

Por la presente, las/los abajo firmantes dejan constancia de las personas que han aprobado la capacitación desarrollada en el **Campus Virtual del Centro de Formación y Capacitación en Áreas Protegidas** de la Administración de Parques Nacionales y de los contenidos abordados en la misma.

<b>CAPACITACIÓN</b>	Buenas Prácticas en la Atención al Visitante (APTO PARA TRAMO AVANZADO)			
<b>CARGA HORARIA</b>	80 horas			
<b>DOCENTE/S</b>	Barbara Landaburo, Fernanda Alvarez, Neumardes Alves y Esteban Rodríguez Viudez			
<b>FECHA</b>	Del 16 de noviembre al 15 de diciembre de 2020			
<b>LISTADO DE PERSONAS APROBADAS</b>				
<b>Apellido</b>	<b>Nombre</b>	<b>Agrupamiento</b>	<b>Nivel/Grado</b>	<b>Cuil</b>
<b>CERDA</b>	María Laura	SINEP	E-06	27267387716
<b>ESQUIVEL</b>	Amelia	SINEP	D-04	27201931903
<b>FATTORI</b>	Armando Manuel	SINEP	E-04	20137392705
<b>GAUNA</b>	Vicente Luís (H)	SINEP	D-10	20144169388
<b>HOUNSFIELD</b>	Carolina Irene	SINEP	D-06	27248687059
<b>IBAÑEZ</b>	José Ceferino	SINEP	E-13	20219273488
<b>ILABARRA</b>	Jaime Elías	SINEP	E-12	20263629982
<b>KAPPES</b>	Ariel Alejandro	SINEP	D-04	20288158046
<b>MARANESSI</b>	Antonella Edith	SINEP	D-04	27306549362
<b>PAZ BARRETO</b>	Daniel	SINEP	C-04	20187712948
<b>PERALTA</b>	María Eugenia	SINEP	D-05	27306154260
<b>PINILLA</b>	Félix Florencio	SINEP	E-10	20206637766
<b>PINILLA</b>	Juan Carlos	SINEP	D-09	20183707605
<b>RIBAYA</b>	María Carolina	SINEP	D-04	27255955808
<b>ROA</b>	Víctor Nelson	SINEP	E-04	23358895069
<b>RODRIGUEZ</b>	Lucio	SINEP	E-04	20345868691
<b>SALINAS</b>	Isaías Del Carmen	SINEP	E-13	20219273488
<b>TOMAS</b>	María Soledad	SINEP	D-04	27286960893
<b>CONTENIDOS</b>				
<p><b>UNIDAD 1:</b> Definición de Organización. Institución. Diferencias. Las organizaciones como articuladoras de la comunicación con los visitantes. Proceso de comunicación como proceso de influencia hacia los ciudadanos. La comunicación y sus componentes. Mejoras en la comunicación. La comunicación interna y externa. Axiomas de la comunicación aplicados al puesto de trabajo. Percepción. Fidelidad y distorsión de los mensajes. Aspectos no verbales en la comunicación.</p> <p><b>UNIDAD 2:</b> Herramientas digitales y su aplicación en la Administración de Parques Nacionales para la mejora en la calidad de atención del visitante: elementos útiles en la Administración de Parques Nacionales. El uso de las aplicaciones Form, Planner, To Do y Power Apps del paquete de Microsoft Office 365. Diagrama de Gantt. Presentaciones espontáneas desde la Plataforma de Trámite a Distancia (TAD). Problemáticas recurrentes en la utilización de herramientas digitales. Gestión administrativa de quejas, reclamos en la atención al cliente externo.</p> <p><b>UNIDAD 3:</b> Planificación estratégica de procesos de trabajo: La planificación como herramienta de gestión. Unificando criterios sobre la planificación. Definición de Procesos,</p>				

Metas, Objetivos. Tipología y clasificación. El diseño del tablero de gestión como herramienta de seguimiento de la gestión de la atención al visitante.

**UNIDAD 4:** La gestión de la calidad: Definiciones principales. Calidad. Proceso. Gestión. Principios de la gestión de Calidad. La gestión por procesos. Identificación, clasificación y representación de los procesos. Control y seguimiento de procesos. Enfoque de procesos en el sistema de gestión de la calidad. Requisitos, desvíos y proyectos de mejora.

**UNIDAD 5:** Herramientas para la atención al público orientada a la calidad. La calidad en los servicios turísticos. La cultura de ser un anfitrión. Elementos para lograr personalizar la atención y la acogida del visitante. Las siete reglas en la prestación del servicio. Los 10 códigos del servicio de calidad. La importancia de la Comunicación. Tipos de la comunicación. La tarea de atención al público y la comunicación.

Se hace constar que sobre un total de VEINTITRES (23) participantes, resultaron: aprobados DIECIOCHO (18) y desaprobados UNO (01) - ausentes: TRES (03) libres: UNO (01)



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2020 - Año del General Manuel Belgrano

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe Gráf. con Firma Conjunta TAD**

**Número:**

**Referencia:** Planilla de aprobados curso "Buenas Prácticas en la Atención al Visitante"

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.