

Posadas, 08 de Agosto de 2013.-

**VISTO:**

Que uno de los Objetivos específicos de este Centro es mejorar la actitud laboral de los Agentes, partiendo de la premisa de pertenecer a un Poder del Estado que tiene como principal misión la de prestar un adecuado servicio a la comunidad en la resolución de sus conflictos;

**Y CONSIDERANDO:**

Que todo ello conlleva la necesidad de realizar la Capacitación en Técnicas de Atención al Público y Telefónica, brindando herramientas que permitan que las personas que interactúan a diario con el público, se desempeñen con eficiencia y excelencia en la calidad del servicio judicial;

Que además permitirá a los Agentes potenciar una atención eficaz y personalizada, orientándolos hacia un estándar de calidad en la atención al público, desarrollando habilidades en la aplicación de técnicas facilitadoras de las relaciones interpersonales, optimizando de esa forma la imagen y aceptación de la Institución.

Que será importante también la Formación de Formadores, en esta temática, pudiendo éstos identificar los principios para la transmisión de los respectivos conocimientos, adquiriendo los medios didácticos adecuados, que serán útiles en el proceso, analizando el diseño e impartición de acciones formativas, generando de este modo un proceso de retroalimentación organizacional.

Que la realización de esta actividad se desarrolla en el marco del Convenio suscripto con el Centro de Formación Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

**POR ELLO:**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º) APROBAR** la realización de la actividad de Capacitación consistente en “**Atención al Público y Telefónica**”, a cargo de la Lic. Paula de la Rosa, en el marco del Convenio suscripto oportunamente con el Centro de Formación Judicial del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires (CABA), destinada a Agentes que desempeñan sus tareas en atención al público en distintas Dependencias Judiciales. A sus efectos, procédase a suscribir el Acta Complementaria correspondiente.

**ARTICULO 2º) FIJAR** fecha para la realización de ésta Actividad, los días 29 y 30 de Agosto de 2013, desde las 15,00 hs, en la ciudad de Posadas, destinado a la 1º Circunscripción Judicial, y en fecha a convenirse en la ciudad de Eldorado para agentes de la 3º Circunscripción Judicial.

**ARTICULO 3º) INVITAR** a participar de la actividad a los Agentes Judiciales que desempeñan tareas en la atención al público, como asimismo a los Magistrados y Funcionarios interesados en esta capacitación con el fin de la formación continua en el tema.

**REGISTRESE. NOTIFIQUESE.**

RESOLUCION Nº 11 /2.013.

DR. SERGIO CESAR SANTIAGO  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CENTRO DE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN  
JUDICIAL  
“DR. MARIO DEI CASTELLI”  
PROVINCIA DE MISIONES