

## PROGRAMA DEL CURSO

### **“DESARROLLO HUMANO PARA ARCHIVO JUDICIAL”**

#### **I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

NUMERO DE HORAS:	<b>12 horas por grupo</b>
FECHA:	<b>De septiembre a noviembre, 2012.</b>
HORARIO:	<b>08:00 a 09:30 horas.</b>
DIRIGIDO A:	<b>Personal adscrito al Archivo Judicial.</b>
LUGAR:	<b>Área de Capacitación Torre Meridiano / Instituto de la Judicatura.</b>

#### **II. OBJETIVO GENERAL:**

El participante profundizará en algunos factores de su desarrollo personal que le ayudarán a desempeñar un mejor servicio al justiciable.

#### **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Distinguirá los factores que intervienen en la integración de un equipo de trabajo, valorándolo como un facilitador de las relaciones humanas de calidad.
- Entenderá la importancia de lograr una comunicación asertiva con todos los miembros del equipo de trabajo.
- Analizará los principales valores que deben practicar las personas involucradas en la administración de justicia.
- Conocerá la autoestima como un factor vital para el desempeño adecuado de las funciones laborales.
- Aprenderá detalles sobre el estrés, sus causas y consecuencias y aplicará técnicas que le ayuden a controlarlo
- Valorará la importancia de ofrecer un servicio de calidad al justiciable y de cómo el servidor público es pieza clave para el ofrecimiento del mismo.

#### **IV. CONTENIDO TEMÁTICO:**

##### **I. Trabajo en equipo: Lic. Areli Saidé Carmona Venegas**

- 1) ¿En qué consiste la cultura laboral?
  - a) Materialización de los valores del PJENL en sus miembros
  - b) Visión
  - c) Metas de la organización
- 2) Relación entre el compromiso del empleado y la motivación personal
- 3) ¿Quiénes conforman tu equipo de trabajo?
- 4) Factores que aumentan la satisfacción en el trabajo.
  - a) Remuneración Vs Gratificación emocional
  - b) Una pieza clave: la importancia de tu función
- 5) Ambiente de trabajo incluyente y sus beneficios a nivel grupal e individual.
- 6) Mantenimiento de la atmósfera estimulante y de trabajo en equipo: la importancia de ser agente activo.

##### **II. Comunicación asertiva: Lic. Emma Janeth García Ortiz**

- 1) Definición.
- 2) La congruencia entre el lenguaje corporal y verbal.

- 3) Aplicaciones de la comunicación asertiva en el ámbito laboral.
- 4) Empatía
- 5) Formas de relacionarnos y comunicarnos.
- 6) Nuestro trabajo: una forma de reflejar lo que somos

### III. Los valores en la administración de Justicia: Lic. Leonor Guadalupe Zavala Pompa

- 1) ¿Quiénes administran la justicia?
- 2) ¿Cuáles son los valores que deben observar quienes están encargados de los Archivos Judiciales?
  - a) Justicia.
  - b) Honestidad
  - c) Lealtad
  - d) Honradez
  - e) Imparcialidad
  - f) Eficiencia
  - g) Ser veraz
  - h) Deber de desinterés.
  - i) Deber de cumplir con la normatividad y los reglamentos.
  - j) Deber de guardar el secreto profesional.
  - k) Deber de poner leal y debido cuidado en los bienes, expedientes y documentos que le sean confiados.
  - l) Deber de actuar con seriedad y respeto frente al público usuario de los servicios de la justicia

### IV. Autoestima: Lic. Sergio Alejandro Zamorano Mendoza

- 1) Definición de autoestima
- 2) Componentes de la autoestima
- 3) Patrones de comunicación basados en la autoestima
- 4) Seis pilares de la autoestima: cómo aplicarlos.

### V. Estrés: Lic. Priscila Álvarez González

- 1) Aplicación del test de estrés
- 2) ¿Qué es el estrés?
- 3) Síntomas del estrés
  - a) Emociones
  - b) Pensamientos
  - c) Conducta
  - d) Cambios físicos
- 4) ¿Cómo se produce el estrés?
- 5) Estrategias para afrontar el estrés.
- 6) Ejercicios de relajación.

### VI. Calidad en el servicio: Lic. Rolando Edgar Rodríguez Santos

- 1) Conceptos básicos
  - a) Definiciones de calidad
  - b) Definiciones de servicio
  - c) ¿Quién es nuestro cliente/usuario?
  - d) Principales características de los servicios
  - e) Momentos de la verdad
- 2) La calidad en el servicio
  - a) La importancia del cliente/usuario
  - b) ¿Qué es la actitud de servicio?
  - c) La inteligencia de las emociones
  - d) Comunicación
- 3) Situación actual del Poder Judicial
  - a) Retos y áreas de oportunidad de la institución
  - b) Cómo puedo y debo participar
  - c) Información relevante para ofrecer un servicio de calidad

## **V. CRITERIO DE EVALUACIÓN.**

- Para acreditar el curso el alumno deberá:
  - ✓ Cumplir con el 90% de asistencia al curso. No se tomarán en cuenta retardos ni medias faltas.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA.**

- Material de apoyo generado por los instructores de los distintos módulos.
- Autores varios.