

Tácticas y estrategias para la atención de usuarios ante situaciones complejas

Código: 4061

Descripción

En la consecución del derecho al acceso a la justicia por parte del Poder Judicial de Chile, inciden de manera trascendental e inmediata los funcionarios y funcionarias a cargo de la atención de personas en los distintos centros de justicia del país. Esta labor puede verse obstaculizada por situaciones conflictivas o complejas de abordar, las cuales representan desafíos particulares caso a caso y, en consecuencia, generan la necesidad de contar con herramientas específicas que faciliten tanto el trabajo ante dichas situaciones, así como asegurar el acceso a la justicia y atención eficaz y oportuna, incluso en contextos problemáticos. Para la debida observancia de lo anterior, el presente curso busca aportar tácticas y estrategias sobre la resolución de conflictos y abordaje de situaciones complejas que puedan enfrentarse en el marco de la atención de personas usuarias en los tribunales de justicia, promoviendo una perspectiva que asegure una atención de calidad en todo momento.

Destinatarios/as

Escalafón Secundario – Escalafón de Empleados.

Objetivos

A. Objetivo general:

- Describir, reconocer y emplear distintas técnicas y estrategias para abordar la resolución de situaciones complejas en el contexto de la atención de personas usuarias en los tribunales de justicia, promoviendo un servicio de justicia de calidad en toda circunstancia.

B. Objetivos específicos:

- Analizar el acceso a la justicia como garantía de los justiciables, su consagración dentro del ordenamiento jurídico chileno, y su protección. De igual manera, analizarán su vinculación directa con el sistema de justicia, y en particular, con la atención de usuarios/as como enfoque principal y eje estratégico del Poder Judicial.
- Utilizar las tácticas y estrategias para el abordaje de situaciones complejas en el Poder Judicial, con el fin de canalizar estas situaciones en una dirección constructiva y facilitar un abordaje efectivo de ellas, tanto en su entorno laboral, como en la atención de usuarios/as.
- Identificar situaciones complejas en la atención de usuarios/as, reconociendo las oportunidades de mejora en el ejercicio de sus funciones, a la luz de los protocolos existentes en el Poder Judicial.

1. Contenidos

Unidades de aprendizaje	Contenidos
Módulo 1: Acceso a la justicia y atención de usuarios/as.	1. Poder Judicial, Organización y Funcionamiento. ¿Quiénes forman parte del Sistema Judicial Chileno? 2. Acceso a la justicia 3. Plan Estratégico 2021-2025. Eje estratégico N°1: “Impacto en la sociedad”.
Módulo 2: Tácticas y estrategias para el manejo asertivo de situaciones complejas en el Poder Judicial	1. Protocolo manejo asertivo de situaciones complejas 1.1 Disminuyendo los niveles de agitación psicofisiológica 1.2 Manejo asertivo y apoyo emocional de usuarios/as y/o miembros del tribunal, enfrentados a situaciones complejas. 1.3 Manejo asertivo de usuarios que se expresan irritables, molestos y/o enojados. 2. Inteligencia emocional 2.1 ¿Quiénes pueden aplicar el protocolo?

	2.2 ¿Qué significa saber administrar las emociones? Inteligencia emocional. 2.3 Las competencias de la inteligencia emocional 2.4 ¿Podemos entrenar nuestra inteligencia emocional?
Módulo 3: Situaciones complejas en la atención de usuarios/as. Reconocimiento y evaluación	1. El derecho de acceso a la justicia y los grupos vulnerables. 1.1 La importancia de conocer los protocolos de grupos vulnerables 1.2 Los usuarios y usuarias del Poder Judicial 1.3 Protocolos de acceso a la justicia de grupos vulnerables 1.4 Protocolo de acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes 1.5 Protocolo de acceso a la justicia de personas con discapacidad 1.6 Protocolo de acceso a la justicia de personas migrantes y sujetos de protección internacional 1.7 Protocolo de acceso a la justicia de personas, comunidades y pueblos indígenas 1.8 Protocolo de acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia de género
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 obligatoria 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

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 encuesta y evaluación final, independientemente de la nota recibida en ésta.**

Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 69 ese mismo Reglamento: *"Los cursos del programa de perfeccionamiento serán evaluados, al menos, en reacción y aprendizaje. Las evaluaciones de aprendizaje tendrán por finalidad únicamente retroalimentar al/la estudiante, a los/as 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/as es 30.