

PROGRAMA DEL CURSO

“CALIDAD EN EL SERVICIO DEL PODER JUDICIAL”

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NUMERO DE HORAS:	04 horas.
FECHA:	Martes 04 y jueves 06 de diciembre de 2012.
HORARIO:	15:00 a 17:00 horas.
DIRIGIDO A:	Personal adscrito al Archivo Judicial.
LUGAR:	Aulas del Instituto de la Judicatura.

II. OBJETIVO GENERAL:

Que el participante conozca y sea consciente de la importancia de ofrecer un servicio de calidad al justiciable y de cómo él es pieza clave para el ofrecimiento del mismo.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

El participante:

- Conocerá conceptos clave sobre la calidad en el servicio.
- Aprenderá cuales son las variables críticas al prestar un servicio.
- Identificará los principales retos y áreas de oportunidad a los que se enfrenta el Poder Judicial en la actualidad.
- Propondrá soluciones inmediatas a aquellas situaciones que estén a su alcance resolver.

IV. CONTENIDO TEMÁTICO:

1. INTRODUCCIÓN
2. 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.
3. 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
4. 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.
5. CONCLUSIONES

V. CRITERIO DE EVALUACIÓN.

- Para acreditar el curso el participante deberá:
 - ✓ Cumplir con el 100% de la asistencia al curso.

VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Material de apoyo generado específicamente para el curso.