

Nombre del curso: Estrategias de servicio con valor para la persona usuaria Código: 2475	
Datos generales	
Descripción	<p>Este es un curso sobre Servicio de Calidad, el cual se enfoca principalmente en concientizar acerca del impacto que tiene nuestro trabajo en las vidas de todas aquellas personas que llegan a nosotros. De esta manera lograremos visualizar que el máximo beneficio de nuestro trabajo es la satisfacción de resolver las necesidades de las personas y comunidades, lo cual implica una responsabilidad de nuestra parte.</p>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Explicar la importancia del servicio público de calidad, como estrategia institucional.• Definir conceptos clave asociados a un servicio público de calidad.• Ejemplificar la aplicación de diferentes reglas, estrategias y protocolos para brindar un servicio de calidad, adaptado a las diferentes condiciones y necesidades de las personas usuarias.• Transformar las quejas en recursos para el aprendizaje. 2• Discutir en torno a la aplicación de las normativas, políticas y directrices que rigen la prestación del servicio público en el Poder Judicial.• Tomar la decisión de ser parte de la transformación en la experiencia de servicio de las personas usuarias.

Eje curricular	Programa Básico de Formación Judicial
Modalidad y tipo	Virtual (Autoaprendizaje) - Participación
Cantidad de actividades y tipo	(1) Tutorial (1) Evaluación
Horas de ejecución del curso	3.15 horas
Horas certificadas	6.30 horas
Unidades y temas	<p>Módulo 1: Introducción y conceptos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acerca del Servicio Pública • Acerca del Servicio de Calidad <p>Módulo 2: Comunicación como clave para el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación eficaz <p>Módulo 3: Condiciones de vulnerabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas con algún tipo de discapacidad • Otras situaciones de vulnerabilidad <p>Módulo 4: Manejo de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción por el servicio recibido <p>Módulo 5: Situación con alto nivel de conflicto y carga emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de situaciones difíciles • Manejo de las emociones
Datos de producción	
Unidad de Capacitación	Subproceso Gestión de la Capacitación – Dirección de Gestión Humana
Investigación y contenido	Contraloría de Servicios del Poder Judicial Subproceso Gestión de la Capacitación – Dirección de Gestión Humana

Metodología de aprendizaje	Modelo Motivacional de John Kelles
Proyecto desarrollado por:	Subproceso Gestión de la Capacitación
Año	2020
Datos técnicos	
Requerimientos de hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Procesador Pentium I3 o superior • Velocidad de conexión a Internet 4 mbps o superior • 4GB de memoria RAM o superior • Tarjeta de sonido con parlantes o auriculares • Tarjeta de video, resolución de pantalla de 1366x768 píxeles o superior
Requerimientos de software	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente Windows (recomendado) • Navegador Google Chrome (recomendado) • En caso de otro navegador tal como: Microsoft Edge, Internet Explorer, Firefox u otros navegadores pueden generar inconsistencias en su registro o finalización • Se debe activar o establecer el valor “permitir” del plugin de Java (versión actual) y el de las ventanas emergentes o pop ups en el navegador
Instrucciones de acceso	<p>Ingrese mediante la siguiente dirección:</p> <p>https://capacitate.poder-judicial.go.cr/</p> <p>En la plataforma C@pacitate debe acceder con su usuario y contraseña.</p>
Derechos y restricciones	

Derechos de autor y otras restricciones	<p>Derechos reservados Subproceso Gestión de la Capacitación – Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial, Contraloría de Servicios de Poder Judicial. 2020.</p> <p>Implantado en la plataforma C@pacítate por el Subproceso Gestión de la Capacitación.</p>
--	--