

| NUESTROS VALORES

CALIDAD

La calidad dentro de una empresa u organización es un factor importante que produce la satisfacción tanto de sus clientes externos y sus clientes internos, es decir, colaboradores o empleados.

"La buena calidad es una cualidad fundamental que cada una de las empresas debe de tener para conseguir un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con ciertas normas y reglas

para satisfacer las necesidades de clientes tanto externos como internos".

El fin de que una empresa cuente con CALIDAD esta en dar las herramientas necesarias para que ésta desarrolle un sistema de gestión integral, es decir, actividades que juntas y a través de acciones específicas, definen e implementan los lineamientos generales, con el propósito de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares antes puestos.



| EFEMÉRIDES

SEPTIEMBRE



Día Internacional de la beneficencia

La beneficencia contribuye a que se promueva el diálogo, la solidaridad y la comprensión mutua entre todos los seres humanos de la sociedad. Es por eso que la Asamblea General de las Naciones Unidas decidió conmemorar este día por el aniversario luctuoso de la Madre Teresa de Calcuta.



Día de los Niños Héroes

Un 13 de septiembre pero de 1847, seis jóvenes defendieron a nuestro país a capa y espada de fuerzas armadas estadounidenses en el Castillo de Chapultepec: Juan Escutia, Vicente Suárez, Fernando Montes de Oca, Francisco Márquez, Agustín Melgar y Juan de la Barrera.



Día de la Independencia de México

Un día como este, en 1810 se exclamó la libertad de un pueblo sometido por conquistadores españoles. Este año celebramos el 209° Aniversario de nuestra Independencia como país.

| EFEMÉRIDES

SEPTIEMBRE



Día Internacional de la Paz

Un día dedicado a conmemorar y fortalecer los ideales de paz en cada país y cada pueblo así como entre los individuos; trabajando y sumando esfuerzos para todo desarrollo dentro de una sociedad.



Llegada del otoño

La época del año donde la temperatura comienza a descender, las hojas de los árboles caen, los días son más cortos. Comienza el 21 de septiembre y termina el 20 de diciembre.



Día mundial del turismo

Viajar implica cambiar de actitud: agudiza nuestra curiosidad, abre las ventanas de nuestros sentidos y nos hace más receptivos a lo nuevo. Celebremos este día, declarado así desde 1980 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo.

| TEMA DEL MES



| CAPACITACIÓN

VOLUNTARIADO

FUNDACIÓN CLISA



El viernes 09 de agosto se llevó a cabo la capacitación de la 4ta. generación de voluntarios de FUNDACIÓN CLISA; Marcela, Nicol, Juan Pablo, Yesica, Mónica, Elsa, Magda, Romario, Roberta, Adrián, Andrea, Diana, Fernando y Lilian recibieron la formación necesaria para ser un gran apoyo en las futuras brigadas de la fundación.

Durante la capacitación se trataron temas de sensibilización sobre la problemática que atiende FUNDACIÓN CLISA, así como el tipo de situaciones que como voluntarios pudieran enfrentar. Se realizó una práctica de agudeza visual y se explicó el proceso de la brigada y las actividades en las que como voluntarios pueden colaborar.

En este mes de septiembre dan inicio las brigadas, donde ellos podrán participar en las diferentes actividades en los municipios de Montemorelos, Allende y Zuazua.

¡Muchas gracias a los voluntarios que asistieron a la capacitación por su interés en formar parte de la noble causa de FUNDACIÓN CLISA!

| CAPACITACIÓN

EXCEL



Durante el mes de agosto se llevo a cabo la capacitación de algunos de nuestros colaboradores en Excel Intermedio y Avanzado.

El grupo de Intermedio ha concluido el curso satisfactoriamente mientras que el grupo de Avanzado estará un par de semanas más en capacitación en este mes de septiembre.

Agradecemos a los colaboradores su interés por aprender ésta productiva herramienta de trabajo.

Congrats!

| SALUD

CLUB DE CORREDORES



El pasado 18 de Agosto algunos de los colaboradores que forman parte del Club de corredores de GRUPO CLISA participaron en la Carrera Héroes Ocultos.

