



CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL

**RES. N°: 4/2005**

Buenos Aires, 21 de Febrero de 2005.

**VISTO:**

El informe presentado por el Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial, mediante Memo CFJ N° 019/04, con motivo de la propuesta de realización del ciclo denominado **Seminario/Taller “Técnicas de atención al público”** para personal de oficinas judiciales.

**CONSIDERANDO:**

Que el desarrollo del Poder Judicial de la Ciudad actualiza la necesidad de realizar actividades de formación y capacitación referidas a las materias de su competencia.

Que a tales efectos se ha convocado a un destacado grupo de docentes y expertas en esta materia, que desarrollará en varias reuniones dicha temática.

Que esta actividad del Centro de Formación Judicial redundará en beneficio de una capacitación específica en la materia.

Que el Centro de Formación Judicial ha elaborado una propuesta de contenidos y metodologías que resultan adecuadas a los objetivos señalados, y puede incluirse entre los fines del Sistema de Formación y Capacitación Judicial,

Por ello,

**EL CONSEJO ACADÉMICO  
DEL CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL  
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE:**

**Art. 1°:** Apruébase la realización del ciclo denominado **Seminario/Taller “Técnicas de atención al público”**, con los contenidos y desarrollo que se detallan en el Anexo I.



CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL

**Art. 2º:** Las docentes percibirán en conjunto una retribución de pesos cincuenta (\$50) la hora reloj efectivamente dictada.

**Art. 3º:** Regístrese, comuníquese al Consejo de la Magistratura, hágase saber a la Dirección Contable y publíquese en el Boletín Oficial y en la página web del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**RES. CACFJ N°: 4/05**

**Fabiana Haydée Schafrik**

**Jorge Atilio Franza**

**José Osvaldo Casás**

**Estela M. Ferreirós**

**Carlos Alberto Gherzi**



CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL

**RESOLUCION N° 4/2005.**

**ANEXO I**

**PROGRAMA SEMINARIO/TALLER “TECNICAS DE ATENCION AL PUBLICO”**

• <b>Actividad</b>	<b>SEMINARIO/TALLER “TECNICAS DE ATENCION AL PÚBLICO”</b>	
• <b>Destinatario/s</b>	Grupo N° 1	Personal de la Mesa General de Entradas de la Justicia de 1ª Instancia del Fuero CyF
	Grupo N° 2	Personal de Defensorías del Fuero CyF
	Grupo N° 3	Personal de Cámara y Juzgados de 1ª Instancia del Fuero CAyT
	Grupo N° 4	Personal de Fiscalías del Fuero CyF
• <b>Vacantes</b>	30 (treinta) inscriptos	
• <b>Duración</b>	14 (catorce) hs. (10 hs. módulo teórico y 4 hs. módulo práctico)	
• <b>Fecha/s</b>	Grupo N° 1	Jueves 5; 12; 19 y 26 de Mayo y 2 de Junio de 2005 (módulo teórico)
	Grupo N° 2	Jueves 9; 16; 23 y 30 de Junio y 7 de Julio de 2005 (módulo teórico)
	Grupo N° 3	Jueves 11; 18 y 25 de Agosto y 1º y 8 de Septiembre de 2005 (módulo teórico)
	Grupo N° 4	Jueves 15; 22 y 29 de Septiembre y 6 y 13 de Octubre de 2005 (módulo teórico)
• <b>Horario</b>	16:00 a 18:00 hs.	
• <b>Lugar</b>	Sede del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Av. L. N. Alem 684, Piso 1º - Salón de actos	
• <b>Regularidad</b>	80% de asistencia (una –1- inasistencia como maximo) y aprobación de las actividades del curso. Constancia en el legajo de asistencia y/o aprobación	
• <b>Docente/s</b>	Lic. María Gloria Cimó y Lic. María Isabel Epele.	
• <b>Coordinación</b>	Dr. Carlos M. Parise	
• <b>Honorarios docentes</b>	\$ 2.800 (pesos dos mil ochocientos; pesos setecientos por cada curso)	

**PROGRAMA**

**Objetivos:**

1. Transmitir los conceptos y herramientas que permitan en la tarea de Atención al Público: Un mejor desempeño en las actividades diarias. La eficaz resolución de los posibles conflictos que se presentan.
2. Describir y analizar los distintos roles que intervienen en las situaciones de Atención al Público: rol del público, rol del que atiende, rol del organismo.
3. Transmitir técnicas y herramientas prácticas para la resolución de conflictos y el manejo de situaciones problemáticas.



CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL

**Contenidos módulo teórico:**

**UNIDAD N° 1: La atención al público.**

Roles en la atención al público. Imagen institucional: el empleado como representante de un organismo

**UNIDAD N° 2: Conflictos en la atención al público.**

Conflictos: Estrategias para encontrar las respuestas adecuadas y resolver el conflicto y el reclamo.

**UNIDAD N° 3: Desarrollo de habilidades.**

Habilidades interpersonales: Comunicación eficaz. Escucha activa. Negociación. Imagen Personal. Técnicas de autoconocimiento para la construcción del rol. Herramientas para la acción: Administración y optimización del tiempo. Análisis de problemas y toma de decisiones. Resolución de conflictos. Manejo de personas problemáticas.

**Contenidos módulo práctico:** investigación bibliográfica guiada / trabajo de campo a elección del cursante.