

1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

“FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO PENITENCIARIO”

2. CAPACITADOR: Lic. Sergio GENIADIEFF

3. FUNDAMENTACIÓN:

El mundo actual exige un alto nivel de competitividad, para el caso de los miembros del servicio penitenciario, debe estar en el marco de los principios de atención prioritaria al ciudadano, el respeto a la ley, a los Derechos Humanos, la efectividad del servicio y la transparencia en las actuaciones de cada uno de sus integrantes.

Estos principios marcan las pautas para el crecimiento, posicionamiento y sostenimiento institucional.

En este contexto, el cumplimiento de la misión asignada al Servicio Penitenciario, surge como una función de naturaleza social que demanda brindar a la comunidad un servicio de seguridad de la más alta calidad.

Por consiguiente, la actuación de la institución ha de fundamentarse en una cultura institucional que promueva la excelencia, las buenas prácticas y el mejoramiento continuo.

4. OBJETIVOS:

General:

- Incorporar las nociones fundamentales de Servicio de Excelencia, interés por las personas y Comunicación eficaz y gestión emocional de las emociones básicas, y de la ira en especial.
- Desarrollar en los participantes competencias y tecnología en la construcción del vínculo afectivo – emotivo positivo entre el agente y el ciudadano.

5. DESTINATARIOS: El curso está orientado a todo el personal del Servicio Penitenciario Provincial.

6. CONTENIDOS:

Módulo 1

Identificar los principios del servicio al ciudadano y los tipos de comunicación en el servicio de excelencia.

Identificar y practicar los conceptos y especificidad del compromiso.

Desarrollar competencias comunicacionales y emocionales negativas de manera apropiada.

Módulo 2

Incorporar los indicadores de la gestión emocional y la ira en especial en el clima de trabajo, el grupo y los individuos

7. MODALIDAD: PRESENCIAL

8. METODOLOGÍA:

Las actividades que se proponen en este curso están orientadas a concretar un aprendizaje basado en contenidos y reflexiones y prácticas sobre el cotidiano trabajo de atención al ciudadano en la penitenciaría.

9. DURACIÓN: 5 (horas) hs reloj.

10. CRONOGRAMA: 5 de diciembre de 2017 de 7.30 a 12.30 hs.

11. CUPO: 80 personas.

12. CERTIFICACIÓN: se otorgará certificación de Asistencia a quienes cumplan con la presencialidad durante las 5hs que dura la capacitación.

13. SEDE DE DICTADO: IPAP CHACO – Arturo Illia 26 – Edificio Olivetti. Planta baja.