO Y FORMA DE PAGO.** La contraprestación descrita en la Cláusula Tercera anterior será pagada por **El MUNICIPIO** a favor del **PRESTADOR** en una sola exhibición previa presentación de aquel comprobante que reúna los requisitos impuestos por la legislación vigente y aplicable al momento de pago; mediante transferencia electrónica de fondos o cheques nominativos expedidos a su favor, mismos que le serán entregados en el domicilio de la Tesorería Municipal, ubicada en Calle Mina número 408, Colonia Centro, C. P. 31000, en la Ciudad de Chihuahua, Estado de Chihuahua.

Lo anterior de acuerdo a lo que para tales efectos establecen los artículos 1962 y 1965 del Código Civil para el Estado de Chihuahua.

**QUINTA. COMPROBANTE DE PAGO.** A fin de que el **MUNICIPIO** se encuentre en la posibilidad de pagar al **PRESTADOR** por los **SERVICIOS**, en términos de la Cláusula anterior, este último deberá expedir y entregar anticipadamente a favor de aquél comprobantes que reúnan los requisitos impuestos por la legislación vigente y aplicable al momento de pago.

Los comprobantes descritos deberán expedirse atendiendo a los siguientes datos:



CHIHUAHUA
Juntos una mejor ciudad
COBIERNO MUNICIPAL 2016-2018
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

**Contribuyente:** Municipio de Chihuahua

**R. F. C.:** MCI-651010-V22

**Domicilio Fiscal:** Calle Mina número 408
Col. Centro, C. P. 31000
Chihuahua, Chihuahua

**SEXTA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.** El **PRESTADOR** se obliga a cumplir con la prestación de los **SERVICIOS** realizando su mayor esfuerzo, valiéndose de todos sus conocimientos científicos y técnicos, así como de los recursos humanos y materiales con los que cuenta, de conformidad con los dispuesto por los artículos 2512 y 2513 del Código Civil para el Estado de Chihuahua.

En consecuencia, el **PRESTADOR** se obliga desde ahora a responder de los daños y perjuicios que puedan ser causados en perjuicio del **MUNICIPIO** por negligencia, impericia o dolo, autorizando expresamente que cuando se actualicen dichos supuestos perderá los derechos de cobro que le otorga el presente contrato, en adición a las sanciones que le puedan ser imputadas por la autoridad competente en caso de responsabilidad civil o delito, según disponen los artículos 2511 y 2513 del Código Civil para el Estado Libre y Soberano del Estado de Chihuahua.

**SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR.** Atendiendo a lo que de conformidad nos dispone el artículo 2,513 y demás aplicables del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Chihuahua, el **PRESTADOR** solamente será responsable frente al **MUNICIPIO** por negligencia, impericia o dolo, sin perjuicio de las sanciones que merezca en caso de delito. Así, el **PRESTADOR** se compromete desde ahora a responder de los daños y perjuicios que pueda causar en perjuicio del **MUNICIPIO** bajo alguno de los supuestos descritos

**OCTAVA. GARANTÍAS.** En términos de lo dispuesto por los artículos 1734 y 1736 del Código Civil del Estado de Chihuahua "**El PRESTADOR**" deberá otorgar las siguientes garantías:

1. **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** En la fecha de la firma del presente contrato, el **PRESTADOR** deberá suscribir un **pagaré** a favor de la Tesorería del Municipio de Chihuahua, por un importe del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, es decir, por la cantidad de **$464.00 M. N. (Cuatrocientos Sesenta y Cuatro Pesos 00/100 Moneda Nacional)**. Esta garantía subsistirá hasta que los **SERVICIOS** hayan sido debidamente concluidos a satisfacción de la Subdirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Selección y Capacitación de Personal, y;

2. **GARANTÍA PARA RESPONDER DEL SANEAMIENTO EN CASO DE EVICCION, DEFECTOS, VICIOS OCULTOS, DAÑOS Y PERJUICIOS, LA CALIDAD DE LOS SERVIOS, ASI COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA EL PRESTADOR.** Con anterioridad a que los **SERVICIOS** comiencen a prestarse, el **PRESTADOR** deberá suscribir un **pagaré** a favor de la Tesorería del Municipio de Chihuahua, por un importe del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, es decir, por la cantidad **$464.00 M. N. (Cuatrocientos Sesenta y Cuatro Pesos 00/100 Moneda Nacional)**. Esta garantía subsistirá durante un período de 6 (seis) meses, contados a partir de la fecha de terminación de los **SERVICIOS**.



CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2013 2016
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

**NOVENA. INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** El **MUNICIPIO** podrá rescindir administrativamente este contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **PRESTADOR**, según dispone el artículo 1690 y 1691 del Código Civil para el Estado de Chihuahua. En tal supuesto, el **MUNICIPIO** hará efectiva la garantía otorgada por el **PRESTADOR** para el cumplimiento del presente contrato, atendiendo al procedimiento establecido por el artículo 1987 fracción I y 1993 y demás aplicables del Código Civil para el Estado de Chihuahua.

**DÉCIMA. DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Las **PARTES** convienen que el presente contrato tendrá por duración el período comprendido entre el día **27 de Octubre de 2016** y el **08 de Noviembre de 2016.**

No obstante, el **MUNICIPIO** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato por razones de interés general debidamente fundadas, dando aviso al **PRESTADOR**, cuando menos con 5 (cinco) días naturales de antelación.

**DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES FISCALES.** Al encontrarse dadas de alta y regularizadas ante el Registro Federal de Contribuyentes, así como al corriente en el pago de los impuestos y contribuciones que les han correspondido a la fecha, las **PARTES** convienen en que cada una de ellas sufragará por separado el pago de los impuestos que individualmente les correspondan por el cumplimiento de los términos y condiciones del presente instrumento, atendiendo a la legislación fiscal vigente y aplicable, obligándose a dejar en paz y a salvo a la otra con respecto de cualquier responsabilidad fiscal que pudiera ser imputada en contravención a esta Cláusula por las autoridades competentes.

**DÉCIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD.** Las **PARTES** se obligan expresamente a mantener con el carácter de confidencial la totalidad de la información pasada, presente y futura que se relacione con este instrumento, otorgándole para tal efecto dicho carácter al ser revelada a cualquier persona física o moral.

La **PARTE** que reciba la información confidencial deberá limitar el acceso a la misma a sus representantes o empleados que, bajo una causa justificada y razonable, llegaren a solicitar acceso a tal información. En dichos supuestos, las **PARTES** deberán hacer partícipes y obligados solidarios con respecto a las obligaciones de confidencialidad acordadas a los sujetos a los que se revele la información confidencial.

Para efectos de la presente cláusula, no será considerada como información confidencial: 1. La información que hubiera sido legítimamente conocida y obtenida por la **PARTE** receptora con anterioridad a la suscripción de este convenio; 2. La información que sea a la fecha o en el futuro considerada del dominio público, siempre y cuando tal consideración no derive del incumplimiento de alguna de las **PARTES** de lo estipulado en esta cláusula, o; 3. La información que deba ser revelada conforme a derecho por mandato administrativo o judicial emitido por las autoridades competentes, incluyendo aquélla que el **MUNICIPIO** deba revelar al público en general atendiendo a los principios de transparencia y acceso a la información pública contemplados por el Reglamento para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de Chihuahua.

Las **PARTES** convienen que la vigencia de las obligaciones contraídas por virtud de la presente cláusula subsistirá indefinidamente, incluso después de terminada la duración de este instrumento.

En caso de incumplimiento, las **PARTES** se reservan expresamente las acciones que conforme a derecho les correspondan, tanto administrativas como judiciales, a fin de reclamar las



CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016 2018
OFICIALÍA MAYOR
Unidad Jurídica

indemnizaciones conducentes por los daños y perjuicios causados, así como la aplicación de las sanciones a que haya lugar.

**DÉCIMA TERCERA. AVISO DE PRIVACIDAD.** Se señala al **PRESTADOR** que el **MUNICIPIO** cuenta con un sistema de datos personales y que los datos obtenidos en virtud del presente contrato, son para efecto de ejecutar las acciones necesarias para su suscripción, por lo que la finalidad de la obtención de los datos personales es para verificar la viabilidad de la información proporcionada para la continuidad del trámite que corresponda.
Los datos personales que se solicitan son exclusivamente los necesarios para la realización de los fines mencionados, por lo que es obligatorio el proporcionar la información requerida.
Al proporcionar de manera exacta su información, se tendrá por satisfecho un requisito indispensable para la suscripción del acto jurídico y subsecuentes, y por lo tanto la atención que se le brinde por la Unidad Jurídica de Oficialía Mayor será más eficaz; en contravención con lo anterior, la negativa a suministrar la información que de manera obligatoria u opcional le fue solicitada, tiene como consecuencia la imposibilidad de la autoridad de ejecutar la solicitud recibida no sólo para la elaboración del contrato, si no para los trámites posteriores a este, y en los casos en que los datos personales proporcionados sean inexactos, acarrea efectos como la imposibilidad de atención de los trámites y/o servicios solicitados.
Los datos que el **PRESTADOR** haya proporcionado serán transferidos a la Unidad de Datos Personales, y de ahí se le dará el manejo adecuado y difusión en los casos necesarios para el mejor funcionamiento de esta institución y la protección de los mismos.
De acuerdo con lo señalado en la Ley de Protección a los Datos Personales del Estado de Chihuahua, los titulares de los datos personales tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre sus datos personales, sin necesidad de que una solicitud le preceda a otra, ante la unidad de información de esta institución.

El nivel de medidas de seguridad para efectos de resguardo de los datos personales es considerado **MEDIO** conforme a lo establecido por el artículo 27, fracción II, inciso b) de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua, toda vez se cuentan con medidas de organización y acceso restringidas para efecto de que los datos que nos ha proporcionado, sean utilizados única y exclusivamente para los fines anteriormente mencionados.

Como **encargado** del sistema de datos personales es la **Lic. Viviana Ramírez Montiel** como Jefe de **la Unidad Jurídica** con domicilio **oficial en la Calle Victoria e Independencia, Edificio del Real, Octavo Piso, Colonia Centro, C.P 31000, número de teléfono 072, extensión 6358.**

**DÉCIMA CUARTA. RELACIONES LABORALES.** Para el cumplimiento de las obligaciones que cada una de las **PARTES** contrae por virtud de la suscripción de este contrato, manifiestan que actuarán como entidades totalmente independientes.

En consecuencia, las **PARTES** bajo ningún supuesto podrán comprometer a la otra en convenio o contrato alguno, ni contratar empleados o trabajadores en nombre o representación de su contraparte.

En cuanto a sus respectivos trabajadores y empleados, las **PARTES** manifiestan que no existe relación laboral alguna entre los trabajadores y empleados del **MUNICIPIO** con el **PRESTADOR**, ni entre los propios de éste con aquél. Así, las **PARTES** manifiestan ser los patrones de sus respectivos trabajadores y empleados en cumplimiento de la legislación laboral y de seguridad social vigente y aplicable, siendo las únicas y exclusivas responsables por lo que respecta a las obligaciones laborales y de seguridad social a ser cumplidas a favor de dichos sujetos.



CHIHUAHUA
Juntos una mejor ciudad
CONCEJAL MUNICIPAL 2016-2018
OFICIALÍA MAYOR
Unidad Jurídica

Consecuentemente, las **PARTES** se obligan a liberar a la otra de cualquier responsabilidad laboral o de seguridad social que pudiera imputárseles en contravención a esta Cláusula con relación a sus respectivos trabajadores y empleados, en términos de la legislación laboral y de seguridad social vigente y aplicable; no sin antes establecer ciertos términos y condiciones que aplicarán para ambas **PARTES** suscriptoras del presente contrato:

1. En términos de lo establecido por el artículo 15-A de la Ley Federal del Trabajo "El Prestador" manifiesta que presta los servicios objeto del presente instrumento con empleados y recursos propios.
   Así mismo reconoce que cuenta con elementos propios, y con la suficiente liquidez y solvencia para cumplir con las obligaciones laborales que se deriven de las relaciones con sus trabajadores en términos del artículo 15-B de la citada Ley.

