

# Contraloría de Servicios de Puntarenas capacitación de servidores y servidoras en “Atención a la Persona Usuaría”

El pasado 18, 19, 25 y 26 de noviembre, la Contraloría Regional de Servicios del Circuito Judicial de Puntarenas en coordinación con el Departamento de Personal del Poder Judicial impartieron el curso de “Atención a la Persona Usuaría”, dirigido a 50 servidores judiciales del Circuito Central de Puntarenas.



En las fotografías asistentes de la capacitación

Brindar técnicas que permitan a los servidores judiciales ofrecer una atención de calidad a las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial, fue el objetivo principal con el cual se realizó la capacitación.

Dentro de los aspectos a tratar en la capacitación se orientó a:

- Definir los lineamientos básicos con las que deben contar una adecuada experiencia de atención al usuario.
- Establecer los parámetros que permitan definir los estándares de calidad de la atención al usuario dentro del Poder Judicial.
- Identificar las tareas que permitan optimizar la comunicación adecuada en la atención al cliente.
- Ofrecer herramientas para que las personas participantes puedan manejar la diversidad de usuarios del Poder Judicial mediante la empatía, el manejo del estrés y el conocimiento psicológico de sus usuarios.
- Demostrar las conductas adecuadas para manejar una conversación telefónica o personal con cualquier persona usuaria.



En las fotografías asistentes de la capacitación



La capacitación estuvo a cargo del licenciado Esteban Rodríguez Murillo, Gestor de Capacitación del Subproceso de Gestión de la Capacitación del Departamento de Gestión Humana.

**Noviembre, 2010**