



## ACADEMIA JUDICIAL CHILE

### CURSO

#### “ATENCIÓN DE PÚBLICO EN SITUACIONES DE CRISIS O ESTRÉS”

CÓDIGO 102

#### DESCRIPCIÓN

Con el curso se pretende brindar a los participantes herramientas para una apropiada atención del público usuario del Poder Judicial, con una orientación hacia la excelencia en el servicio, y especialmente enfocado en generar soluciones efectivas frente a situaciones complejas de crisis o estrés de la persona requirente.

#### 1. De los objetivos del curso.

- a. El **objetivo general** será que, al término del curso, el participante esté en condiciones de aplicar sistemáticamente procedimientos orientados a generar la más alta calidad de servicio en su labor en el Poder Judicial, desde el punto de vista de satisfacer y exceder las expectativas de los usuarios que debe atender, considerando sus necesidades, empatizando con ellas y generando creativamente alternativas de solución frente a situaciones nuevas, complejas o no consideradas en los procedimientos habituales.
- b. Los **objetivos específicos** son:
  - i. Definir y aplicar procedimientos o protocolos de atención de usuarios que impliquen considerar empáticamente sus necesidades y darles el mejor curso de acción de manera de proyectar una buena imagen de la Unidad Judicial.
  - ii. Incorporar los conceptos de calidad total orientados a la calidad de servicio para aplicarlos en forma práctica en el ejercicio cotidiano de su rol dentro de la Unidad Judicial.

- iii. Realizar un análisis exhaustivo de las variables personales e interpersonales que influyen en la calidad de la atención de público, valorando y controlando el rol del temperamento, las emociones, las actitudes, la motivación y los rasgos de personalidad, tanto del funcionario como del usuario.
- iv. Perfeccionar competencias socio-emocionales y técnicas de atención de usuarios, potenciando las habilidades en el trato interpersonal y privilegiando el enfrentamiento racional de los conflictos y situaciones complejas en el trato con usuarios.

## 2. Los contenidos del curso comprenden:

- a. Aplicación de calidad de servicio en el trato con usuarios del Poder Judicial:
  - i. Concepto de Calidad y principios de calidad de servicio en el Poder Judicial
    - a) Definiciones de calidad total y calidad de servicio.
    - b) Principios de Calidad de Servicio:
      - 1. La orientación hacia el usuario.
      - 2. El usuario como objetivo del trabajo.
      - 3. La verdadera dimensión del usuario en la calidad de Servicio.
      - 4. Los momentos de verdad en la atención de usuarios
    - c) Calidad de Servicio en la Unidad Judicial:
      - 1. Mejora continua en los procesos de atención de usuarios.
      - 2. Características de los usuarios de la Unidad Judicial y cómo enfrentarlos positivamente.
- b. Utilización de un protocolo efectivo de atención al usuario del Poder Judicial:
  - i. Planificación en el proceso de servicio:
    - a) Las necesidades del usuario.
    - b) Manejo de expectativas.
    - c) Definición de las fases del proceso de atención.
  - ii. El Protocolo de atención como un facilitador del servicio:
    - a) Aspectos técnicos a considerar.
    - b) Comportamientos verbales y no verbales (expresión corporal, gestual, aspectos para-lingüísticos).
  - iii. Competencias para aplicar el protocolo:
    - a) Empatía con el usuario.
    - b) Definición asertiva del proceso de servicio.
    - c) Motivación y actitud positiva.

- c. El rol de la conducta en la mejora de la calidad de servicio:
  - i. Factores que influyen en la calidad de servicio:
    - a) Los factores externos y su manejo.
    - b) Los factores internos, dependientes de la Unidad Judicial.
    - c) Los factores de índole personal, cómo enfrentarlos.
  - ii. Rol de los determinantes de la conducta en la atención de usuarios:
    - a) La motivación laboral y el positivismo.
    - b) Actitudes y predisposiciones frente al usuario.
    - c) Temperamento y rasgos de personalidad.
  - iii. Los factores del usuario:
    - a) Tipos de usuarios y cómo tratarlos.
    - b) Cómo influir sobre la percepción y expectativas del usuario.
  
- d. Perfeccionamiento de habilidades socio-emocionales en el trato con los usuarios del Poder Judicial:
  - i. Perfeccionamiento de aptitudes personales.
    - a) Autocontrol para el enfrentamiento de situaciones difíciles con los usuarios
    - b) Afán de logro, compromiso e iniciativa en el servicio al usuario
  - ii. Perfeccionamiento de aptitudes sociales.
    - a) Comprensión y ayuda a los demás.
    - b) Orientación al servicio.
  - iii. Competencias claves en el trato con usuarios:
    - a) Influencia y persuasión.
    - b) Capacidad de escucha y expresión.
    - c) Manejo de conflictos.
    - d) Colaboración y cooperación.

**3. De los destinatarios del curso.**

Escalafón de Empleados.

**4. De la duración y distribución horaria del curso.**

La duración del curso será de 24 horas.

El curso deberá desarrollarse en 3 días.

**5. Del cupo.**

El número de alumnos no será superior a 30 ni inferior a 15.