



RESOLUCION R-Nº 1170-2019

Universidad Nacional de Salta
Rectorado

SALTA, 21 AGO 2019

Expte. Nº 2.539/19

VISTO estas actuaciones y la propuesta realizada por la Comisión de Capacitación PAU para el dictado del Curso Taller denominado: "LA CALIDAD COMO ACTITUD Y SERVICIO – CALIDAD EN ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CLIENTE INTERNO. COMUNICACIÓN EFECTIVA", a cargo del Lic. Juan Facundo IBÁÑEZ de la Consultora de Recursos Humanos GPS; y

CONSIDERANDO:

QUE el mismo esta destinado al personal de apoyo universitario de esta Universidad, y se llevará a cabo los días 27 y 29 de agosto del año en curso.

QUE el dictado del curso tiene como objetivo general, promover la generación de un espacio de reconocimiento y reflexión sobre las particularidades de cada área, mediante el fortalecimiento de la vocación de servicio y la promoción de la búsqueda de excelencia y calidad en la labor de asistencia al público y al cliente interno.

QUE se espera lograr mediante la capacitación, que los destinatarios puedan adquirir herramientas que le permitan optimizar los ciclos de servicio interno y externo, para poder ejercer así una atención eficaz y eficiente.

QUE la Comisión de Capacitación PAU, entiende que es necesario generar actividades en el ámbito universitario a fin de que pueda capacitarse el mayor número posible de personal.

QUE el Fondo de Capacitación PAU fue creado con el fin de incentivar la capacitación por parte del personal y que, los conocimientos y habilidades que obtengan sean puestos en práctica para lograr un mayor y mejor rendimiento en las funciones que diariamente desarrollan en esta Universidad.

Por ello y atento a lo aconsejado por la COMISIÓN DE CAPACITACIÓN PAU mediante Despacho Nº 28/19,

LA VICERRECTORA A/C DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SALTA RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Aprobar el dictado del Curso Taller denominado: LA CALIDAD COMO ACTITUD Y SERVICIO – CALIDAD EN ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CLIENTE INTERNO. COMUNICACIÓN EFECTIVA", a cargo del Lic. Juan Facundo IBÁÑEZ de la Consultora de Recursos Humanos GPS, destinado al Personal de Apoyo Universitario de esta Universidad, a realizarse los días 27 y 29 de agosto de 2019, de acuerdo a la propuesta que como ANEXO se adjunta a la presente resolución.

ARTICULO 2º.- Imputar los gastos que surjan de la implementación de esta actividad, en las respectivas partidas del Fondo de Capacitación del Personal de Apoyo Universitario del presupuesto de esta Universidad, para el corriente ejercicio.

ARTICULO 3º.- Publíquese en el Boletín Oficial de la Universidad y notifíquese a los interesados. Cumplido, siga a la DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN a sus efectos y archívese.



Prof. Oscar Darío Barrios
Secretario General
Universidad Nacional de Salta

Cr. DIEGO SIBELLO
Secretario Administrativo
Universidad Nacional de Salta

Dra. GRACIELA del VALLE MORALES
VICERRECTORA
Universidad Nacional de Salta



Consultora de Recursos Humanos
Mariano Boedo 184 - 1er piso
Salta Capital
Tel.: (0387) 4711152
e-mail: contactogps@gmail.com

