

RIO GALLEGOS, 26 de Marzo de 2018

VISTO:

El Expediente N° 73.631/18 de la Unidad Académica Río Gallegos; y

CONSIDERANDO:

QUE a través del mismo la Secretaría de Extensión solicita la autorización para la realización del Proyecto Especial de Desarrollo de las Actividades de Extensión y Vinculación denominado "Curso de Atención al Cliente", bajo la dirección de la Mg. Viviana Mariel NAVARRO, a llevarse a cabo los días 19 al 22 de marzo en Río Gallegos, 23 y 26 al 28 de marzo en Río Gallegos, y 9 al 10 de agosto en Gobernador Gregores, con una duración de DIEZ (10) horas reloj por cada encuentro;

QUE lograr una comunicación eficaz con clientes y usuarios es un elemento decisivo para cualquier organización;

QUE en el marco del mencionado Proyecto se dictará un curso que brindará herramientas para dar una atención correcta y eficaz al cliente, haciendo hincapié en las prácticas de atención personal, la importancia de las cualidades y actitud positiva, desarrollo de habilidades para detectar y abordar los diferentes tipos de clientes, las ventajas y desventajas de la comunicación verbal y no verbal, la atención de quejas y sugerencias y los procesos de atención al cliente;

QUE el Proyecto de referencia surge a pedido de la Secretaría de Estado de Turismo de la Provincia de Santa Cruz;

QUE el Proyecto Especial de Desarrollo de las Actividades de Extensión y Vinculación denominado "Curso de Atención al Cliente", se enmarca en el PI 29/A332-1 "Corredor Austral RN40 (Santa Cruz): análisis de su potencialidad turística y propuestas para planificar su desarrollo sustentable en el tramo Cuenca Carbonífera de Río Turbio-Gobernador Gregores. Directora Mg. Silvia Ferrari";

QUE está integrado por la docente Viviana Mariel NAVARRO en calidad de coordinadora académica y disertante;

QUE está destinado al personal de atención al cliente de los Organismos Públicos de Turismo de la provincia de Santa Cruz;

QUE los objetivos son: 1) gestionar correctamente el servicio de atención al cliente en una organización, 2) reconocer las cualidades y actitudes del personal de contacto, 3) identificar los tipos de clientes, sus necesidades y deseos para satisfacerlos de forma adecuada, 4) comprender la importancia de una relación fluida con los clientes, 5) comprender y manejar los aspectos que dificultan la comunicación con los clientes, 6) identificar los elementos que conforman un servicio de calidad, 7) conocer las técnicas de atención básica a clientes, e 8) identificar conflictos que puedan surgir en la gestión de quejas y reclamaciones;

QUE a fs. 8 se cuenta con el aval de la Dirección del Instituto de Trabajo, Economía y Territorio (ITET);

QUE de fs. 9 a 11 consta Formulario de Evaluación de Proyectos Especiales de Desarrollo de Actividades de Extensión y Vinculación, conforme lo establecido por la Ordenanza N° 175-CS-UNPA, resultando una evaluación positiva por parte de la Secretaría de Extensión;

QUE obra Despacho N° 240/18 de la Comisión Extensión, Biblioteca y Reglamento mediante el cual hace suyo el Proyecto de Acuerdo elaborado por la Secretaría Extensión de la U.A.R.G. (fs. 12 y 13);

QUE tratado en acto plenario se aprobó por unanimidad;

QUE el presente trámite se encuadra en el Acuerdo N° 401/15;

QUE se debe dictar el instrumento legal respectivo;

POR ELLO:

EL CONSEJO DE LA  
UNIDAD ACADÉMICA RIO GALLEGOS  
A C U E R D A:

ARTICULO 1°.- AUTORIZAR la realización del Proyecto Especial de Desarrollo de las Actividades de Extensión y Vinculación denominado "Curso de Atención al Cliente", bajo la dirección de la Mg. Viviana Mariel NAVARRO (DNI N° 20.921.080), a llevarse a cabo los días 19 al 22 de marzo en Río Gallegos, 23 y

///



A C U E R D O

N°

083/18

1/2.-

26 al 28 de marzo en Río Gallegos, y 9 al 10 de agosto en Gobernador Gregores, con una duración de DIEZ (10) horas reloj por cada encuentro.-

ARTICULO 2º.- ESTABLECER que el Proyecto Especial de Desarrollo de las Actividades de Extensión y Vinculación denominado "Curso de Atención al Cliente", se enmarca en el PI 29/A332-1 "Corredor Austral RN40 (Santa Cruz): análisis de su potencialidad turística y propuestas para planificar su desarrollo sustentable en el tramo Cuenca Carbonífera de Río Turbio-Gobernador Gregores. Directora Mg. Silvia Ferrari".-

ARTICULO 3º.- ESTABLECER que el Proyecto Especial de Desarrollo de las Actividades de Extensión y Vinculación denominado "Curso de Atención al Cliente", está integrado por Viviana Mariel NAVARRO (DNI Nº 20.921.080) en calidad de coordinadora académica y disertante.-

ARTÍCULO 4º.- Regístrese. Comuníquese. Publíquese. Tomen conocimiento Secretaría de Extensión, Dirección de Departamento Ciencias Sociales, Secretaría de Extensión, dese a conocer, cumplido remitir a Mesa de Entradas y Archivo, para su archivo conforme al cronograma de transferencias.-



Tec. Amelia Rodríguez  
Directora de Asistencia al  
Consejo de Unidad  
UNPA-UARG



Arq. Guillermo Melgarejo  
Decano  
UNPA-UARG