

ACUERDO N° 424.-: En la Ciudad de San Luis a VEINTITRES días del mes de MAYO de DOS MIL TRECE, reunidos en la Sala de Acuerdos los Señores Ministros del Superior Tribunal de Justicia, OMAR ESTEBAN URÍA, HORACIO GUILLERMO ZAVALA RODRÍGUEZ, LILIA ANA NOVILLO, OSCAR EDUARDO GATICA y FLORENCIO DAMIÁN RUBIO.-

DIJERON: Que el I.C.I. continúa con lo objetivos fijados para las capacitaciones en el presente año.

Que el Sr. Santiago Adaro - Lic. en Comunicación Social, título otorgado por la Universidad Austral de Buenos Aires, ha remitido una propuesta de capacitación referente a la comunicación y atención al público en el ámbito laboral.

Que esta temática tiene como objetivo general que los participantes puedan tener claros los conceptos de comunicación, servicio y atención y la vinculación de estos en un proceso ordenado y, como objetivo específico: a) Identificar las dificultades de comunicación existentes; b) estimular el cambio como factor de mejora continua en lo referido a atención y servicio al público; c) desarrollar la creatividad comunicacional con el fin de que sea utilizada como una herramienta que permita generar buenas relaciones humanas.

Que la capacitación se realizará en dos partes, con tres clases de 4 horas cada una. Seis clases en total. En la primera parte se desarrollarán temas referidos a la calidad de atención, y la segunda parte los tópicos girarán alrededor de la comunicación interna y externa como eje central.

Que las clases serán teóricas con sus correspondientes prácticas y para que los encuentros sean más amenos, se utilizarán videos. Finalizado el curso se evaluará a los asistentes mediante preguntas de opción múltiple.

Por ello:

ACORDARON: I) DISPONER la realización del Curso: “CÓMO MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL” en la tres Circunscripciones Judiciales, a cargo de Santiago Adaro, Lic. en Comunicación Social recibido en la Universidad Austral de Buenos Aires, quien desarrollará el siguiente cronograma:

PRIMERA PARTE

TEMARIO <u>ATENCIÓN AL PÚBLICO</u>
--

1º Clase:

Evolución y antecedentes de la atención y el servicio al cliente. Metamorfosis de la organización.

Calidad. Concepto. La calidad en la atención y sus consecuencias institucionales. Pasos para lograr una óptima atención al público. El procedimiento a seguir para captar la atención de nuestro público. Tipos de público. Público interno y público externo. La escucha activa y sus resultados. La espiral del silencio (Noelle Neumann).

2º Clase:

El tratamiento de las necesidades. La pirámide de Maslow. Necesidades higiénicas y necesidades motivadoras. La satisfacción: impacto de la estrategia competitiva. Cómo mejorar el servicio. La otredad como eje fundamental. Evaluación de casos. Relaciones directas y relaciones indirectas con el público. Tratamiento de objeciones. El servicio como estrategia organizacional. El rol de la creatividad: Tormenta de ideas y desarrollo de nuevas alternativas.

3º Clase

Trabajo en equipo. Grupo de trabajo y equipo de trabajo. El esquema de Belbin. Los roles y funciones. Los seis sombreros para pensar (E. De Bono). El “nosotros” inclusivo y el “nosotros” exclusivo. Etapas del equipo de alto rendimiento. La Generación Dorada y Barcelona FC. Influencia del trabajo en equipo en la calidad de atención.

CRONOGRAMA:				
LOCALIDADES	LUGAR	CLASES	FECHAS	HORARIO
San Luis	Salón Blanco - Pal. de Justicia	PRIMERA	11/06	15.30 a 19.30
	Salón Blanco – Pal. De Justicia	SEGUNDA	18/06	15.30 a 19.30
	Salón Blanco –	TERCERA	25/06	15.30 a 19.30

	Pal. De Justicia			
Sta. Rosa - Juzg. Multifuero	Salón Auditorio	PRIMERA	02/07	15.30 a 20.30
	Salón Auditorio	SEGUNDA	23/07	15.30 a 20.30
Villa Mercedes	Salon Auditorio	PRIMERA	06/09	15,30 a 20,30
		SEGUNDA	13/09	15,30 a 20,30

SEGUNDA PARTE

TEMARIO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

1° Clase
Comunicación. Concepto. Formas de comunicación institucional. La comunicación ascendente, descendente y horizontal. El rumor y su impacto en la organización. La absorción de incertidumbre. Las nuevas tecnologías y su función en la comunicación interna y externa. Comunicación y persuasión. La comunicación interna. La negociación. Concesión y adversación. Cómo cerrar acuerdos.

2° Clase
Formas de persuasión de Borrat. Concepto y aplicación del lector modelo (Umberto Eco). Los instrumentos de comunicación y su funcionalidad.
La imagen. Imagen de marca y reputación. Atributos de marca. La imagen real y la imagen mental. La relevancia del servicio en el posicionamiento. Historia y valores como marcas de identidad institucional.

3° Clase
Sistemas de medición de la comunicación. Los indicadores, una forma de objetivar la realidad. La identificación y el involucramiento. Lo lúdico como una herramienta para lograr objetivos. El rol del marketing en el servicio al cliente. El marketing directo y el marketing promocional. Recursos del marketing al servicio de la empresa. Evaluación de las 5 fuerzas del mercado. Exploración y evaluación interna. Estudio de casos.

CRONOGRAMA				
LOCALIDADES	LUGAR	CLASES	FECHAS	HORARIO
San Luis	Salón Blanco - Pal. de Justicia	PRIMERA	06/08	15.30 a 19.30
	Salón Blanco – Pal. De Justicia	SEGUNDA	13/08	15.30 a 19.30
	Salón Blanco – Pal. De Justicia	TERCERA	20/08	15.30 a 19.30
Sta. Rosa - Juzg. Multifuero	Salón Auditorio	PRIMERA	03/09	15.30 a 20.30
	Salón Auditorio	SEGUNDA	10/09	15.30 a 20.30

Villa Mercedes	Salon Auditorio	PRIMERA	04/10	15,30 a 20,30
		SEGUNDA	11/10	15,30 a 20,30

II) El presente curso esta dirigido a Magistrados, Funcionarios y Empleados del Poder Judicial y las inscripciones se realizaran en las Sedes del I.C.I., conforme a los siguientes aranceles:

MAGISTRADOS Y FUNCIONARIOS.....	\$50,00
EMPLEADOS.....	\$30,00

Se entregaran certificados con el 80 % de asistencia y curso aprobado.

III) Por Dirección Contable se dispondrá lo pertinente para el pago de honorarios, combustible y peajes y otros gastos necesarios para el cumplimiento del presente acuerdo.

Con lo que se dio por terminado el presente acto, disponiendo los Señores Ministros se comuniquen a quienes corresponda, firmando ante mí, doy fe.-