2. Según lo señalado en el numeral 15-C del mismo ordenamiento legal, "El Prestador" deberá presentar ante la dependencia contratante la documentación necesaria para acreditar que cumple con sus obligaciones patronales de la Legislación Laboral y de Seguridad Social Vigente respecto a los empleados que asigna para los servicios motivo del presente contrato.

3. Las partes reconocen que las atribuciones del "Municipio", como institución de orden público, son diversas a las actividades de la empresa "prestador" y sus facultades se encuentran debidamente reguladas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Municipal para el Estado de Chihuahua y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua.

**DÉCIMA QUINTA. ENTIDADES SEPARADAS.** Ninguno de los términos y condiciones del presente instrumento deberá interpretarse en el sentido de que las **PARTES** han constituido alguna relación de sociedad o asociación, por lo que no se conjuntan ni se unen activos para efectos de responsabilidades fiscales o frente a terceros, ni de cualquier otra naturaleza.

**DÉCIMA SEXTA. CESIÓN.** Ninguna de las **PARTES** estará en la posibilidad de ceder, ya sea parcial o totalmente, los derechos y obligaciones derivados de la suscripción del presente contrato a favor de cualesquiera otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa del **MUNICIPIO**; de conformidad con el artículo 1913 del Código Civil para el Estado de Chihuahua.

**DÉCIMA SÉPTIMA. DOMICILIOS Y TELÉFONOS DE CONTACTO.** Las **PARTES** convienen que, para todo lo referente a la ejecución y cumplimiento de los términos y condiciones del presente instrumento, así como para efectuar los avisos, notificaciones y demás comunicaciones en relación con el mismo, señalan como sus domicilios y teléfonos de contacto los siguientes:

| El **MUNICIPIO**: | El **PRESTADOR**: |
|---|---|
| Calle Victoria e Independencia<br>Edificio del Real, 5º y 6º piso<br>Col. Centro C.P. 31000<br>Ciudad de Chihuahua<br>Estado de Chihuahua<br>Tel. 072 | ELIMINADO 5 LINEAS DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ACUERDO DE FECHA 20 DE ENERO 2017 , EMITIDO POR EL COMITE DE TRANSPARENCIA DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA; CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 6 FRACC. VI DE LA LEY DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA; Y EN LOS ARTICULOS 5 FRACC. XXXVI Y 36 FRACC. III DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, POR TRATARSE DE DATOS PERSONALES SENSIBLES. |



CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

En caso de cambio de domicilio, las **PARTES** convienen en notificar a la otra sobre tal circunstancia con cuando menos 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha en que efectivamente sea realizado el cambio. El incumplimiento de la obligación descrita implicará que los avisos, notificaciones o comunicaciones entregados en el domicilio original de la **PARTE** que realice el cambio, surtirán todos los efectos legales a favor de la **PARTE** que no haya sido notificada oportunamente, a partir de la fecha de entrega y mientras subsista el incumplimiento.

**DÉCIMA SÉPTIMA. AVISOS, NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** Las **PARTES** convienen que cualesquiera avisos, notificaciones o comunicaciones que sea necesario dar a la otra deberán elaborarse por escrito.

El envío de dichos documentos podrá efectuarse por 3 (tres) medios: 1. Por mensajería simple entregada en propia mano o por correo certificado, ambos con acuse de recibo; 2. Por fax, o; 3. Por correo electrónico. En este último caso, el envío solamente se considerará válido y legalmente realizado cuando la recepción del correo electrónico respectivo sea confirmada electrónicamente dentro de los 3 (tres) días naturales siguientes al envío, ya sea de forma automática por algún programa de *software*, o de forma expresa, mediante un mensaje de contestación y confirmación enviado por el destinatario.

Las **PARTES** convienen de igual forma que los avisos, notificaciones y comunicaciones efectuadas con relación al presente instrumento surtirán los efectos respectivos el día de su recepción. En caso de que dichas misivas incluyan algún tipo de término, el mismo comenzará a correr al día siguiente en que se confirme su recepción, independientemente de que sea laboral o natural.

**DÉCIMA OCTAVA. PERSONAS DE CONTACTO.** Las **PARTES** convienen en que la totalidad de los avisos, notificaciones o comunicaciones que sea necesario dar a la otra derivado de los términos y condiciones del presente instrumento deberán destinarse indistintamente a las siguientes personas:

| El **MUNICIPIO**: | El **PRESTADOR**: |
|---|---|
| **LIC. LUIS SANTOS BALDERRAMA**<br>**ING. MARITZA AGUILERA GARCÍA** | **ING. GLADIS MONREAL OLIVAS** |

En caso que sea su voluntad cambiar a las personas de contacto, las **PARTES** convienen en notificar a la otra sobre tal circunstancia con cuando menos 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha en que efectivamente sea realizado el cambio. El incumplimiento de la obligación descrita implicará que los avisos, notificaciones o comunicaciones enviados y entregados a nombre de los destinatarios originales de la **PARTE** que realice el cambio, surtirán todos los efectos legales a favor de la **PARTE** que no haya sido notificada oportunamente, a partir de la fecha de entrega y mientras subsista el incumplimiento.

**DÉCIMA NOVENA. TOTALIDAD DEL CONTRATO.** Las **PARTES** aceptan que el presente convenio contiene la totalidad de los acuerdos entre ellas con respecto a su objeto, dejando sin efecto y cancelando la totalidad de los convenios, informes, negociaciones, correspondencia, compromisos y comunicaciones desarrollados con anterioridad entre ellas, ya fueran escritos o verbales relacionados.



CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016 2018
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

**VIGÉSIMA. MODIFICACIONES.** Los términos y condiciones del presente instrumento solamente podrán ser modificados por virtud de la suscripción de convenios modificatorios entre las **PARTES.** A dichos convenios deberán agregarse como anexo copia simple de este contrato, buscando una completa interpretación de los términos y condiciones que las **PARTES** hayan acordado.

