

Santa Fe, 21 de mayo de 2012

VISTO el Expte. CD N° 053/12, caratulado: **Actividades de Capacitación Extracurriculares**, iniciado por la Secretaría de Extensión Universitaria de esta Facultad Regional, y

CONSIDERANDO:

Que desde el Decanato y las Secretarías de Planeamiento y Gestión y Académica se ha elevado la propuesta de dictado del **Taller de Atención al Público**.

Que dicha propuesta cuenta además, con el aval de la Secretaría de Extensión Universitaria de esta Facultad.

Que las Comisiones de Enseñanza y Posgrado, de Interpretación, Normas y Reglamentos y de Administración y Presupuesto, han analizado la propuesta, prestando su acuerdo.

Por ello,

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD REGIONAL SANTA FE**RESUELVE:**

ARTICULO 1º.- Autorizar el dictado del **Taller de Atención al Público**, propuesto por el Decanato y las Secretarías de Planeamiento y Gestión y Académica de esta Facultad Regional, cuyas características se indican en el **ANEXO** que se adjunta a la presente.

ARTICULO 2º.- Regístrese. Comuníquese. Archívese.

RESOLUCION N° 208

FRSP
DACDI
EJG
ROG

Ing. RUDY O. GREYER
DECANO

Ing. EDUARDO DONNET
SECRETARIO DE PLANEAMIENTO
Y GESTIÓN



Denominación de la Actividad:

Taller de Atención al Público

(Indicar el nombre de la actividad de capacitación. Max. 100 caracteres)

Tipo de Actividad:

- Conferencia Jornada Charla Seminario Curso
 Taller Otro:

Objetivos:

- Brindar a los alumnos conocimientos necesarios sobre las diversas herramientas y técnicas de atención al Público que generan su satisfacción.
- Desarrollar una metodología para la atención personalizada
- Intercambiar experiencias de diferentes situaciones de atención
- Conocer estrategias y herramientas para aplicar en cada caso
- Adquirir habilidades para contener al público y a la vez desarrollarse personalmente

(Indicar los objetivos generales de la actividad a desarrollar.
Max. 300 caracteres)**Justificación:**

La Atención al público, como herramienta de gestión y satisfacción de usuarios, es una asignatura que brindara los elementos necesarios al alumno, ante el difícil arte de la complacencia y satisfacción de los usuarios.

La noble actitud de servir, de atender, de escuchar, es una actividad que resulta desafiante y a la vez motivadora para el personal que la ejerce.

La adquisición de un bagaje de conocimientos vinculados a la comunicación, sus lenguajes verbal y no verbal, la medición de expectativas de usuarios y las tácticas que permitan lograr su satisfacción, son componentes que permitirán al egresado dominar, a partir de una práctica constante, una serie de técnicas y estrategias que conllevan un mejoramiento en sus relaciones interpersonales.

Este Taller corresponde al Área de Atención al Público de la Tecnicatura Superior en Administración y Gestión en Instituciones de Educación Superior; el personal que no participa como alumno de la misma realizará los presentes módulos a modo de Capacitación No docentes de acuerdo al Convenio Colectivo de Trabajo

(Max. 500 caracteres)

Destinatarios:

Personal de la UTN

(Indicar el perfil de los destinatarios a capacitar. Max. 200 caracteres)

Requisitos previos:

No aplica.-

(Indicar si el curso requiere requisitos previos, ya sean formales o no formales por parte de los asistentes. Max. 200 caracteres)

Unidad Ejecutora y Responsable de la Actividad:

Decanato, Secretaria de Planeamiento y Gestión - Unidad de Planificación y Gestión del Capital Humano, y Secretaria Académica

(Indicar grupo, dirección, departamento, unidad, etc. y responsable institucional de la organización y ejecución de la actividad y nombre y apellido del responsable. (Max. 100 caracteres)

Modalidad:

- Presencial Semipresencial A distancia Otro:

Metodología a Utilizar:

- Articulación teórico práctica

(Max. 150 caracteres)

Docentes / Disertantes:

1. Fabio Ferraro - DNI: 21411809	5. - DNI:
2. - DNI:	6. - DNI:
3. - DNI:	7. - DNI:
4. - DNI:	8. - DNI:

(Indicar nombres, apellidos y DNI de los integrantes del plantel docente que dictarán la capacitación. Anexar CV de cada uno de los mencionados)

Duración total (en horas) y Fecha de inicio y Finalización:

Duración: 50 horas

Fecha inicio: 23/03

Fecha fin: 29/06

(Las fechas de inicio y finalización pueden estar sujetas a modificaciones)

Certificación a otorgar:

No Aplica Asistencia Aprobación Cant. Horas
 Otro Autoridades firmantes de los certificados:

Condiciones a cumplimentar para el otorgamiento de la certificación:

Asistencia y Aprobación de los trabajos prácticos.

(Indicar las condiciones administrativas y académicas a cumplimentar por los asistentes para el otorgamiento de las certificaciones indicadas en el punto anterior (Max. 150 caracteres))

Costo para asistentes y forma de pago:

No aplica.-

(Indicar el costo de la capacitación para los asistentes y la forma de pago - sólo si se trata de una capacitación ofrecida al medio- (Max. 100 caracteres))

Inscripción:

En Coordinación Académica de Tecnicatura

Cupo:

Nº de comisiones: 1

Cant. Min. de asistentes por comisión: 50

Cant. Max. de asistentes por comisión: 85

Lugar de dictado:

Aula E4. Facultad Regional Santa Fe

(Indicar el lugar físico del dictado. Si la capacitación se desarrolla en la Facultad, indicar en que espacio físico se desarrollará la actividad (aula, auditorio, laboratorio, etc.). Si la modalidad de la capacitación es a distancia indicar lugares de emisión y recepción de las actividades de capacitación. (Max. 50 caracteres))

Necesidad de Recursos / Infraestructura:

- Cañón
 - PC
 - Sistema de Audio

(Enumerar los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad de capacitación (Max. 200 caracteres))

Observaciones:

El cursado se efectúa en forma conjunta con los alumnos de la Tecnicatura