Los colaboradores que participan en el club han hecho de ésta disciplina un estilo de vida y esto se ha visto reflejado en sus tiempos y distancias del pasado domingo.

¡Muchas felicidades por sus logros!

Si te interesa participar en el club y representar también a GRUPO CLISA en algunas carreras de la ciudad envía un correo a recursoshumanos@clisa.com e insíbete.



FUTBOL



¡Ya inicio la temporada de futbol! y los representativos de GRUPO CLISA integrados por colaboradores de diferentes unidades de negocio ya están en la competencia.

Si quieres acudir y apoyarlos, o bien, te interesa jugar en alguno de los dos equipos, puedes enterarte de los horarios en los que juegan con los siguientes colaboradores:

CLISA FC - David Valero ext. 2227 (Martes)
LPdeCLISA - Jordan Solís ext. 2515 (Miércoles)



| SALUD

¡NO TE RESFRIÉS!

Con la llegada del otoño es muy común que podamos contraer un resfriado debido al descenso de la temperatura.

El resfriado, a diferencia de la gripe, es ocasionado por un rinovirus que por lo general se encuentra en el ambiente. Este suele ser inofensivo y desaparece en el transcurso de unos cuantos días, dependiendo del seguimiento que cada uno de nosotros le demos.

¿Cómo prevenirlo?



Lávate las manos



Utiliza pañuelos



Evita tocar tu rostro sin haber lavado tus manos



No compartas vasos o utensilios

SÍNTOMAS



Cuida tu Salud!



| METODOLOGÍAS

CALIDAD DE SERVICIO



Cuando hablamos de calidad en servicio, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto **CLIENTE**. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, etc. Por otro lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, por mencionar algunas.

Desde este punto de vista, la **CALIDAD EN SERVICIO** es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado

Dentro de las metodologías que existen y se recomiendan para medir los niveles de calidad en servicio, encontramos los indicadores de gestión o KPI's que son los datos que permiten determinar si la calidad en servicio de una organización está siendo exitosa o si cumple con los objetivos propuestos dentro de la planificación.

Los indicadores de calidad permiten valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de la empresa y la adecuación de sus resultados a los requerimientos del cliente.

LOS KPI's PUEDEN SER



Conformidad



Servicio



Satisfacción

LOS KPI's DEBEN TENER ESTOS FACTORES

ELEMENTOS TANGIBLES

CUMPLIMIENTO DE PROMESA

ACTITUD DE SERVICIO

COMPETENCIA DEL PERSONAL

EMPATÍA

- Facilidad de contacto
- Comunicación
- Gusto y necesidades

| CULTURA

PROCRASTINACIÓN

¿Qué es procrastinar?

Es la acción o hábito de retrasar actividades o tareas que deben atenderse, sustituyéndolas por otras tareas que suelen ser distractores.

Procrastinar se define como la conducta de dejar las cosas para más adelante, de forma voluntaria, aún sabiendo que al hacer eso traerá consecuencias poco favorables para nosotros.

¿Cómo lidiar con la procrastinación?

- ✓ Establece metas claras.
- ✓ Determina objetivos con un tiempo definido y tareas específicas.
- ✓ Fija fechas en el calendario y horas en la agenda.
- ✓ Aprovecha tu espacio y personalízalo.
- ✓ Trabaja primero en los objetivos importantes.
- ✓ Establece pequeñas auto-recompensas cuando se termine una tarea importante.
- ✓ Provéete de los recursos necesarios antes de comenzar tus actividades.
- ✓ Aprovecha el tiempo al máximo
- ✓ Fuera distracciones

¿Cómo nos afecta?



Nos aleja de nuestros objetivos



Ansiedad y estrés



Repercute en nuestra reputación laboral



Menos tiempo de preparación y menos margen de maniobra



No tener resultados esperados



Acumula el trabajo



Afecta nuestra autoestima y estado de ánimo

| EVENTOS

Posada Navideña

06/12/19
SEPARA LA FECHA

LUGAR:

 **CONVEX**

HORA: 8:00 p.m.

| DIVIÉRTETE

SAL DE LA RUTINA

Te compartimos algunas ideas perfectas para que disfrutes en tu tiempo libre con tu familia o amigos en este mes de septiembre.

¡Enjoy!

SERIES ESTRENOS

NETFLIX

	DÍA
- ELITE: T2	06
- UNBELIEVABLE	13
- DESENCANTO: T2	20
- THE POLITICIAN	27

ESTRENOS DE CINE

PRÓXIMOS ESTRENOS

	DÍA
- IT 2	06
- DORA Y LA CIUDAD PERDIDA	13
- MAMÁ SE FUE DE VIAJE	13
- TODAS CAEN	20
- RAMBO 5	20

PRÓXIMOS EVENTOS

EN CONCIERTO
**DIOS SALVE
A LA REINA**
5 DE SEPTIEMBRE
ARENA MONTERREY

EN CONCIERTO
PISO 21
6 DE SEPTIEMBRE
AUDITORIO CITIBANAMEX

EN CONCIERTO
LA LEYENDA
21 DE SEPTIEMBRE
ARENA CITIBANAMEX

**ECO
FESTIVAL**
5 Y 6 DE
SEPTIEMBRE
CASA DE LA CULTURA
SAN PEDRO

**FESTIVAL
DEL
GORDO**
7 Y 8 DE
SEPTIEMBRE
ARENA MONTERREY

EN CONCIERTO
**CORNELIO VEGA
Y SU DINASTÍA**
28 DE SEPTIEMBRE
ARENA MONTERREY

**CRYSTAL
CIRQUEL DU
SOLEI**
19 AL 22 DE
SEPTIEMBRE
ARENA MONTERREY

**EL LAGO DE
LOS CISNES**
27 DE SEPTIEMBRE
AUDITORIO
PABELLÓN M

| SEPTIEMBRE

CUMPLEAÑOS

01



BBC SERVICIOS

LETICIA AGUILAR

03



PETROCARRIERS

JAVIER RIVERA

03



ADN ENERGÍA

OZIEL JUÁREZ

05



RC ENERGY

ALEJANDRA
DELGADO

08



BBC SERVICIOS

PABLO GUZMÁN

08



VONUS

EDUARDO
RODRÍGUEZ

09



LINEAS GHP

RAMÓN
CASTELLANOS

10



PETROCARRIERS

NICOLAS ZUÑIGA

13



ENASA

DANIEL TOVAR

| SEPTIEMBRE

CUMPLEAÑOS



13



PETROCARRIERS

ALDO LARA

14



COMAQ

KARELY GUTIÉRREZ

15



IM MOTRIZ

ALMA SALZAR

15



IM MOTRIZ

PORFIRIO GARZA

17



BBC SERVICIOS

YAJAIRA FONSECA

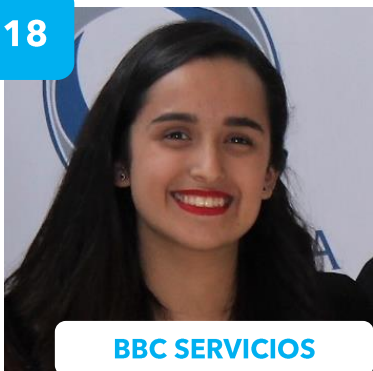
17



BBC SERVICIOS

YESSICA GUTIÉRREZ

18



BBC SERVICIOS

MÓNICA ÁLVAREZ

19



BBC SERVICIOS

MAGDA GUTIÉRREZ

21



BBC SERVICIOS

VIANEY GARCÍA

| SEPTIEMBRE

CUMPLEAÑOS

21



TINSA

EDWIN ALANIS

23



BBC SERVICIOS

MARCELO MACÍAS

23



IM MOTRIZ

EVELIO LEAL

23



ADN ENERGÍA

MARTÍN LOZANO

23



TINSA

MARCO SALAZAR

27



FUNDACIÓN CLISA

CESAR MUÑOZ

27



IM MOTRIZ

RICARDO GUZMÁN

27



PETROCARRIERS

JUAN FLORES

28



BBC SERVICIOS

LUCIO CAMARILLO

| SEPTIEMBRE

CUMPLEAÑOS



28



IM MOTRIZ

MIGUEL TORRES

29



SOLUCIONES
PETRONAVALES

ADRIANA MARTÍNEZ