

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.

CAPACITACIÓN	Buenas Prácticas de Atención al Visitante (APT)
CARGA HORARIA	80 horas
DOCENTE/S	Bárbara Landaburo, Fernanda Alvarez, Neumardes Alves Morais y Esteban Rodriguez Viudez.
FECHA	Del 4 de mayo al 15 de junio 2021.

LISTADO DE PERSONAS APROBADAS

	APELLIDO	NOMBRE	CUIL
1	ALBORNOZ	Estela Mary	27301992438
2	ARAYA	Patricia	27280946759
3	BARROSO	María Victoria	27275552144
4	CACERES	Elisa Gladis	27228024002
5	CORVALAN	Carmen Edith	27165994405
6	DIAZ	José Miguel	20114315411
7	FRANCO	Claudia Rosana	27296139756
8	GERONIMO	María de los Ángeles	23317562624
9	GIANNINI	Adriana	23136234854
10	GIMENEZ	Norma	27178233772
11	MANZI	Vanesa	27291320274
12	MENDOZA	Sandra Noemí	27288071115
13	MIGUEZ	Silvina Eugenia	27254566352
14	MOLINARI	Héctor	23204513279
15	MONTECINO	Juan	20274031469
16	PLANO	Natalia	27278821698
17	QUINTEROS	Fabiana Alejandra	27223860643
18	ROA FLORENTIN	Roberto Carlos	20237663889
19	RODRIGUEZ	Fabiana Isabel	27217025937

CONTENIDOS

UNIDAD 1: Organización: 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. (Docente: Lic. Bárbara Landaburo)

UNIDAD 2: Herramientas digitales. Entorno digital del Estado. Validez jurídica de los documentos electrónicos. Acciones adoptadas en el Organismo. Herramientas digitales y su aplicación en la Administración de Parques Nacionales. El uso de plantillas, exportación de documentos, revisiones y filtros. Actos administrativos y tipos de Anexo. Problemáticas recurrentes en la utilización de herramientas digitales. (Docente: Lic. Fernanda Álvarez)

UNIDAD 3: Planificación Estratégica. Planificación estratégica de procesos de trabajo: La planificación como herramienta de gestión. Unificando criterios sobre la planificación. Definición de Procesos, Metas, Objetivos. Tipología y clasificación. El diseño del tablero de gestión como herramienta de seguimiento de la gestión de la atención al visitante. Definición consensuada de valores comunes, visión compartida y misión comprometida. Metas y objetivos, Conceptos y tipos. Análisis FODA. Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Características. Métodos. Tablero de Gestión.

(Docente: Téc. Neumardes Alves Morais)

UNIDAD 4: **Atención al Visitante**. 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.
Docente: Lic. Esteban Rodríguez Viudez)

Se hace constar que sobre un total de VEINTIOCHO (28) participantes, resultaron:
aprobados DIECINUEVE (19) y desaprobados (0), ausentes: (0), libres: NUEVE (9)



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráf. con Firma Conjunta TAD

Número:

Referencia: 2021_ACTA _Buenas Prácticas de ATP

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