



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Buenos Aires, 12 de agosto de 2020

RES. CM N° 163/2020

VISTO:

La Actuación N° A-01-00012747-3/2020, el Dictamen de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica N° 27/2020, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación mencionada en el Visto, la Sra. Secretaria de Coordinación de Políticas Judiciales, Dra. Gisela Candarle, solicita la realización de un programa de capacitación para los operadores de la línea telefónica 0800-122-JUSBAIRES, en modalidad virtual, sobre técnicas de atención referidas a la contención psicológica requerida para el abordaje de situaciones críticas de los usuarios del servicio.

Que el Proyecto citado propicia: 1) seleccionar a los capacitadores expertos en la materia; 2) continuar con el plan de mejora continua de formación de los agentes que atienden la línea 0800 para la prestación de un mejor servicio; y 3) brindar a los agentes mencionados las herramientas necesarias para abordar situaciones de crisis que pudieran acaecer en el marco de la prestación del servicio.

Que la necesidad de la realización de esta capacitación surge de los requerimientos realizados por los propios agentes que se desempeñan en el área, quienes manifiestan no contar con las técnicas y métodos necesarios para contener a aquellos usuarios del servicio que se encuentran en situaciones de crisis.

Que la línea telefónica 0800 JUSBAIRES funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, ofreciendo un servicio de información y orientación al ciudadano sobre un amplio abanico de temas vinculados a la justicia.

Que frente a la creciente demanda y utilización del servicio resulta necesario dotar a los agentes de las herramientas técnicas de atención telefónica para brindar asesoramiento y contención tanto en las situaciones de crisis como en las llamadas de consulta.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Que el Centro de Formación Judicial junto con la Oficina de Proyección Institucional y la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales, estarán a cargo de la organización y realización del curso.

Que se destaca que el presente proyecto no requiere erogación alguna.

Que conforme lo prevé la Ley 31 en su artículo 51, es competencia de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica *“Intervenir en la profundización del intercambio de experiencias de gestión institucional con otros niveles de la administración pública o de administración de Justicia de orden local, nacional o internacional”* y *“diseñar e implementar herramientas e instrumentos de planificación estratégica para la prestación del servicio de Justicia de la Ciudad y el Consejo de la Magistratura”*.

Que ello así, la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, mediante Dictamen CFlyPE N° 27/2020 propuso aprobar la realización del curso de “Capacitación para Operadores del 0800 JUSBAIRES”.

Que este Plenario comparte los criterios esgrimidos por la comisión interviniente, dejándose constancia que la presente decisión se adopta por unanimidad.

Por ello, y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el art. 116 de la Constitución de la Ciudad, la Ley N° 31,

**EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Artículo 1º: Aprobar la realización del curso de “Capacitación para Operadores del 0800 JUSBAIRES”, que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º: Regístrese, comuníquese a la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, publíquese en la página de internet oficial del Consejo de la Magistratura (www.consejo.jusbaires.gob.ar) y, oportunamente, archívese.

RESOLUCIÓN CM N° 163/2020



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
“2020. Año del General Manuel Belgrano”

RES. CM N° 163/2020 – ANEXO

Capacitación para operadores del 0800- JUSBAIRES

Objetivo General

- Brindar a los operadores de la línea 0800 122 JUSBAIRES una capacitación - modalidad virtual - sobre las herramientas técnicas de atención referidas a la contención psicológica requerida para abordar situaciones críticas de los usuarios del servicio.

Objetivos Específicos

- Seleccionar a los capacitadores expertos en la materia.
- Continuar con el plan de mejora continua que comprende la formación de los agentes del 0800 para brindar un mejor servicio cada día.
- Contar con las herramientas necesarias para abordar situaciones de crisis.

Fundamentación del Proyecto

La realización de esta capacitación en materia de contención psicológica surge a raíz de un requerimiento realizado por los propios agentes del servicio. Del relato de sus experiencias surge que han vivido situaciones en la que los usuarios se encuentran desbordados y resulta difícil brindar el abordaje correspondiente.

Actualmente el 0800 JUSBAIRES funciona los 365 días del año y las 24 horas del día. Ofrece un servicio de información y orientación al ciudadano sobre un amplio abanico de temas vinculados a la justicia. Pero en la práctica, ese universo se ha ampliado debido a la propia demanda ciudadana.

La experiencia de quienes están al frente del servicio nos indica que resulta necesario contar con herramientas técnicas de atención para brindar asesoramiento y contención tanto en las situaciones de crisis como en las llamadas de consulta.

Al recibir un llamado, se ofrece una escucha activa, la cual implica brindar atención, disponibilidad e interés por la persona que está al otro lado del teléfono, teniendo en cuenta las pausas, los tonos, las inflexiones de la voz y el énfasis en el relato, ya que debido a la naturaleza de la atención telefónica, quedan por fuera la gestualidad, los movimientos corporales, miradas, entre otros factores que caracterizan la comunicación.

En algunas oportunidades, los usuarios llaman para recibir información, en otras, apoyo y contención psicológica, expresando su necesidad de ser escuchados. En otros casos, el motivo de la comunicación está centrado en el pedido de asesoramiento sobre situaciones críticas. Además se reciben llamados referidos a situaciones de violencia que requieren un abordaje específico.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura
“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Por lo expuesto, consideramos oportuno la realización de una capacitación que permita a los agentes del 0800 contar con las herramientas necesarias para abordar las distintas situaciones que se presenten.

Área operativa

La Oficina de Proyección Institucional y la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales serán las encargadas de organizar la capacitación.

Plan de acción

1. Selección del/los capacitadores.
2. Elaboración del cronograma para la capacitación.
3. Difusión del cronograma a los agentes del 0800.

Áreas involucradas

Centro de Formación Judicial.

Presupuesto

No requiere erogación presupuestaria.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES

