

### Nº 3 – “ATENCIÓN DE USUARIOS COMPLEJOS Y VULNERABLES”

Destinatarios	Escalafones secundario y de empleados
Descripción	<p>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, se requiere contar con un material docente que aporte tácticas y estrategias sobre la resolución de conflictos y abordaje de situaciones complejas que puedan enfrentarse en el marco de la atención de personas en los tribunales de justicia, promoviendo una perspectiva que asegure una atención de calidad en todo momento.</p>
Aspectos relevantes (No constituye exclusividad ni prelación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Política de atención de usuarios: Calidad de servicio y enfoque en Derechos Humanos             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instrumentos al interior del Poder Judicial. Política de atención a usuarios: Acceso, calidad y modernización.</li> </ul> </li> <li>• Acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables.</li> <li>○ Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual.</li> <li>○ Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género.</li> </ul> </li> <li>• Tipo de usuarios en el PJUD</li> </ul>

- Calidad de Servicio: Definiciones, principios y procesos de mejora continua
- Enfoque basado en Derechos Humanos: Derecho al acceso a la justicia
- Uso de lenguaje claro e inclusivo (Referencia al Manual de Lenguaje Inclusivo de la Secretaría Técnica de <género de la Corte Suprema).
- Estrategias de manejo y resolución de conflictos en el tribunal
  - Identificación del conflicto: Definición, origen y causas
  - Tipos de conflictos
  - Procesos, etapas y características de la resolución de conflictos
  - Estrategias y técnicas, tanto personales como organizacionales, para la resolución de conflictos
  - Mediación: Soluciones alternativas para la resolución de conflictos
- Técnicas de comunicación en el trato con el usuario
  - Principios básicos de la comunicación y su influencia en la relación con los usuarios
  - Proceso de comunicación interpersonal: El contexto, actitudes y procesos emocionales
  - Comunicación efectiva
  - Escucha activa y desarrollo de la empatía
  - Barreras en el emisor y receptor
- Habilidades socioemocionales en el trato con usuarios del PJUD
  - Inteligencia emocional en la atención al cliente: Manejo de emociones, automotivación y empatía.

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Autocontrol para el enfrentamiento de situaciones difíciles con los/as usuarios/as.</li><li>○ Manejo del estrés en el puesto de trabajo</li></ul>
--	---