



**CURSO PRESENCIAL - LIMA**  
**IV CONGRESO NACIONAL PARA**  
**SECRETARIAS**  
**ASISTENTES DE GERENCIA CON EXITO 2023**

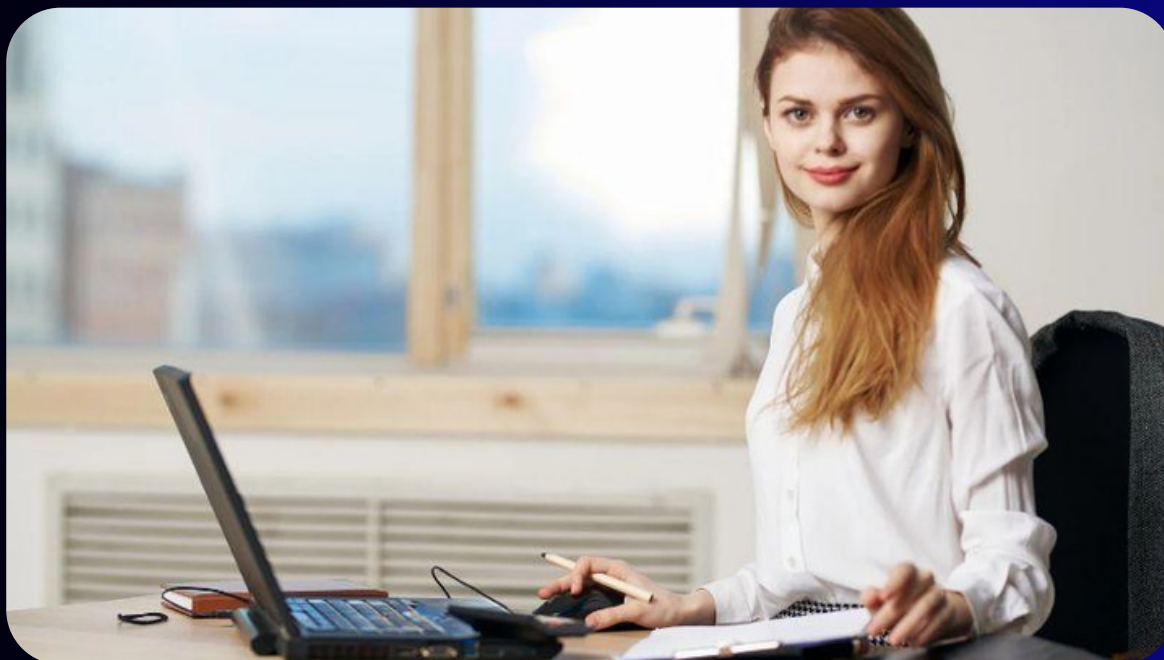
**INICIO: 12, 13 Y 14 DE ABRIL DEL 2023**



**996183170**



**952507733**



## IV CONGRESO NACIONAL PARA SECRETARIAS

### DIRIGIDO:

---

Profesionales que ejercen los puestos de Secretarías, Asistentes de Gerencia, Asistentes Administrativos y similares, en organizaciones públicas y privadas.

---

### OBJETIVO

---

Fortalecer las capacidades profesionales de las Secretarías y Asistentes de Gerencia en un contexto de calidad y productividad laboral.

---

### METODOLOGIA:

Tenemos el compromiso de fortalecer la calidad del capital humano, para ello hemos elaborado una metodología propia en base a los modelos pedagógicos con garantía de resultados.



## TEMARIO ESPECIALIZADO

### **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL SECTOR PÚBLICO**

- La gestión pública y la comunicación en el Estado.
- Información, comunicación y educación desde el Estado.
- Construcción de la imagen en comunicación pública.
- Planificación estratégica en comunicación pública.
- Relación con los medios y otras estrategias de gestión.
- El Estado y la comunicación de crisis.

### **LA IMPORTANCIA DE PROYECTAR UNA BUENA IMAGEN PROFESIONAL**

- Importancia de la imagen personal. Análisis de Personalidad y ámbito laboral.
  - Impacto personal. Lenguaje corporal.
  - Modulación de voz. Vestimenta, accesorios y arreglo personal.
  - Estilos y sus combinaciones.
  - Códigos que comunican autoridad y accesibilidad en el vestir.
  - Identificación de prendas en nuestro armario para contemplar prendas clave faltantes.
  - Generación de conjuntos de vestir, Rostro.
  - Recomendaciones de corte, color y peinado de acuerdo con tu forma de cara y estilo.
-

# TEMARIO ESPECIALIZADO

## GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

- Norma que regulan el sistema de Trámite Documentario.
- Descripción Funcional del Sistema de Trámite documentario.
- Proceso de Implementación del Sistema de Trámite documentario.
- Modelos de Sistemas de Trámite Documentario.
- Acceso a la Información como derecho fundamental.
- Procedimiento para solicitar y atender acceso a la información.
- Transparencia y Acceso a la Información.
- La ley de Transparencia y Acceso a la Información y los archivos.
- Excepciones de la Ley.
- Procesos Técnicos Archivísticos
- Organización de documentos.
- Descripción documental.
- Selección documental.
- Conservación de documentos.

