

TALLER DE ATENCIÓN DE USUARIOS/AS

Código: 5204

Descripción:

El acceso a la justicia y una atención pertinente de las personas usuarias del Poder Judicial es un especial motivo de consideración no tan sólo de la Corte Suprema, si no, también del trabajo diario de funcionarias y funcionarios del Poder Judicial. Atender y orientar adecuadamente a cada persona usuaria, no sólo significa reconocer dignidad en otra persona, sino que reconocer la relevancia de la función propia. Por ello este curso toma especial relevancia en la forma de asegurar el debido acceso a la justicia y su servicio para comprender formas y procedimientos, protocolos e instrucciones y para contar con alternativas de solución a las variadas problemáticas que pueden presentarse.

Este taller está orientado a perfeccionar los conocimientos adquiridos en los cursos *Atención y orientación a usuarios a través de plataformas informáticas y tácticas y estrategias para la atención de usuarios ante situaciones complejas* y a entrenar las habilidades críticas asociadas a la atención de usuarios y usuarias en el servicio de justicia. Más concretamente, se actualizarán los conocimientos específicos, se analizarán casos y buenas prácticas, y se entrenarán los comportamientos críticos asociados la atención de usuarios y usuarias.

Destinatarios/as:

Escalafón Secundario- Escalafón Empleados

1. Objetivos

a. Objetivo general

- Desarrollar estrategias y herramientas para la adecuada atención de usuarios y usuarias del sistema de justicia, aplicando los diferentes protocolos y normas al existentes, promoviendo un servicio de justicia de calidad siempre y en toda circunstancia.

b. Objetivos específicos

- Reforzar los conocimientos relevantes asociados a la atención de usuarios y usuarias del sistema de justicia.

- Reconocer las habilidades comunicacionales propias, como escucha activa y comunicación efectiva, y analizar las fortalezas y aspectos a perfeccionar o entrenar en la atención de personas.
- Entrenar la capacidad de reconocer, planificar y ejecutar una comunicación eficiente de acuerdo a los propósitos y objetivos de cada situación judicial.
- Entrenar y poner en práctica herramientas y estrategias para la atención de usuarios y usuarias en el quehacer diario en los tribunales de justicia.
- Planificar la aplicación de los conocimientos y habilidades entrenadas en su trabajo judicial.

2. Contenidos

Unidades de aprendizaje	Contenidos
CONOCIMIENTOS DE BASE	Los conocimientos de base para este curso se encuentran en el curso en línea "Tácticas y estrategias para la atención de usuarios ante situaciones complejas" y "Atención y orientación de usuarios de plataformas informáticas" cuyos programas pueden consultar AQUÍ. • <i>Política de atención de usuarios y usuarias y planificación estratégica PJUD.</i> • <i>Introducción a los estándares y protocolos de atención.</i> • <i>Calidad de la atención de usuarios: habilidades personales y protocolos de atención</i> • <i>Introducción a la política de atención de usuarios: calidad de servicio y enfoque en DDHH.</i> • <i>Acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad</i>
TALLER	Los contenidos de este taller deberán, por lo tanto, reforzar, entrenar y retroalimentar en: • <i>Calidad de servicio: principios y procesos de mejora continua.</i>

- Técnicas de comunicación en el trato con el usuario.
- Habilidades socioemocionales en el trato con usuarios del sistema de justicia.
- Manejo asertivo de personas usuarias o integrantes del tribunal frente a situaciones complejas.
- Manejo de los protocolos de atención de usuarios y usuarias según competencia y calidad de servicio

3. Modalidad de ejecución

Este curso se desarrolla de manera presencial, en modalidad de Taller¹.

4. Metodología

Los talleres son una instancia de actualización, profundización y entrenamiento de los conocimientos y habilidades adquiridas en el curso en línea que es prerequisite. Se trata de generar una instancia de aprendizaje activo de las y los participantes a través de la aplicación de conocimientos a situaciones o casos concretos del contexto de trabajo de tribunales y el entrenamiento de habilidades en simulaciones o ejercicios prácticos. Todo taller incluirá una instancia de diagnóstico inicial de los conocimientos y habilidades relevantes, así como de entrenamiento y retroalimentación de las mismas. Se privilegiarán metodologías activas, así como el uso de casos reales y de jurisprudencia actualizada.

Resultan muy importantes las instancias de retroalimentación del trabajo de los participantes, así como una evaluación sumativa² final que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos del curso.

5. Aprobación y evaluación

De acuerdo a lo señalado en el artículo 69 del Reglamento General de la Academia Judicial:
"Los cursos del programa de perfeccionamiento serán evaluados, al menos, en reacción y

¹ Se entiende por *Taller* un tipo de metodología donde predominan la interacción entre profesores y participantes, así como actividades de aplicación concretas de los aprendizajes logrados. En los talleres, predominan las actividades prácticas de aplicación, como son la resolución de casos o simulaciones.

² Se entenderá por *Evaluación sumativa*, la o las actividades de evaluación que se realizan al final del proceso formativo para conocer el estado de cumplimiento de los objetivos de aprendizajes.

aprendizaje. Las evaluaciones de aprendizaje tendrán por única finalidad retroalimentar al/la alumno/a, a los/as docentes y a la propia Academia respecto del proceso de aprendizaje."

La Academia Judicial decidirá el instrumento de evaluación a aplicar en el curso, lo que informará una vez iniciado éste.

Conforme el artículo 67 de ese mismo Reglamento, *"Para aprobar un curso del programa de perfeccionamiento, se requiere acreditar la participación efectiva en todas las actividades presenciales que éste contemple o haber completado todas las que integran uno virtual."*

6. Duración

La duración del curso será de 24 horas, desarrollándose durante 3 días consecutivos.

7. Cupo

El cupo máximo de alumnos/as es 20.

8. Ciudad y fecha de impartición

CIUDAD	INICIO	TÉRMINO
ARICA	06-06-2023	08-06-2023
TEMUCO	13-06-2023	15-06-2023
VALPARAISO	28-06-2023	30-06-2023
TALCA	11-07-2023	13-07-2023
SANTIAGO	01-08-2023	03-08-2023
SANTIAGO	16-08-2023	18-08-2023
SANTIAGO	05-09-2023	07-09-2023
ANTOFAGASTA	21-11-2023	23-11-2023
PUERTO MONTT	28-11-2023	30-11-2023
SANTIAGO	05-12-2023	07-12-2023