

**RES. CACFJ N.º: 49/2009**

Buenos Aires, 9 de noviembre de 2009.

**VISTO:**

La solicitud efectuada por el señor Secretario General de Política Criminal y Planificación Estratégica, Dr. Agustín Gamboa (Act. N° 25351/09) y el informe presentado por el Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial mediante Memo CFJ N° 659/09, con motivo de la propuesta de realización de las siguientes actividades: **Taller: “Adobe Reader, los Archivos PDF”- y el Seminario-taller: “Técnicas de Atención al Público”**, a través de la modalidad *“in company”*, y

**CONSIDERANDO:**

Que a través del empleo de la modalidad *“in company”* o *“en la oficina”*, se pretende brindar a los destinatarios una capacitación a medida de las necesidades particulares del área respectiva.

Que si bien los contenidos generales son los mismos para todas las áreas a las que están dirigidas las actividades en cuestión, el enfoque irá variando de acuerdo a lo que surja de los distintos encuentros de trabajo y los aportes de los asistentes.

Que el contenido de las actividades propuestas se inscribe en el marco de objetivos del Plan Anual de Capacitación 2009.

Que en esta oportunidad los destinatarios son los agentes que prestan servicios en el Ministerio Público Fiscal.

Que a tales efectos se ha convocado a docentes expertos en la materia.

Que estas actividades del Centro de Formación Judicial redundarán en beneficio de una capacitación específica en la materia para sus destinatarios.

Que, en cuanto a fecha, horario y lugar de realización de las actividades, para una mejor organización, corresponde delegar en la Secretaría Ejecutiva del Centro de Formación Judicial su determinación.

Que el Centro de Formación Judicial ha elaborado una propuesta de contenidos y metodologías que resultan adecuadas a los objetivos señalados, que 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. 1º:** Apruébase la realización de las siguientes actividades: **Taller: “Adobe Reader, los Archivos PDF”- y el Seminario-taller: “Técnicas de Atención al Público”**, bajo la modalidad *in company*, con los contenidos y desarrollo que se detallan en los Anexos I a II.

**Art. 2º:** Los docentes que dicten las actividades señaladas, percibirán la retribución que corresponda, de acuerdo con las pautas establecidas por Res. CACFJ N° 4/2009.

**RES. CACFJ N.º: 49/2009**

**Art. 3º:** Delegase en la Secretaría Ejecutiva del Centro de Formación Judicial la determinación de fechas, horarios y lugares en los que se desarrollarán las actividades que figuran en la presente resolución.

**Art. 4º:** Regístrese, comuníquese al Consejo de la Magistratura, al Tribunal Superior de Justicia, al Ministerio Público, a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario y a la Cámara de Apelaciones en lo Penal, Contravencional y de Faltas; hágase saber a la Oficina de Administración y Financiera del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publíquese en el Boletín Oficial y en la página web del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, oportunamente, archívese.

**RES. CACFJ N.º: 49/2009**

**Jorge A. Franza**

**Gonzalo S. Rúa**

**Luis F. Lozano**

**Graciela E. Christe**

**RES. CACFJ N.º: 49/2009**

**ANEXO I**

**1.- TALLER: ADOBE READER – LOS ARCHIVOS PDF, IN COMPANY**

· <b>Actividad</b>	<b>Taller: “Adobe Reader – Los archivos PDF”</b>
· <b>Destinatarios</b>	Empleados UIT y UTC (MPF)
· <b>Duración</b>	5 (cinco) horas
· <b>Fecha/s</b>	16 y 23 de Noviembre de 2009
· <b>Horario</b>	11 a 13:30 hs.
· <b>Lugar</b>	Salón auditorio de la Fiscalía Sudeste Bartolomé Mitre 1735 piso 7, Ciudad de Buenos Aires.
· <b>Regularidad</b>	100 % de asistencia - constancia en el legajo
· <b>Docente/s</b>	Ing. Gustavo García
· <b>Coordinación</b>	Lic. Miguel Prigioniero
· <b>Honorarios Docentes</b>	Los honorarios docentes se fijarán de acuerdo con lo establecido por la Res. CACFJ N.º 4/09.
· <b>Objetivos</b>	Conocer qué son los archivos PDF y cómo funciona el programa que permite leerlos.
· <b>Recursos didácticos</b>	Se utilizará en cada curso: Exposiciones teóricas. Presentaciones Power Point. Dinámicas grupales.
· <b>Modalidad</b>	Se utilizarán exposiciones dialogadas, y otros instrumentos que posibiliten la participación activa de los cursantes, tales como: estudios de casos, técnicas de autoevaluación, simulaciones, trabajo colectivo y discusiones abiertas, siendo el instructor un facilitador del aprendizaje individual y colectivo.

❖ **CONTENIDOS**

- Introducción.
- Instalación.
- Cómo es un .pdf una vez abierto.
- Cómo moverse por el documento.
- Otras tareas habituales: ampliar, reducir y girar; buscar palabras en el texto; seleccionar todo o partes del texto; enviar el .pdf por mail.
- Actualizar Adobe Reader.

❖ **MÓDULO PRÁCTICO**

Trabajos de campo.

**RES. CACFJ N.º: 49/2009**

**2.- SEMINARIO-TALLER: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO- IN COMPANY.**

· <b>Actividad</b>	<b>Seminario-taller: “Técnicas de Atención al Público-“</b>
· <b>Destinatarios</b>	Empleados UIT y UTC (MPF)
· <b>Duración</b>	10 (diez) horas
· <b>Fecha/s</b>	10 17, 24 de noviembre y 1 de diciembre de 2009
· <b>Horario</b>	16 a 18,30 hs.
· <b>Lugar</b>	Salón auditorio de la Fiscalía Sudeste Bartolomé Mitre 1735, 7º piso de la Ciudad de Buenos Aires
· <b>Regularidad</b>	80% de asistencia – 1 (una) inasistencia como máximo. Examen (con un recuperatorio). Constancia en el legajo. Quien no apruebe el recuperatorio deberá volver a cursar.
· <b>Docente/s</b>	Dras. María Cimó y María Isabel Epele
· <b>Coordinación</b>	Dra. María Cimó
· <b>Honorarios Docentes</b>	Los honorarios docentes se fijarán de acuerdo con lo establecido por la Res. CACFJ N° 4/09.
· <b>Observaciones</b>	Seminario de cursada y aprobación <i>obligatorios</i> .
· <b>Objetivos</b>	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. 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. Transmitir técnicas y herramientas prácticas para la resolución de conflictos y el manejo de situaciones problemáticas. El desarrollo de talleres bajo el encuadre de “Aprendizaje en acción” propone: Aprender haciendo. Aprender pensando. Aprender sobre las tareas. Se utilizarán exposiciones dialogadas, y otros instrumentos que posibiliten la participación activa de los cursantes, tales como: estudios de casos, técnicas de autoevaluación, simulaciones, trabajo colectivo y discusiones abiertas, siendo el instructor un facilitador del aprendizaje individual y colectivo.
· <b>Recursos didácticos</b>	Exposiciones teóricas. Presentaciones Power Point, Juegos, Dinámicas grupales, Rol playing.

**CONTENIDOS**

**UNIDAD 1**

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

**UNIDAD 2**

- Conflictos en la atención al público. Conflictos: Estrategias para encontrar las respuestas adecuadas y resolver el conflicto y el reclamo.

**UNIDAD 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.

**RES. CACFJ N.º: 49/2009**

**MÓDULO PRÁCTICO**

- Investigación bibliográfica guiada / trabajo de campo a elección del cursante.