

Atención y Orientación a Usuarios a través de Plataformas Informáticas

Código: **4037**

Descripción:

La correcta y pertinente atención de la persona usuaria del Poder Judicial ha sido constante motivo de atención, no sólo desde la Corte Suprema, sino también en las planificaciones anuales de administradores de tribunales y en el trabajo diario de todas las funcionarias y funcionarios. Atender y orientar adecuadamente a una persona usuaria no sólo significa reconocer dignidad en otra persona, sino que reconocer la relevancia de la función propia. Por ello este curso es significativo: para comprender formas y procedimientos, protocolos e instrucciones y para contar con alternativas de solución a las variadas problemáticas que pueden presentarse.

Destinatarios y destinatarias:

Escalafón de Empleados.

Objetivos

a. Objetivo general

- Comprender la relevancia de una buena atención de personas usuarias en el sistema de justicia, aplicar los distintos protocolos y normas al respecto, así como utilizar los atributos de calidad de atención del Poder Judicial, para atender y solucionar las consultas a través de los canales remotos, contemplando las características propias del medio y el perfil de la persona por atender.

b. Objetivos específicos

- Comprender la relevancia estratégica de una buena atención de personas usuarias para la calidad del servicio de justicia.
- Distinguir el contexto y la complejidad que conlleva la atención a las personas usuarias en las plataformas informáticas, en comparación con la atención presencial, para

relevar los aspectos particulares que tiene esta forma de comunicación con las personas usuarias en sus distintos perfiles, necesidades y requerimientos.

- Atender adecuadamente las solicitudes, así como orientar eficientemente a las personas usuarias según protocolos institucionales, en las distintas plataformas de comunicación remota que conviven en los tribunales del país, para lograr la satisfacción de las necesidades de atención e información.
- Integrar herramientas de control emocional y de comunicación para resolver o derivar adecuadamente por medio de plataformas virtuales situaciones frecuentes y otras complejas.

1. Contenidos

Unidades de aprendizaje	Contenidos
Módulo 1: Contexto de atención a usuarios del Poder Judicial a través de plataformas digitales	Política de Atención de Usuarios y Planificación Estratégica PJUD - Finalidad. - Propósito. - Ámbito de aplicación. - Personas destinatarias. - Principio rector. - Enfoques: Derechos Humanos y Servicio Público. - Ejes estratégicos. Contexto del servicio a la persona usuaria por canales remotos de funcionarios del Poder Judicial Atención de personas usuarias: de la presencialidad a la virtualidad - Aspectos transversales a toda atención de personas usuarias. - Aspectos adicionales a considerar en una atención de personas usuarias por medios telemáticos.

Módulo 2: Protocolos de Atención según Competencia y Calidad de Servicio	Introducción a los estándares y protocolos de atención - Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables. - Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual. - Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar y violencia de género. Calidad de la atención de usuarios: habilidades personales y protocolos de atención - Habilidades personales. - Protocolos de atención en una video llamada.
Módulo 3: Control Emocional en la Atención Remota y Manejo de Situaciones Críticas en el Servicio	Pasos para el manejo asertivo y apoyo emocional de personas usuarias o integrantes del tribunal frente a situaciones complejas Pasos para el manejo asertivo de personas usuarias que se expresan irritables, molestos y/o enojados
Módulo 4: Actividades de evaluación final y cierre	

2. Modalidad de ejecución

Los cursos en línea de la Academia Judicial se desarrollan a distancia, a través de la plataforma que se dispone para estos fines en <http://campusvirtual.academiajudicial.cl>; y 4 sesiones sincrónicas tutorizadas, a realizar semanalmente por medio de la plataforma de videoconferencia Zoom. De esta manera, se combina la entrega de contenidos y la retroalimentación del aprendizaje, impulsando la interacción entre estudiantes y tutores y tutoras.

3. Metodología

Los cursos tienen una **estructura modular**, estando compuestos por 4 módulos. Los **primeros tres módulos**, que se habilitarán secuencial y semanalmente, contemplan recursos

para el aprendizaje (contenidos mínimos, recursos obligatorios y complementarios) y actividades de aprendizaje (dinámicas de aplicación y cuestionarios). La revisión y estudio de los recursos para el aprendizaje será fundamental para responder a las actividades de aprendizaje, así como para avanzar semanalmente al siguiente módulo.

El **cuarto módulo** es de cierre y evaluación final del curso sobre los contenidos tratados a lo largo de los tres primeros módulos. La evaluación del curso consiste en un cuestionario y, eventualmente, en un trabajo colaborativo. Es obligatorio la realización de todas las actividades de aprendizaje, además de las actividades finales de evaluación. Cabe precisar que las actividades no están sujetas a calificaciones aprobatorias, sino que, a retroalimentación por parte de la tutora, tutor o tutores, según corresponda.

Por su parte, las **sesiones sincrónicas** complementarán el trabajo desarrollado en plataforma, siendo un espacio de retroalimentación colectiva de las actividades de aprendizaje y repaso de los contenidos más relevantes del módulo respectivo. Estarán a cargo de la tutora, tutor o tutores, según corresponda; se realizarán semanalmente (1 sesión sincrónica a la semana) y podrán tener una duración máxima de 90 minutos. Por último, destacar que todas son grabadas y posteriormente publicadas en plataforma, para su revisión.

Para aprobar los cursos en línea se requiere de la participación efectiva en las actividades sincrónicas y completar todas las actividades que lo integran, incluida la evaluación final, independientemente de la nota recibida en ésta.

4. Aprobación y evaluación del curso

Conforme el artículo 67 del Reglamento General de la Academia Judicial, para aprobar un curso se requiere acreditar la participación efectiva en todas las actividades presenciales que éste contemple o haber completado todas las que integran uno virtual. De esta forma, **para aprobar los cursos en línea se requiere de la participación efectiva en las actividades sincrónicas y completar todas las actividades que lo integran, incluida la evaluación final, independientemente de la nota recibida en ésta.**

Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 68 ese mismo Reglamento: *"Los cursos del programa de perfeccionamiento serán objeto de evaluación de reacción y de aprendizaje. Las evaluaciones de aprendizaje tendrán por finalidad únicamente retroalimentar al alumno, a los docentes y a la propia Academia respecto del proceso de aprendizaje"*.

5. Duración

El tiempo estimado de dedicación es de 32 horas pedagógicas y cronológicas, que se distribuyen equitativamente a lo largo de 4 semanas de vigencia. En este periodo, las personas participantes del curso podrán revisar y estudiar los recursos para el aprendizaje, realizar las actividades y participar en las sesiones sincrónicas. Además, el curso estará disponible en la plataforma por

un mes desde su apertura.

6. Comisión de servicio

Las personas participantes del presente curso tienen comisión de servicio, en los términos aprobados por la Excma. Corte Suprema. Para la ejecución de este curso, las personas participantes contarán con **32 horas de comisión de servicio**.

Para conocer más detalles, visite:

<https://academiajudicial.cl/programas/perfeccionamiento/postulacion-y-seleccion/>

7. Cupo

El cupo máximo de alumnos y alumnas es 30.