



Ministerio de Cultura y Educación
 Universidad Nacional de San Luis
 Instituto Politécnico y Artístico Universitario
 Departamento: IPAU
 Area: IPAU

(Programa del año 2019)
 (Programa en trámite de aprobación)
 (Presentado el 04/12/2019 09:23:30)

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	TEC. UNIV. EN ADM. Y GEST. JUD	OCS 15/18	2019	2° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
FABRE, PATRICIA DEL VALLE	Prof. Colaborador	CONTRATO	6 Hs
GARDELLA, JULIETA BELEN	Prof. Colaborador	CONTRATO	6 Hs
NIGRA, ANA MARIA	Prof. Colaborador	CONTRATO	6 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
Hs	60 Hs	Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
D - Teoria (solo)	2° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
04/08/2019	04/10/2019		60

IV - Fundamentación

El acceso a la justicia -El acceso a justicia es un derecho humano fundamental, un requisito básico en un sistema legal que garantice y no solo proclame los derechos de todos (Casal, 2005, p.40) de allí que nos importa tratarlo en este curso, ya que consideramos que el agente judicial que recibe a los justiciables es parte importante para efectivizar este derecho

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

1.1. Objetivo General Brindar herramientas conceptuales y prácticas que permitan comprender la importancia de la atención de calidad al público en el acceso a la justicia. 1.2. Objetivos específicos 1.-Reflexionar sobre la importancia de la atención al público en el poder judicial. 2.-Presentar nociones sobre atención al público, identificar receptores internos y externos, la normativa aplicable el rol de los agentes. 3.-Analizar el concepto de calidad vinculado al Poder Judicial y su vinculación con la atención al público y la comunicación. 4.-Proponer instrumentos de comunicación interna y externa que permitan mejorar el proceso de atención al público

VI - Contenidos

Unidad 1: Marco Conceptual 1.-El acceso a la justicia 2.-Usuarios internos y externos. 3.-Aspectos generales de la atención al ciudadano. 4.-Normativa aplicable-Constitución nacional, Provincial Ley de administración de Justicia. Reglas de Brasilia. 5.-La calidad en la atención al público. Unidad 2: Comunicación y atención al ciudadano 1.-El concepto de comunicación: distintos modelos y estilos 2.-La comunicación en los organismos estatales. 3.-Elementos del proceso de

comunicación. Unidad 3: Profesionalización de la atención al público. 1.-Que es profesionalizar-competencias ético-institucionales. 2.-Diferencias entre “público” y “usuarios”. 3.-Entrevista de atención al público. El asesoramiento no coercitivo. 4.-Intimidación del Justiciable-Consentimiento informado. 5.-Gestión de quejas y reclamos. Unidad 4: La representación institucional a través del agente judicial. 1.-El rol del puesto de atención al público. 2.-Imagen institucional y sentido de pertenencia.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

VIII - Regimen de Aprobación

Para PROMOCIONAR: Presentación en tiempo y aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Unidad con puntuación mayor o igual a 7 (siete) –En el campus 70/100 y posterior aprobación de Integrador-coloquio de promoción según fecha de cronograma, bajo la modalidad presencial. Para REGULARIZAR: Presentación en tiempo y aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Unidad con puntuación mayor o igual a 4 (cuatro) –En el campus 40/100. Las tareas de envío obligatorio tendrán dos recuperaciones (ver cronograma de la asignatura). Para APROBAR: Una vez regularizada la asignatura, se tomará un examen presencial y escrito según calendario académico. Se evaluarán los temas estudiados en las cuatro unidades.

IX - Bibliografía Básica

[1] [1] Calidad de atención al público. BIBLIOGRAFÍA A UTILIZAR  Gigli P., Nacke M. y Boix M. (2011). Desafíos y recomendaciones para la atención al vecino en la Municipalidad de San Fernando, Buenos Aires. Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1577.pdf> (Fecha de consulta: 05/06/19).  Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. República del Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf> (fecha de consulta: 05/06/19)  https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_06_ATENCION_CIUDADANO.pdf

X - Bibliografía Complementaria

[1] [1] BIBLIOGRAFIA Unidad 1- Andreu-Guzmán F & Curtis, C. (2008) Comentarios sobre las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Defensa pública: garantía de acceso a la justicia. Ministerio Público de la Defensa – Defensoría General de la Nación (2008) 1ª ed. - Buenos Aires. Autor. en http://www.aidef.org/wtksite/cms/conteudo/179/Libro_Defensa_Publica-Garantia_de_acceso_a_la_justicia.pdf última consulta 10/01/2015. - Bergoglio, María Inés. (1997-1998) Desigualdades en el acceso a la justicia civil: diferencias de género. (4) Córdoba. CIJS, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UNC Editorial/Editor 1999. En <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Argentina/cijs-unc/20110724040041/sec4003a.pdf>. - Berizonce, R. (Agosto 2012) Virtualidad y proyecciones del movimiento del acceso a la justicia. En Compendio Jurídico (65) ftp://ftp.errepar.com.ar/Facebook/CompJuridico-Berizonce_Roberto.pdf Última consulta 18/01/15 pp 95. - Cárcova, C. (2004) Acceso a la justicia: exclusión y aculturación” En *Urbe et ius: Revista de opinión jurídica*, ISSN 1668-4001, (2), 2004 (Ejemplar dedicado a: El Acceso a la Justicia y la Efectiva Protección de los Derechos de los Ciudadanos) pp 11-17. En www.urbeetius.org. - Casal, Jesús María. (2005) Derechos Humanos, equidad y acceso a la Justicia. En Casal, J. M., Roche, C. L., Richter, J., & Chacón Hanson, A. *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia* (1.a ed.). Caracas, Venezuela: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (Ildis). <http://library.fes.de/pdf-files/bueos/caracas/03831.pdf> (última consulta 08/12/12). pp. 11-51. - Delgado Martín, J. (2008) Las reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. En Consejo General del Poder Judicial. *Declaración de Brasilia, más iguales más justos, más [2] solidarios*. Cumbre Judicial Iberoamericana. Madrid. En <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>. - Ferrandino, A. Reformas para Facilitar el acceso a la justicia. En <http://www.arjenjus.org.ar/articulos/alvaro.doc> Última consulta 05/05/2011. - Gómez Santamaría, Sandra. (2009) El derecho como creencia e imaginación: un acercamiento a los estudios culturales. En *Estudios De Derecho* ISSN: 0120-1867, 2009 (LXVI) fasc. 147 pp 105-135. En <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/red/article/viewFile/2410/1962> última consulta 02/10/2012. - Instituto

