



*Centro de Formación Judicial*

**RES. CACFJ N°: 33/05**

Buenos Aires, 14 de Noviembre de 2005.

**VISTO:**

El informe presentado por el Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial, mediante Memo CFJ N° 383/05, con motivo de la propuesta de realización del ciclo denominado **Seminario/Taller “Técnicas de comunicación telefónica”** 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 comunicación telefónica”**, con los contenidos y desarrollo que se detallan en el Anexo I.

**Art. 2°:** Las docentes percibirán en conjunto una retribución de pesos cien (\$100) la hora reloj efectivamente dictada.

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

**RES. CACFJ N° 33/05.**



*Centro de Formación Judicial*

**Dr. Víctor Hortel**

**Dr. Jorge A. Franza**

**Dr. José O. Casás**

**Dr. Osvaldo O. Otheguy**

**Dr. Edgar I. Jelonche**



Centro de Formación Judicial

**RES. CACFJ N° 33/05.**

## **ANEXO I**

· <b>Actividad</b>	<b>SEMINARIO/TALLER “TECNICAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA”</b>
· <b>Destinatario/s</b>	Personal del Centro de Formación Judicial
· <b>Vacantes</b>	-
· <b>Duración</b>	6 (seis) hs. (4 hs. módulo teórico y 2 hs. módulo práctico)
· <b>Fechas</b>	Miércoles 23 y Lunes 28 de Noviembre 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 1° - Salón de actos
· <b>Regularidad</b>	100% de asistencia y aprobación de las actividades del curso. Constancia en el legajo de asistencia y/o aprobación
· <b>Docente/s</b>	Lic. Maria Eugenia Blua, con asesoramiento y participación de las Lic. Marcela Aller y Vanesa M. Pérez
· <b>Coordinación</b>	Dr. Carlos M. Parise
· <b>Honorarios docentes</b>	\$600 (pesos seiscientos, en conjunto, en total - \$ 100 la hora reloj)

## **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.

### **Contenidos módulo teórico:**

- **La atención al público:** Roles en la atención al público. Imagen institucional: el empleado como representante de un organismo
- **Técnicas de comunicación**
- **Proceso del llamado**
- **Desarrollo del llamado**
- **Puntos claves en una conversación**
- **Tipo de preguntas**
- **Actitud**
- **La Voz: Principal herramienta**
- **Manejo de consultas**
- **Cierre del llamado**

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