**VIGÉSIMA PRIMERA. INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS.** En caso de que alguna cláusula del presente instrumento sea declarada inválida por la autoridad competente, el resto del clausulado contenido en el mismo seguirá siendo válido, no siendo afectado por la resolución respectiva en forma alguna.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. LEY APLICABLE.** El presente instrumento se regirá y será interpretado de conformidad con lo prescrito por el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Chihuahua, Código de Procedimientos Civiles de Estado de Chihuahua, así como demás disposiciones legales vigentes y aplicables.

**VIGÉSIMA TERCERA. JURISDICCIÓN.** De conformidad con el artículo 155 fracción II del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Chihuahua, las partes convienen sujetarse a la jurisdicción de los Tribunales del fuero común de la Ciudad de Chihuahua, Estado de Chihuahua, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón a su domicilio presente o futuro, o por cualesquiera otras circunstancias.

No obstante, las **PARTES** pondrán el mayor empeño posible para resolver, de común acuerdo, las discrepancias futuras y previsibles relacionadas con problemas específicos de carácter técnico y administrativo.

**LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO FIRMAN DE CONFORMIDAD POR TRIPLICADO EN LA CIUDAD DE CHIHUAHUA, ESTADO DE CHIHUAHUA, VEINTISIETE DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISIES.**

El **MUNICIPIO**:

**C.P. Y M.A.P. VERÓNICA ESTELA RODULFO BORUNDA**
OFICIAL MAYOR





CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018
OFICIALIA MAYOR
Unidad Jurídica

**C.P. AÍDA AMANDA CÓRDOVA CHÁVEZ**
TESORERA MUNICIPAL

**C.P. CARLOS DAVID OROZCO CHACÓN**
REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y PLANEACIÓN
DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA

**El PRESTADOR:**

**ING. GLADIS MONREAL OLIVAS**
POR SUS PROPIOS DERECHOS





CHIHUAHUA
Juntos una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018
OFICIALÍA MAYOR
Unidad Jurídica

# LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

128/5228

**Otorga la presente**

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

# C O N S T A N C I A

## GLADIS MONREAL OLIVAS

Como agente capacitador, con el número de registro:

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL
Delegación Federal del Trabajo

## MOOG-761110-JR2-0005

Para impartir los cursos de capacitación y adiestramiento señalados en su solicitud de fecha 17 de noviembre del 2015, mismos que pueden consultarse en www.stps.gob.mx

Lo anterior en virtud de haber cubierto los requisitos establecidos en los artículos 153-A, tercer párrafo y 153-G de la Ley Federal del Trabajo, Artículos 15, 16, 17, 20, 22 y 23 del Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2013.

El registro asignado a través de esta constancia no otorga valor curricular o académico a los programas y/o cursos autorizados y su calidad, depende exclusivamente del agente capacitador externo.

Chihuahua, Chih., 17 de noviembre del 2015.

**EL DELEGADO FEDERAL DEL TRABAJO**

**LIC. JOSÉ CUTBERTO MEDINA CERVANTES**

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL
Delegación Federal del Trabajo

GOBIERNO FEDERAL

SEP

# El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

conocer

Otorga

a: GLADIS MONREAL OLIVAS

con clave única de registro de población: MOOG761110MCHNLL06

## Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia

## Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal

Inscrito en el Registro Nacional de Estandares de Competencia
con clave: EC0217
Publicado en el Diario Oficial de la Federación
con fecha: 6 de julio de 2012

Entidad de Certificación y Evaluación

Dirección de Educación Media Superior y Superior de la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno del Estado de Chihuahua

ECEC

El presente se expide en México, D.F., a 30 de noviembre de 2012

Nº 088607

Mtro. Sergio Gerardo García Bullé García
Director General del CONOCER

Folio CONOCER:S03519012

VIGENCIA DEL CERTIFICADO: HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

conocer
conocimiento • competitividad • crecimiento

AMECAP

Vivir Mejor

GOBIERNO FEDERAL

SEP

# El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

conocer

Otorga

a: GLADIS MONREAL OLIVAS

con clave única de registro de población: MOOG761110MCHNLL06

## Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia

## Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico

Inscrito en el Registro Nacional de Estandares de Competencia
con clave: EC0049
Publicado en el Diario Oficial de la Federación
con fecha: 24 de octubre de 2007

Entidad de Certificación y Evaluación

Dirección de Educación Media Superior y Superior de la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno del Estado de Chihuahua

ECEC

El presente se expide en México, D.F., a 30 de noviembre de 2012

Nº 088641

Mtro. Sergio Gerardo García Bullé García
Director General del CONOCER

Folio CONOCER:503522412

VIGENCIA DEL CERTIFICADO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

conocer
conocimiento • competitividad • crecimiento

AMECAP

Vivir Mejor

# "EL IMPACTO DE TU IMAGEN EN EL SERVICIO".

ING. GLADIS MONREAL OLIVAS

Inmotiva
consultoría y capacitación

## TEMARIO DEL CURSO

SERVICIO AL PÚBLICO

+

COMUNICACIÓN ASERTIVA

+

IMAGEN EN EL TRABAJO

=

**OBJETIVO**

Al término del curso las y los participantes obtendrán nuevos conocimientos sobre la imagen personal y el entorno laboral así como las ventajas que se obtienen de la mejoramiento de su propia imagen. Utilizando prácticas personales para la verificación de los conocimientos adquiridos.

# MÓDULO I

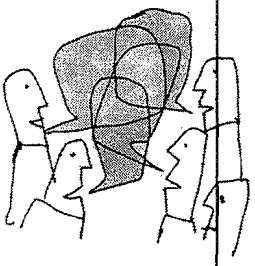
## Servicio al público

## Nivel de servicio deseado
## ENFOQUE

Ejercicio

**F:** Enfocar al participante en los conceptos cliente, servicio, calidad.

**A:** En equipo definir:



- Cliente
- Servicio
- Calidad

**T:** 5 min

# CLIENTE

Cliente es el centro de todo, individuo que requiere la prestación de un servicio o productos específicos

Internos Externos

# SERVICIO

(Al cliente)

Un grupo humano que se presta para satisfacer una necesidad de los consumidores

# CALIDAD

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su Especie.

