

Nº 6	Atención de público en el Poder Judicial (Competencia de familia, laboral y penal)
Destinatarios	<p>Un material docente.</p> <p>Un curso en línea para Escalafón Secundario y Escalafón de Empleados, de competencia de familia.</p> <p>Un curso en línea para Escalafón Secundario y Escalafón de Empleados, de competencia laboral.</p> <p>Un curso en línea para Escalafón Secundario y Escalafón de Empleados, de competencia penal.</p>
Descripción	<p>Todas las instituciones que prestan un servicio a la comunidad deben estar orientadas a la satisfacción de las personas que son usuarias de lo que se provee. De ello no escapa el Poder Judicial, por lo que poder contar con un texto y curso en línea que se enfoque en una mejor prestación de servicio de justicia desde su primera línea de atención, es importantísimo y además está alineado con la gran cantidad de reglas internas que al efecto ha dictado el mismo sistema de justicia y que se materializan principalmente en protocolos, guías y recomendaciones que deberán ser sistematizadas y presentadas para su aplicación práctica preferentemente. Además, se hace necesario que el texto y curso sean capaces de distinguir las particularidades que tiene la atención de público en la competencia de familia, penal y laboral, ya que las personas usuarias, las consultas y respuestas, trámites y necesidades de orientación, son diversas y especializadas, por lo que requieren una revisión y abordaje especial desde sus especificidades.</p>
Aspectos relevantes (No constituye exclusividad ni prelación)	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Caracterización de las personas usuarias del Poder Judicial. Estudio de percepción de usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial. 13.- Política de atención de usuarios del Poder Judicial 2.- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de familia 3.- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de garantía 4.- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los juzgados de letras del trabajo y cobranza laboral y previsional 5.- Estándares y protocolos de atención para el mesón o módulo de atención de los tribunales de juicio oral en lo penal 6.- Protocolo de atención para canales virtuales y telefónico 7.- Guía de referencia rápida canales no presenciales 8.- Protocolo de atención y/o derivación en el acceso a la justicia de grupos vulnerables de esta corte de apelaciones de Santiago (Corte de Apelaciones de Santiago) 9.- Glosario de términos jurídicos 10.- Recomendaciones de lenguaje claro y comprensible y Cuaderno de Lenguaje Claro del Poder Judicial. 12.- Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile 14.- Recomendación de buenas prácticas para situaciones complejas (que consideren medidas de seguridad y protección para el funcionario o funcionaria).