## REDACCIÓN EFECTIVA DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y OFICIALES

- Elaboración de documentos producidos por la administración: oficio,
- memorando, carta, informe, directiva, resolución, publicaciones ministeriales, etc.
- Elaboración de documentos producidos por los administrados: denuncia,
- petición, solicitud y escritos,
- Uso de proposiciones y gerundios
- Uso de la mayúscula y minúscula
- Principales recomendaciones para redactar cartas eficaces

# TEMARIO ESPECIALIZADO

## GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

- Norma que regulan el sistema de Trámite Documentario.
- Descripción Funcional del Sistema de Trámite documentario.
- Proceso de Implementación del Sistema de Trámite documentario.
- Modelos de Sistemas de Trámite Documentario.
- Acceso a la Información como derecho fundamental.
- Procedimiento para solicitar y atender acceso a la información.
- Transparencia y Acceso a la Información.
- La ley de Transparencia y Acceso a la Información y los archivos.
- Excepciones de la Ley.
- Procesos Técnicos Archivísticos
- Organización de documentos.
- Descripción documental.
- Selección documental.
- Conservación de documentos.

## REDACCIÓN EFECTIVA DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y OFICIALES

- Elaboración de documentos producidos por la administración: oficio,
- memorando, carta, informe, directiva, resolución, publicaciones ministeriales, etc.
- Elaboración de documentos producidos por los administrados: denuncia,
- petición, solicitud y escritos,
- Uso de proposiciones y gerundios
- Uso de la mayúscula y minúscula
- Principales recomendaciones para redactar cartas eficaces

---

## **CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE. ¿CÓMO CREAR Y MANTENER UNA CULTURA EFECTIVA DEL SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTÍNUA?**

- ¿Qué es la calidad en el servicio al cliente?
- Calidad de servicio. Procesos y satisfacción.
- Fidelización de clientes. Retención de clientes.
- Por qué se Pierden los Clientes?
- Cómo crear una cultura de servicio al cliente?
- Cómo asegurar la calidad de servicio al cliente?

## **GESTIÓN DEL TIEMPO, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TAREAS**

- Gestión del tiempo y planificación de tareas
- El tiempo en la actualidad. Clasificación del tiempo.
- El tiempo como recurso de la empresa.
- Análisis y diagnóstico sobre el uso del tiempo.

## **LA COMUNICACIÓN TELEFONICA DE ALTA CALIDAD**

- Proceso de comunicación
  - Técnicas de comunicación telefónica
  - Recepción de las llamadas
  - Comunicación verbal y no verbal
  - Importancia de la empatía
  - Relación con el cliente
  - Reglas del lenguaje: tono de voz, lenguaje, actitud y cortesía
  - Comunicación por mensajería instantánea y por llamadas telefónicas.
  - Despedida
-

## EXPOSITORES INVITADOS



### LIC. ROSARIO LASTRA

Conferencista en temas relacionados al desarrollo personal y profesional como etiqueta social y protocolo, imagen personal



### LIC. MARTIN SALINAS

Coach Lic. Psicología Organizacional, amplia experiencia en Atracción, Selección, Capacitación y Desarrollo, Bienestar Social, Clima Laboral



### LIC. MARTIN CUESTA

Licenciado por la Facultad de Educación de la UNMSM, en la especialidad de Lenguaje y Literatura.



### LIC. OSCAR FLORES.

Elegido como el mejor instructor de ventas. Licenciado en Administrador de la Universidad de Lima, con estudios de Marketing y Ventas.



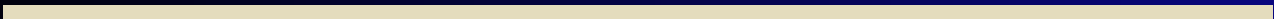
### LIC. ADOLFO RODRIGUEZ

Consultor, asesor y especialista en contrataciones del Estado. Fue jefe de la Unidad de Adquisiciones del Ministerio de Relaciones Exteriores..



### MARCELA ROMERO

Ingeniera Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería, con especialización en temas de digitalización y archivos.





## INFORMACIÓN GENERAL

- Programación: 12, 13 y 14 de Abril del 2023.
- Ingreso: 6:00 pm a 6:30 pm
- Inicio: 6:30 pm a 9:30 pm
- N° de sesiones: 03 sesiones
- Certificado por 60 horas lectivas
- Título Personal: **Inversión S/.499.00 Soles MÁS IGV**

**ORDEN DE SERVICIO:** Inversión de 03 participantes a más a **S/.450.00 Soles MÁS IGV**, Considere la siguiente información para la emisión de las Ordenes de Servicio.

**RAZON SOCIAL: IIPCADE EIRL**

**RUC:** 20602785140

**RNP:** Con habilitación indeterminada para bienes y servicios vigente

La certificación será otorgada por **IIPCADE EIRL**, Escuela de Gobierno y Gestión Pública, de acuerdo a las normas de SERVIR, según la Normativa de la Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre **“Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas**

---



## COMO TE CERTIFICAS

### ASISTENCIA

Asistiendo a las clase presencial, con un mínimo del 80% de asistencia, disfruta de todos los beneficios que nuestra Organización tienen para ti en este gran encuentro

### DESARROLLO DEL EVENTO:

Auditorio Cuarto Piso  
Av. Petit Thouars 2166 - Lince

## METODOS DE PAGO



CTA. DE AHORROS  
SOLES  
0011 0814 0200112070  
BRAULIO TINEO S.



CTA. DE AHORROS  
SOLES  
0763058442690  
BRAULIO TINEO S.



CTA. DE AHORROS  
SOLES  
0557352226  
BRAULIO TINEO S.



CTA. SOLES  
952507733  
BRAULIO TINEO S.



CTA. DE AHORROS  
SOLES  
193 28402198 0 87  
BRAULIO TINEO S.



CTA. SOLES  
952507733  
BRAULIO TINEO S.



996183170 ó 952507733



iipcadecapacitacion@gmail.com



<http://www.capacitacioniipcade.com>