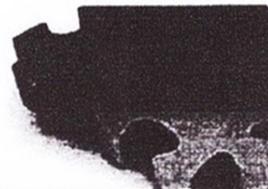


Nombre del Curso/Taller/Jornada	"LA CALIDAD COMO ACTITUD Y SERVICIO" TEMA CENTRAL: CALIDAD EN ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CLIENTE INTERNO. COMUNICACIÓN EFECTIVA.
Disertante/For mador/ Capacitador	Mg. Lic. Juan Facundo Ibáñez Lic. David Galván.
Destinatarios	Puntos de contacto en atención al Público. Personal Universitario de las diversas reparticiones en contacto directo e indirecto con los usuarios.
Objetivos del Curso/Taller/J ornada	Con el curso-taller se busca promover la generación de un espacio de reconocimiento y reflexión sobre las particularidades de cada área; mediante el fortalecimiento de la vocación de servicio y la promoción de la búsqueda de excelencia y calidad en la labor de asistencia al público y al cliente interno. <u>OBJETIVO</u> Brindar a los participantes una metodología para el análisis y optimización de los ciclos de servicio, así como herramientas que permitan ejercer una atención eficaz y eficiente. <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> - Identificar e introducir nuevas competencias y herramientas para aumentar la capacidad de solucionar problemas. - Conocer las características de las organizaciones orientadas al servicio interno y externo. - Analizar y aplicar prácticas de comunicación efectiva. - Analizar métodos para la medición de la satisfacción con la atención y el logro de la mejora continua.
Desarrollo del Programa	1. Concepto de calidad y de servicio. 2. Herramientas para la comunicación efectiva. 3. Soluciones integrativas a las solicitudes de los ciudadanos. 4. Gestión de la calidad de atención al cliente. 5. Medición de la satisfacción del cliente y la mejora continua
Metodología de Clases	<u>CURSO TALLER PRESENCIAL:</u> La principal característica del taller de capacitación consiste en transferir conocimientos y técnicas a los participantes, de tal manera que estos los pueden aplicar. la metodología y las herramientas que presentamos se fundamentan en tres ejes: -La atención a necesidades: Aplicamos lo aprendido más fácilmente si lo que se aborda en un taller trata los problemas que son de nuestro

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

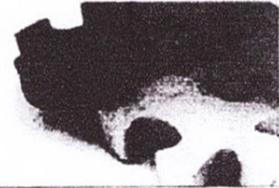
[Handwritten signature]



	<p>interés.</p> <p>-La participación: Todo proceso de capacitación que involucre la participación aumenta la motivación individual y la capacidad para aprender; es decir que la capacitación es más eficaz si aprendemos haciendo.</p> <p>-La visualización: Hacer visibles las propuestas, las discusiones y los acuerdos que surgen en el taller facilita la participación y el enfoque en la atención de necesidades.</p> <p><u>ACTIVIDADES taller presencial</u></p> <p>Exposición interactiva con el auditorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios individuales y grupales con material bibliográfico. • Videos: debate de caso • Actividades lúdicas • Role Playing <p><u>Plataforma E.learning como complemento de los talleres presenciales.</u></p> <p>Las plataformas e-learning, plataformas educativas o entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje constituyen, actualmente, esta realidad tecnológica creada en Internet y que da soporte a la capacitación en las organizaciones. Utilizaremos la plataforma e.learning: www.consultoragps.com.ar/moodle</p> <p><u>ACTIVIDADES E.learning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Lectura de material informativo y formativo -Espacio de interacción y comunicación en FOROS -Envío de trabajos de evaluación individual y grupal. -Visualización de videos ilustrativos. -Consulta y orientación continua por parte de los docentes. -Acceso al curso las 24 hs, todos los días.
Duración Total	<p>El curso presencial se dicta en 4 horas reloj, pudiendo ser una jornada o dos</p> <p>El cursado e.learning (no presencial) es de 45 días corridos desde el inicio del curso.</p> <p>Se garantiza un cursado total de 20 horas reloj.</p>
Recursos	<p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Espacio físico (salón y/o lugar de trabajo) - Infraestructura Audiovisual. - Material Bibliográfico - Coffee break. <p><u>Humanos:</u></p>

f

gm
[Signature]



	<p>-2 capacitadores (Staff GPS) -1 asistente (Staff GPS) -Personal Dirección de Capacitación.</p> <p><u>Económicos:</u> Honorarios del equipo capacitador: por hora reloj. Costo por clases, seguimiento, asesoramiento y evaluación en plataforma digital (e.learning) - (costo total) por cada curso. TOTAL POR CADA CURSO:</p>
Asistencia	Se solicita el 80 % a clases presenciales y 16 horas de conexión en la plataforma virtual.
Evaluación	Se realiza evaluación a través de plataforma. Consiste en el envío de trabajos prácticos de situaciones de Resolución de casos. - Aplicación de técnicas de comunicación efectiva- Aplicación práctica mediante ejercicios de Simulación, relacionados a su ámbito laboral. Control de lectura del material. Se solicita la elaboración de 2 trabajos prácticos y una participación en foro de discusión.
Lugar/Fecha/ Hora	A definir
Teléfono Contacto	de O387. 4711152 3875769000 Consultora GPS 3874736690 Lic. Juan Facundo Ibáñez
E-mail	informes@consultoragps.com.ar facundo@consultoragps.com.ar

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]