



ACADEMIA JUDICIAL
CHILE

CURSO
“ATENCIÓN DE PÚBLICO COMPLEJO POR SITUACIONES DE CRISIS O
ESTRÉS”

CÓDIGO 102

1. De los objetivos del curso.

- a. El **objetivo general** del curso 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** serán:
 - 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 deberán comprender:

- 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.

La jornada de clases se distribuirá: 4 horas en la mañana e igual número de horas en la tarde. Se entiende incorporado el tiempo destinado a la pausa del café dentro de estas horas.

La duración del curso y la distribución horaria del mismo no podrá ser modificada, salvo que la Academia Judicial lo autorice expresamente.

5. Del cupo.

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