



Actividades Formativas

Programa “Buen Trato a Profesionales y Usuarios de Justicia”

Dirigida a funcionarios y funcionarias jurisdiccionales de la Corte Suprema de Justicia.

Fundamentación:

Actualmente en las Instituciones Públicas de nuestro país, el servicio a los usuarios/profesionales es un elemento esencial en lo que concierne específicamente a ganar credibilidad respecto de las tareas o actividades que se desarrollan en cada una de estas.

Como se conoce, la función de Administrar Justicia ha sido delegada por mandato constitucional a la Corte Suprema de Justicia. Esta, como máxima instancia judicial, tiene la noble labor de conocer y resolver conflictos de índole jurídico a través de los Magistrados Judiciales, con el fin de restaurar y mantener la paz social, consolidando el Estado Social de Derecho imperante en nuestra República. En ese sentido, se destaca que el Poder Judicial más allá de la estructura, procesos, etc., es decir, más allá del sistema como tal, es la suma de las personas que la componen, y cualquier proceso de transformación pasa por la asunción con convicción, por parte de las mismas de prácticas dirigidas a proteger y fortalecer el bien común.

Los/as servidores/as públicos tienen una responsabilidad especial en la construcción de lo público, debe ser por tanto una condición que el servidor/a judicial actúe desde criterios éticos, que son los que permitirán dar prioridad al interés común sobre el personal o de grupos privados. Si no es así, si la ética está ausente de la función pública, la corrupción hace su aparición de inmediato y encontrará las condiciones adecuadas para propagarse.

En este marco descrito en los párrafos anteriores, el funcionario eficiente, comprometido y transparente del Poder Judicial juega un papel preponderante, esencial e irremplazable para favorecer el buen vivir y bienestar de los ciudadanos. Se puede afirmar que la consolidación de un verdadero Estado Social de Derecho, finalmente se sostiene en la calidad del funcionamiento del Poder Judicial.

Objetivo General:

Conocer y comprender la importancia de trabajar con calidad en el servicio de la administración de justicia.

Objetivos Específicos:

- *Generar* sensibilización de los/as funcionarios/as en lo que concierne al rol constitucional de servidores/as judiciales.
- *Mejorar* la actitud ante el usuario/profesional, aplicando principios, métodos y técnicas que le permitan relacionarse en forma eficiente.
- *Aprender* las bases para desarrollar actividades de servicio al usuario acorde a las necesidades de la Institución.

Ejes temáticos:

1. Fundamentos del Servicio:

- 1.1 Definición de servicio.
- 1.2 Importancia del servicio. Rol del servidor/a judicial.
- 1.3 ¿Qué busca el usuario de justicia y qué espera de nosotros?
- 1.4 Enfoque a servir.
- 1.5 Usuario interno.



2. Atención y Manejo del Usuario:

2.1 Elementos claves en el servicio:

- 2.1.1 Lenguaje verbal.
- 2.1.2 Lenguaje corporal.
- 2.1.3 Escucha activa.
- 2.1.4 Tono de voz.

2.2 Manejo de usuarios/profesionales molestos y resolución de problemas.

2.3 Análisis de objeciones de los usuarios y construcción de argumentos para rebatirlos.

3. Inteligencia Emocional Aplicada en el Servicio a los Usuarios:

3.1 Manejo y control de emociones frente al usuario.

3.2 Trabajo en equipo.

3.3 Liderazgo en la función judicial.

3.4 Resiliencia en el servicio.

4. Servicio a los Usuarios Vía Remota:

4.1 Atención Telefónica.

4.2 Atención en Redes Sociales.

4.3 Medios alternos de contacto al usuario (e-mail, app, WhatsApp, etc.).

5. Cinco Reglas de Oro en materia de Atención a los Usuarios:

5.1 Proactividad.

5.2 La Importancia del Saludo.

5.3 Amabilidad y Cortesía.

5.4 La importancia del Nombre.

5.5 Aprender a escuchar.

Disertante:

Dra. Graciela Zelada de Rodríguez, Psicóloga Forense

Dirección Técnico Forense

Metodología:

Exposición magistral.

Breve debate.

Roleplay.

Tiempo Estimativo: 1 hora y 30 minutos.

Disertación: 50 minutos.

Roleplay: 10 minutos. Simulación de una situación de comunicación (guiado y realizado por los organizadores).

Debate: 20 minutos.

Evaluación: 10 minutos.



Evaluación:

Logística de la actividad.

Fecha, horario y lugar de realización:

Del 14 de octubre de 2019 al 25 de noviembre de 2019.

Frecuencia: días LUNES (7 jornadas en total).

Horario: de 13:30 a 15:00.

Salón Auditorio (1^{er} piso del Palacio de Justicia).

Dirigido a:

Funcionarios/as jurisdiccionales. Aproximadamente 1.700 (un mil setecientos) servidores/as judiciales de la Capital serán convocados.

Organizado por:

Dirección General de Recursos Humanos.

Centro Internacional de Estudios Judiciales (CIEJ).

Dirección de Transparencia.

Equipo Técnico encargado de la Planificación y Acompañamiento:

- *Lic. Sara Sanabria, Asistente de la Oficina Técnica de Evaluación.*
- *Prof. Daniel Cabrera, Asistente de la Dirección de Cooperación y Asistencia Judicial Internacional.*
- *Abg. Marcelo V. Jara Ramírez, Jefe de la División de Inducción.*