Ejercicio

## Nuestro servicio actual:
## 10 preguntas base

1. ¿Te esfuerzas en ponerte en el lugar del cliente?
2. ¿Consideras tu imagen personal como parte del servicio?
3. ¿Muestras disponibilidad por atender y ayudar a los clientes?
4. ¿Tienes una actitud positiva y te muestras cortés?
5. ¿Puedes evitar decir NO, y buscar una solución?

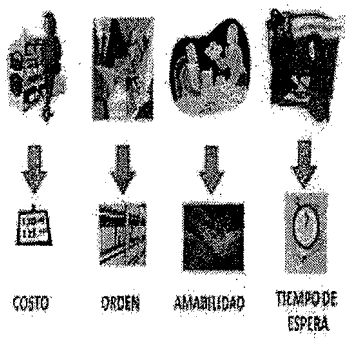
## Nuestro servicio actual:
# 10 preguntas base

6. ¿ Sabes escuchar con atención y puedes expresarte con claridad?
7. ¿Conviertes las quejas en oportunidades para mejorar?
8. ¿Respetas a tus compañeros y trabajas en equipo?
9. ¿Te preocupas por aprender y mejorar habilidades y conocimientos?
10. ¿Conoces bien el destino en el que te encuentras?

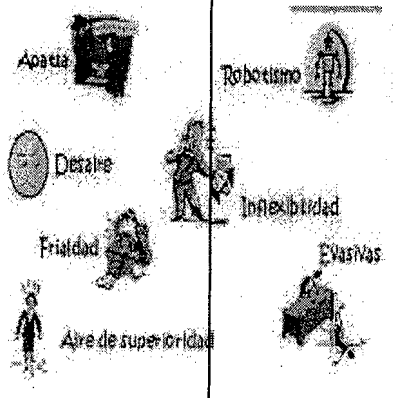
**T**: 5 min.

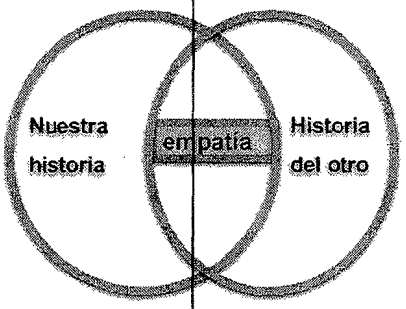
## Análisis:
## Servicio Deseado vs. Servicio Actual

**Servicio Deseado**




**¿Servicio Actual?**

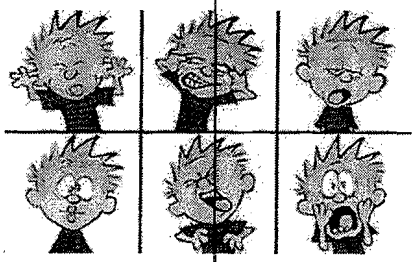




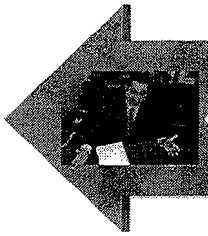

## Tipología del usuario a evaluar:

Se entiende por la clasificación de individuos que se distinguen por rasgos, señas y estilo de comunicarse durante el servicio.

- Usuario agresivo
- Usuario abusivo
- Usuario quejumbroso
- Usuario tímido
- Usuario objetivo
- Usuario el que siempre tiene la razón



# AGRESIVO



Descortés, malhumorado, gesticula y eleva el tono de voz, opina que siempre es lo mismo en el servicio.

Escúchelo sin contradecirlo, sin mostrar un desagrado como si fuera normal poniendo a prueba nuestra ecuanimidad, lo que hará modificar su actitud inicial y se irá calmando. La plática debe de ser breve y sin reiteraciones.

# ABUSIVO

Actitud defensiva desde el primer momento, a veces se manifiesta hostil, llega al agravio personal, no cree en las mejoras en el servicio, nos da a entender que queremos sacar provecho de él.

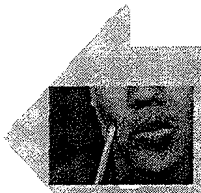
Escúchelo con interés y atención, mostrándole simpatía y déjelo desahogarse para que vaya agarrando confianza. No le dé la razón ni lo contradiga, si comete una impertinencia no se dé por aludido.

## QUEJUMBROSO

Frecuentemente se queja de la forma como se le trata, del tiempo que se ocupa para darle servicio, por lo general tienen dificultad en ser claros y concretos en el servicio solicitado

Demostrar interés en satisfacer sus deseos, haciendo hincapié en los pasos que debe seguir, resaltar el beneficio que obtendrá de él y la importancia de la secuencia.

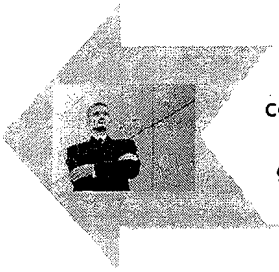
## TIMIDO



Parece amable y dispuesto, pero no se atreve a decidirse, duda y teme correr un riesgo al recibir el servicio, aceptaría todo con tal de no tomar él mismo una decisión.

No pedirle nunca su opinión pues se vuelve más indeciso aún. Hacer preguntas cerradas fáciles y contestemos nosotros como si fuésemos él.

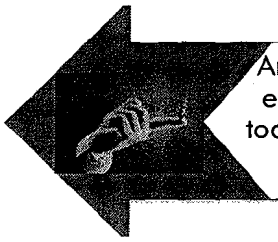
# OBJETIVO



Amable frente a actitudes correctas, no le gustan las opiniones ni perder el tiempo, quiere ir al grano, siempre formula preguntas esperando respuestas concretas.

Déle la sensación de que conocemos el valor de su tiempo, ahorrando explicaciones inútiles, nuestra argumentación debe basarse en hechos, datos claros y precisos, evitando hacer comentarios de tipo emocional

# SIEMPRE TIENE LA RAZÓN



Amable al principio, habla mucho entre amable y despectivo, sabe todo y dice conocer todo, pretende enseñarnos de todo.

