

TEMARIO

1 Gestión de equipos y habilidades directivas

Objetivo general: Conocer las diferentes habilidades directivas que permitan el correcto funcionamiento de los equipos de trabajo.

Clase 1: Conceptos y modelos asociados al liderazgo.

Clase 2: Comunicación efectiva y negociación.

Clase 3: Gestión de conflictos.

Clase 4: Manejo de equipos de alto rendimiento.

Orientación a la calidad y servicio

2

Objetivo general: Reconocer las habilidades para entregar un servicio de calidad a nuestros usuarios, conociendo técnicas que permitan el correcto desempeño orientado a los usuarios.

Clase 1: Conceptos y comportamientos básicos para la calidad en la atención al cliente.

Clase 2: El rol de la comunicación en el servicio.

Clase 3: Conflictos Laborales.

Clase 4: Gestión de la calidad del servicio.

3 Planificación y control de gestión.

Objetivo general: Conocer la importancia del Proceso de Control de Gestión y desarrollar habilidades que permitan establecer mecanismos para diseñar e implementar sistemas de control de gestión en el Poder Judicial.

Clase 1: Planificación estratégica.

Clase 2: Gestión por objetivos.

Clase 3: Empowerment.

Clase 4: Creación de valor en el Poder Judicial.

Orientación a la calidad y servicio

4

Objetivo general: Adquirir habilidades de liderazgo con el fin de llevar a cabo la conducción estratégica de la dirección de personas y de los procesos de cambio en la organización.

Clase 1: Conceptos y modelos asociados al liderazgo.

Clase 2: El líder y los estilos de liderazgo.

Clase 3: Habilidades asociadas al liderazgo.

Clase 4: Liderazgo eficaz.

TEMARIO

5 Tácticas básicas para una comunicación efectiva para el Poder Judicial

Objetivo general: Reconocer técnicas, habilidades y estrategias asociadas a la comunicación efectiva en el puesto laboral.

Clase 1: Introducción a la comunicación.

Clase 2: Proceso y contexto.

Clase 3: Formas de comunicar.

Clase 4: Contexto y uso de la comunicación.

Innovación para el Poder Judicial

6

Objetivo general: Integrar la práctica evolutiva de la innovación como un concepto de mejora y calidad de vida, que en el ejercicio permite la agilización de procedimientos, la optimización de decisiones y la ampliación de posibilidades de acción.

Clase 1: Evolución de las estrategias de innovación.

Clase 2: Ámbitos de la innovación: lo posible y lo imposible.

Clase 3: Enemigos de la innovación.

Clase 4: Las habilidades del innovador

7 Control de Gestión e Indicadores para el Poder Judicial

Objetivo general: Identificar la importancia del Proceso de Control de Gestión para el Poder Judicial y desarrollar las habilidades para establecer los mecanismos que permitan diseñar e implementar sistemas de control de gestión en el puesto laboral.

Clase 1: Control de Gestión e Indicadores.

Clase 2: Diseño y construcción de Indicadores.

Clase 3: Cuadro de Mando Integral.

Clase 4: Control Presupuestario.

Planificación Estratégica del Poder Judicial

8

Objetivo general: Identificar conceptos generales de planificación estratégica que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales del Poder Judicial.

Clase 1: La Planificación Estratégica.

Clase 2: Los planes estratégicos.

Clase 3: Estándares de desempeño.

Clase 4: Mapas Estratégicos y el diseño de las perspectivas.