Interamericano de Derechos Humanos. (2010) Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos económicos, sociales y culturales. San José de Costa Rica HDH Autor En http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/10_2011/6785.pdf última consulta 20/03/2015.-Nelken, David. (2004) Using the concept of legal culture. The UC Berkeley Center for the Study of Law and Society. En <http://escholarship.org/uc/item/7dk1j7hm> última consulta 25/11/2013.-Ribotta, Silvina. (2012) Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Vulnerabilidad, Pobreza y Acceso a la Justicia. –En Centro de Estudios Iberoamericanos Revista Electrónica Iberoamericana ISSN: 1988 -0618 (6) n° 2. <http://www.urjc.es/ceib/> En http://www.urjc.es/ceib/investigacion/publicaciones/REIB_06_02_04Ribotta.pdf última consulta 15/01/2015pp.1-37.-Richter, Jacqueline, Roche, Carmen Luisa. (2005): La Cultura Jurídica como Barrera para el Acceso a la Justicia en Venezuela en Casal, J. M., Roche, C. L., Richter, J., & Chacón Hanson, A. (2005). Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia (1.a ed.). Caracas, Venezuela: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (Ildis). En <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/03831.pdf> (última consulta 19/03/2015) pp. 57-110. [3] -Richter, Jacqueline, Roche, Carmen Luisa (n.d.): La Cultura Jurídica como Barrera para el Acceso a la Justicia en Venezuela.-Segunda Conferencia Nacional de Jueces 2007 Salta en <http://www.cij.gov.ar/adj/ADJ-0.994348001226523089.pdf>(última consulta 17/05/2011).-Torres Arends, Irene.(jul. 2001) Ciudadanía y cultura jurídica: una aproximación a la identidad jurídica del venezolano.Politeia. [online]. vol.24, no.27 [citado 16 Mayo 2011] pp.91-104. En: <http://www2.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-97572001000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0303-9757. Última consulta 16/05/2011.-Wright, S. La politización de la “cultura”. (Febrero 1998) Publicado en Anthropology Today(14) N°1, Febrero de Trad. Florencia Enghel, Revisión técnica de Mauricio F. Boivin-Mimeo.-LEGISLACIÓN -Ley 26.994 Código Civil y Comercial de la República Argentina-Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad Texto oficial En http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=10cef78a-d983-4202-816e-3ee95d9c1c3f&groupId=10124 -ACORDADAS Y ACUERDOS-Acordada CSJN 5/2009-Acuerdo STJ 156/2009 [4] La comunicación en situaciones específicas “del cuadernillo “Calidad en la atención a la ciudadanía. Estrategias-internet--Vicente Ruiz, Rodríguez Ramírez et Al -Escuela de Formación e innovación administración Pública-Región de Murcia.[https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=14_INT_5017%20Calidad%20atenci%F3n%20ciudadan%EDa.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=106179&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m15012,49056](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=14_INT_5017%20Calidad%20atenci%F3n%20ciudadan%EDa.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=106179&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m15012,49056)Asimismo, se debe trabajar el Manual de buenas Prácticas en la atención a usuarios. Universidad de Extremadura.Universidad de Extremadura -Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios-1 Edición (2012) Recuperado de http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf (fecha de consulta 1/08/19) [5] Chavarría Marcillo, S y Segovia Meza Rocío SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DE [6] LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ -Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – [7] Recuperado el 23-09-19 de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/secretaria> [8] universidad-manabi.html [9] Ulloa Fernando Sociedad y crueldad [10] <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL002016.pdf> [11] Consejería de Justicia y administración Pública, Junta de Andalucía. Análisis de puestos de [12] Atención directa a la ciudadanía. Recuperado en [13] http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/institutodeadministracionpublica/publico/anexos/investigacionyestudios/informe_analisis_puestos_atencion_ciuda [15] dania.pdf [16] Gobierno de la Provincia de Córdoba. Manual de atención al ciudadano Recuperado en [17] <http://www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2015/09/MANUAL-DE-ATENCION-AL> [18] CIUDADANO.pdf

XI - Resumen de Objetivos

Brindar herramientas conceptuales y prácticas que permitan comprender la importancia de la atención de calidad al público en el acceso a la justicia

XII - Resumen del Programa

XIII - Imprevistos

XIV - Otros

--

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	