No debemos caer en la tentación de querer presumir que nosotros también sabemos, más bien déjelo que hable sin contradecirle, acepte su punto de vista y propóngale el suyo pidiéndole su opinión, terminando por alabarle pero no adularle.

# Servicio Vs Calidad

## Servicio

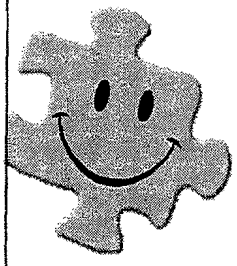
- Cumplir con el horario establecido
- Atender al cliente
- En el tiempo y forma establecidos
- Cubrir su requerimiento
- Canalizar al área correspondiente
- Mandarlo al buzón de sugerencias
- Brindar información

## Calidad

- Atención rápida
- Esmero y perseverancia
- Servicio y/o producto adicional
- Tolerante y empático
- Seguimiento personalizado
- Valor agregado

## PUNTO CLAVE

# El cliente se debe ir más feliz de lo que llegó



#sereshumanosporlahumanidad

# Valor agregado

Ofrecer algo más, algo diferente, un plus, que no encontraran en la competencia

Obsequio algo adicional al servicio brindado

Implementar acciones que reduzcan la incomodidad de los tiempos de las espera

Enviar una nota de agradecimiento posterior al servicio

# DEJAR UNA IMPRESIÓN POSITIVA

**¿Por qué es importante?**

Disculparnos y arreglar el problema después de una falla en el servicio es lo mínimo que espera el cliente.

# DEJAR UNA IMPRESIÓN POSITIVA

**¿Cómo puedes hacerlo?**

Estos tres pasos pueden ayudarte a dejar una impresión positiva.

**PASO 1. Ofrece un gesto apropiado de buena voluntad**

**PASO 2. Cumple lo que prometes**

**PASO 3. Da seguimiento**

# 5 elementos del cierre exitoso

1 Satisfacción de necesidades

2 Cubrir con su requerimiento

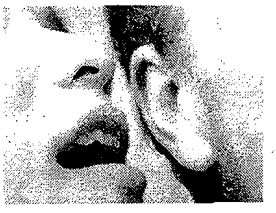
3 Orientar sobre trámites derivados en su caso

4 Canalizar a otras instancias

5 Realizar preguntas que evalúen la satisfacción del servicio proporcionado

# MÓDULO II

# Comunicación asertiva

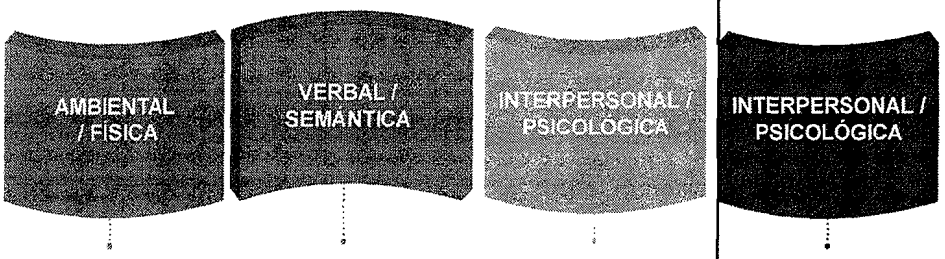


## Comunicación

Todo lo que ocurre en la relación entre dos personas o más.

Tomamos como comunicación a lo que se dice y también a lo que no se dice con palabras, pero que encuentra su modo de expresión en la relación entre las personas.

## Tipo de Barreras




Concerning your business from Cloudie G.co 27

# BARRERA AMBIENTAL / FÍSICA

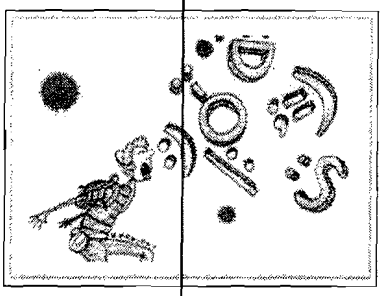
La distancia y el exceso de ruido dificultan la comunicación, así como las interferencias en el radio o en el teléfono.

Al atender a un usuario, el área de atención se encuentra haciendo labores de mantenimiento y reparación por lo que el ruido del equipo y obstaculiza la comunicación con el usuario.

# BARRERA VERBAL / SEMÁNTICA

Las barreras semánticas ocurren cuando hay un desacuerdo entre las palabras que están siendo utilizadas, con frecuencia porque los individuos son de diferentes culturas, impidiendo que determinen un significado común de las palabras.

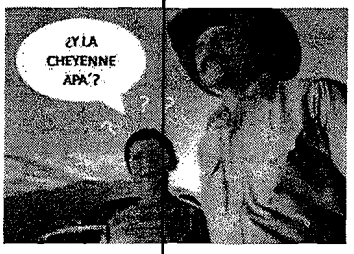
Se presenta un usuario y su acento y velocidad al hablar no permite distinguir algunas palabras, de la misma manera su lenguaje no le es conocido ya que emplea palabras no coloquiales.



# BARRERA INTERPERSONAL / PSICOLÓGICA

Las barreras interpersonal / psicológicas ocurren por prejuicios ya sea del usuario o de quien lo atienda, que nos pueden llevar a dar por asentado algo que no existe. Pensar que por la apariencia de alguien puede no ser un usuario real o puede ya saber demasiado.

Se presenta un usuario que proviene de una zona rural a solicitar información para la adquisición de un automóvil, realizando todo tipo de preguntas para tomar su decisión de compra ya que su hijo iniciará sus estudios universitarios en la ciudad.



## BARRERA FISIOLÓGICAS

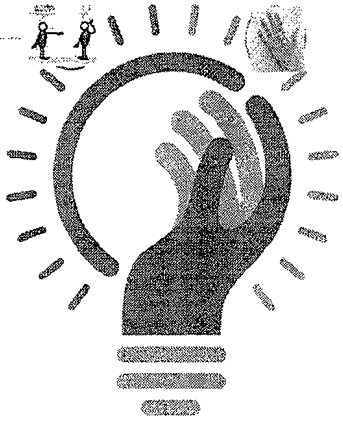
Las barreras fisiológicas son provocadas por una disfunción corporal. Esto puede incluir problemas de audición, de visión y trastornos del habla. Para una persona que no puede escuchar, ver o hablar bien o no lo puede hacer completamente, la comunicación se hace mucho más difícil.

Se presenta un usuario con capacidades diferentes para solicitar un trámite o servicio.

## Tipos de comunicación

1 **VERBAL**

Estamos hablando de la forma de como lo decimos: hace variar substancialmente el efecto y la intención de lo dicho.

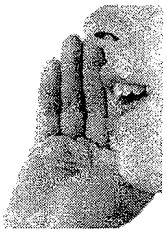


**NO VERBAL** 2

Es el proceso de comunicación me diante el envío y recepción de mensajes sin palabras.

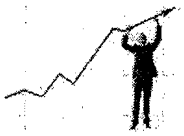
# Comunicación VERBAL

- Utilizar tecnicismos y regionalismo
- Ritmo de voz
- Expresarse con el lenguaje institucional
- Dirigirse con palabras altisonantes
- Volumen de voz
- Tono de voz

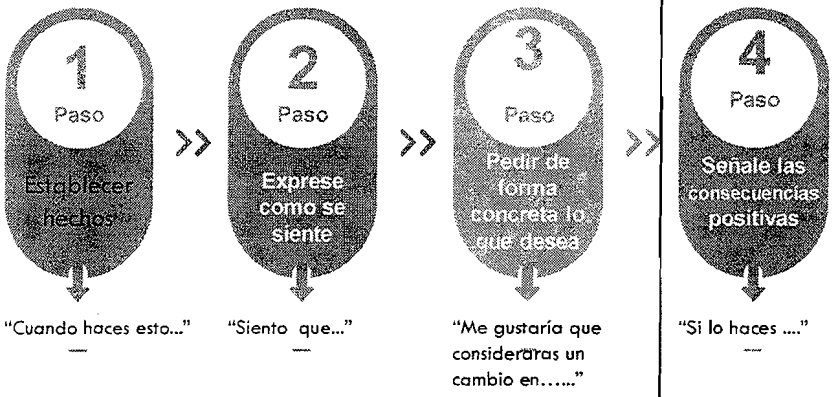


# ...Asertividad

Las personas asertivas son directas, honestas y expresivas. Se sienten seguras de sí mismas, incrementan su dignidad individual y hacen que los demás se sientan valorados.



## Etapas del comportamiento asertivo




Convening your business from Good to Great 35

## Comunicación no verbal

Estos mensajes pueden ser comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual.

- Acariciarse la barbilla
- Inclinar la cabeza
- Frotarse las manos
- Golpear ligeramente los dedos
- Morderse las uñas
- Bostezar
- Manos en la mejilla
- Sonreír de forma sarcástica

# LOS GESTOS

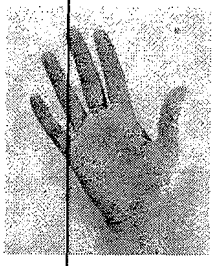
•Manos tomadas detrás de la espalda: superioridad, autoridad, seguridad, cuando en esta posición se toma la muñeca o el brazo significa autocontrol.

•Manos detrás de la cabeza: actitud dominante, de superioridad.

•Apoyar la cabeza en la mano: es una señal típica de aburrimiento. Mucho cuidado.

•Acariciarse la barbilla: significa que esta tomando una decisión.

# LOS GESTOS



•Exhibir las palmas: verdad, honestidad, lealtad.

•Frotarse las palmas: expectativa positiva.

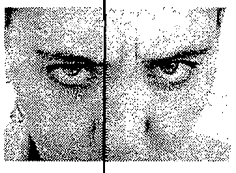
•Frotar el pulgar contra el índice: interés por el dinero.

•Mantener los dedos entrelazados indica frustración, aunque también se usa para disimular una actitud negativa.

# La mirada

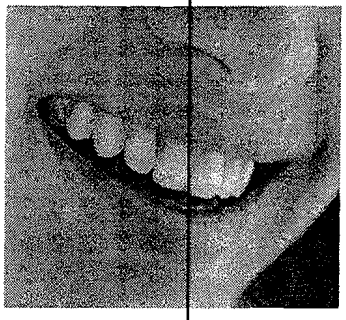
El contacto ocular puede decir mucho.

No solo demuestra confianza y control, sino que en relación a la cantidad de veces que miramos a la otra persona y mantenemos el contacto, demuestra interés, atención y relevancia, además de darle un significado mas profundo a todo lo que decimos.



LA SONRISA

Se utiliza generalmente para expresar felicidad, alegría, simpatía o para disimular hipócritamente una situación incomoda.



# MÓDULO III

# IMAGEN EN EL TRABAJO

## La importancia de la imagen corporativa de la institución

Se refiere a la proyección de la identidad de la institución, que se mantiene de manera uniforme u homologada en el espacio físico, ambiente y personal utilizando un protocolo, logotipo, uniforme y uso de colores institucionales.

## HONORABLE AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA

**2016-2018**

# ¡¡¡Regidores!!!

# GABINETE:

**Lic. César Gustavo Jáuregui Moreno**

Secretario del H. Ayuntamiento

**C.P Aida Amanda Córdova Chávez.**

Tesorera Municipal.

**Lic. Félix Arturo Martínez Adriano.**

Director de Mantenimiento Urbano.

**Arq. Guillermo Soto Leal**

Director de Desarrollo Urbano y Ecología.

**C.P Verónica Estela Rodulfo Borunda.**

**Oficial Mayor.**

**Ing. Carlos Cabello Gil.**

Director de Obras Publicas.

**C. Gilberto Loya Chávez.**

Director de Seguridad Publica Municipal

**C. Ignacio Galicia de Luna.**

Director de Desarrollo Rural

# GABINETE:

**Lic. José Antonio Rosales Rodríguez**

**Coordinador de Comunicación Social**

**Lic. Marco Antonio Bonilla Mendoza**

Director de Educación y Desarrollo Social.

**Ing. Mario Humberto Vázquez Robles**

Director de Servicios Públicos Municipales.

**Lic. Ana Margarita Blackaller Prieto**

Directora del Instituto Municipal de las Mujeres

**Lic. José de Jesús Granillo Vázquez**

Director de Planeación y Evaluación

**Lic. María Granados Trespalacios**

Directora de Desarrollo Comercial y Turístico

**Lic. Alejandra Enríquez Gutiérrez**

Directora del Instituto Municipal de Cultura

**Lic. Carlos Alberto Rivas Martínez**

Gerente General del Consejo de Urbanización Municipal

# GABINETE:

**Ing. Juan Antonio González Villaseñor**

Director del Instituto Municipal de Pensiones

**Lic. Luis Orlando Villalobos Seáñez**

Director del Instituto Municipal de la Cultura Física, Deporte y Juventud

**Lic. Thelma Rivero Espinoza**

Directora del Sistema del Desarrollo Integral de la Familia

**Ing. Liliana Herrera Villanueva**

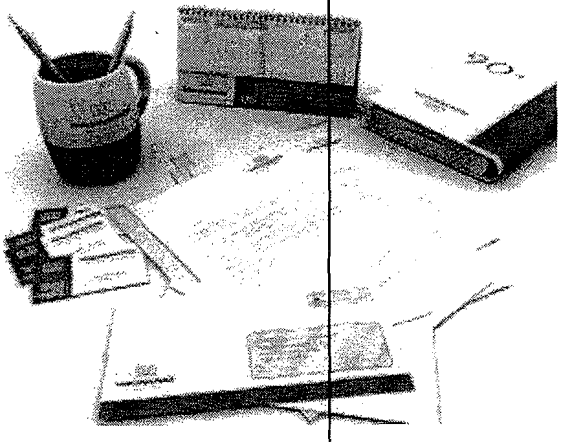
Coordinadora de Relaciones Públicas

**Lic. Rosa María Hernández Muñoz**

Directora del Centro de Atención y Prevención Psicológica

# Imagen corporativa documental

- Membrete
- Formatos prestablecidos
- Tipología de letra

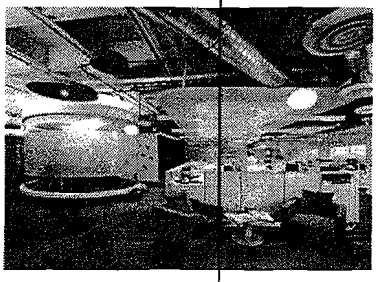


CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018

48

# Imagen corporativa organizacional

- Orden y limpieza en el lugar de trabajo
- Colores institucionales del establecimiento
- Señalización



# Imagen corporativa personal

- Presencia pulcra del personal
- Uniforme

Recuerde:

"Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión"

## ¿Qué proyecta?

Si tu fueras el Jefe ¿para qué los contratarías?

¿Asistente de limpieza?

¿Guardia de seguridad?

¿ Asistente del Jefe?

¿Secretaria de tu esposo?

¿Servicio al publico?

## Los 25 errores mas comunes de las mujeres al vestirse para el trabajo

1. Usar demasiados accesorios.
2. Usar falda demasiado corta (poco apropiada) o larga (poco práctica).
3. Usar sandalias con medias.
4. Usar botas con prendas muy de verano.
5. Usar blusas transparentes.
6. Usar el cabello muy alborotado o despeinado.
7. Maquillarse demasiado o no maquillarse.

8. Vestirse de forma demasiado moderna o demasiado conservadora.
9. Llevar uñas muy largas, desarregladas o pintadas de diferentes colores.
10. Vestirse de manera descuidada.
11. Que se vea la ropa interior.
12. Ponerse blusa ombliguera cuando no se tiene ni la edad ni la figura.

13. Usar zapatos muy altos y de aguja.
14. Usar pantalón de mezclilla o mayones.
15. Usar zapatos de plástico.
16. Traer el cabello sucio.
17. Usar la talla equivocada (o muy apretada o muy suelta).
18. Usar ropa de material brillante.
19. Usar el cabello muy largo después de los 40 años.

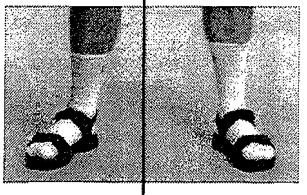
20. Dejarse las canas sin pintar.
21. Pintarse el pelo de un tono demasiado diferente del tono natural.
22. Vestirse demasiado elegante.
23. Tener piernas y axilas sin depilar.
24. Llevar vestidos muy femeninos o blusas muy escotadas.
25. Usar prendas entalladas al cuerpo de animales salvajes.

## Los 20 errores más comunes del vestir de los hombres para el trabajo.

1. Zapatos desgastados o sin bolear ( creer que nadie lo ve).
2. Usar joyería, como cadena , pulsera, anillo de escudo o reloj ostentoso ( creyendo que así parece, que le va muy bien).
3. Calcetín blanco con traje.

4. Cinturón con hebillas grandes tipo vaquero o con iniciales de diseñador (a menos que usted sea ranchero).
5. Desfajado, si la camisa no es guayabera.
6. Camisa de cuadros, si es gordito.
7. Sin cinturón.
8. Cuello de la camisa arrugado.

9. Usar guaraches con calcetines.
10. Calcetines cortos y arrugados.
11. Traer mal planchado el traje.
12. No sonríe (así esté usted lo mejor vestido posible, sino sonríe de nada sirve).
13. Botas con traje (a menos que sea ex- presidente)
14. Pantalones zancones o apretados (porque ya subió de peso)
15. Pelo muy largo si es mayor de 25 años.



16. Cargarse las bolsas de cosas
17. Botones a punto de reventar.
18. Camisa de manga corta, con traje.
19. Usar la talla equivocada.
20. Demasiado conservador (refleja cero dinamismo).

# Ejercicio personal

| REFLEXIONA | | |
|---|---|---|
| **1. ¿Qué imagen tengo?** | | |
| **2.¿Qué imagen quiero proyectar?** | | |
| **3. Compromiso para el cambio** | | |

# GRACIAS!!