



# PROGRAMA DE FORMACIÓN ONLINE PARA EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA 2017. (Tercer cuatrimestre)

( 1 )

## **JURISDICCIÓN SOCIAL**

**Modalidad:** Online  
**Fechas:** AUTO-MATRÍCULA: Desde el día de la publicación hasta el 29 de septiembre 2017  
AVISO BAJAS: Hasta el 2 de octubre  
CURSO: 2 octubre (16:00 horas) al 31 de octubre (08:00 horas)

**Duración:** 20 h.  
**Nº de plazas:** 200  
**Dirigido a:** Funcionarios de carrera e interinos de justicia.

**Programa:**

- Jurisdicción Social. Cuestiones generales
- Fase Declarativa
- Los Recursos
- Ejecución

**Auto-matrícula:** Se realizara en la página siguiente <http://justiziagela.justizia.net/>, dentro del periodo de AUTO-MATRÍCULA. Los que hayan realizado algún otro curso introducirán su usuario y contraseña, y los que opten por primera vez a la formación online podrán hacerlo por medio de un fax al 945 01 91 52 en el que incluirán sus datos así como el nombre del curso al que se quieren matricular o por medio de correo electrónico a la siguiente dirección [justiziagela@aju.ej-gv.es](mailto:justiziagela@aju.ej-gv.es)

**Curso:** Curso de 20 horas, con examen realizado online, la semana siguiente a la terminación del curso.  
No es válido para bolsas.

**Abandono del curso:**

Aquellos alumnos matriculados que no puedan realizar el curso deberán comunicarlo antes del día 2 de octubre para poder cancelar la matrícula sin coste alguno para la DAJ.  
Con posterioridad a esa fecha, el abandono del curso, conllevará la denegación de cualquier otra solicitud de formación que realice en el plazo de un año.



( 2 )

**INTELIGENCIA EMOCIONAL: Acercamiento práctico en el proceso de atención ciudadana**

**Modalidad:** Online  
**Fechas:** AUTOMATRÍCULA: Desde el día de la publicación hasta el 6 de octubre 2017  
AVISO BAJAS: Hasta el 3 de noviembre  
CURSO: 3 noviembre al 24 de noviembre 2017.

**Duración:** 15 h.  
**Nº de plazas:** 50  
**Dirigido a:** Funcionariado de carrera e interino de justicia.

**Objetivos generales:**

- Reflexionar sobre el cambio individual y las dificultades y oportunidades que el cambio en si va a ofrecernos, de cara al desarrollo de nuestro bienestar emocional.
- Analizar los recursos personales, las habilidades y las variables internas del proceso de Atención a la Ciudadanía que influyen en el estrés laboral.
- Conocer las amenazas y oportunidades propias del puesto y distinguir las habilidades sociales necesarias para su desarrollo desde una estrategia de afrontamiento efectiva.
- Trabajar las técnicas y habilidades para asumir de forma plena la función de Atención a la Ciudadanía.
- Identificar las estrategias para atender y fidelizar a la ciudadanía desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional.
- Establecer los atributos y las habilidades características de las personas muy resistentes y definir un plan de acción para su desarrollo.

**Competencias:**

Al finalizar la acción formativa el alumnado será capaz de:

- Identificar las dificultades y oportunidades de su propio cambio individual.
- Conocer el proceso de Atención a la ciudadanía desde la perspectiva del estrés laboral.
- Establecer las habilidades sociales necesarias para afrontar de forma efectiva la atención a la ciudadanía.
- Aplicar las técnicas y habilidades requeridas para el proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Definir estrategias de atención y fidelización a la ciudadanía desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional.
- Desarrollar su propia resiliencia.

**Programa:**

1. Análisis de la oportunidad del cambio.
2. La conciencia de mi mismo y mis pretextos para actuar.



3. Mi autonomía emocional ante las exigencias del puesto y habilidades de afrontamiento.
4. Gestión de las Relaciones y aplicación de las Habilidades Sociales al puesto.
5. Amenazas y oportunidades del colectivo de Atención a la ciudadanía y desarrollo de la Conciencia Social.
6. Solución de problemas/conflictos con habilidad: autocontrol, disfrutar aprendiendo: flexibilidad e iniciativa y el desarrollo de las expectativas positivas: optimismo

#### *Auto-matrícula:*

Se realizará enviando un email con tus datos personales (DNI, nombre y apellidos) y una **dirección de correo electrónico externo** a la siguiente dirección: [justiziagela@aju.ej-gv.es](mailto:justiziagela@aju.ej-gv.es)

En caso de no poder hacerlo por email, se podrá enviar un fax con los datos personales y una dirección de correo electrónico externo al 945 01 91 52

#### *Evaluación:*

El Objetivo de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos generales del curso.

La evaluación del curso consta de **17 ejercicios prácticos** de los que 9 son **evaluables** (4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14 y 15). Algunas actividades hay que realizarlas online y otras en el pc para adjuntarlas después a la plataforma virtual, desde donde el tutor/a las corregirá y le devolverá un feedback del trabajo. Así mismo, irá marcando los plazos recomendados para el estudio de contenidos y la realización de actividades.

#### *Requisitos:*

Para el buen funcionamiento del curso es **imprescindible una dirección de correo electrónico externo**, no el del juzgado.

#### *Certificados:*

Requisitos a cumplir para el **Certificado de Aprovechamiento:**

- Realización y entrega de, al menos 13 actividades.
- Superación de, al menos, 5 ejercicios evaluables.

Una vez terminado el curso la Dirección de la Administración de Justicia remitirá el certificado al juzgado.

#### *Abandono del curso:*

El alumnado matriculado que no pueda realizar el curso deberá comunicarlo antes del día 3 de noviembre para poder cancelar la matrícula sin coste alguno para la DAJ.

Con posterioridad a esa fecha, el abandono del curso, conllevará la denegación de cualquier otra solicitud de formación que realice en el plazo de un año.



( 3 )

**PACIFIC. Serious Game de Liderazgo y Gestión de Equipos**

**Modalidad:** Online  
**Fechas:** AUTOMATRÍCULA: Desde el día de la publicación hasta el 3 de noviembre 2017  
AVISO BAJAS: Hasta el 13 de noviembre  
CURSO: 13 noviembre al 30 de noviembre 2017.

**Duración:** 10 h.  
**Nº de plazas:** 50  
**Dirigido a:** Funcionarios de carrera e interinos de justicia y personal laboral (personal en activo)

**Objetivos:**

- **Conocer un manual**, paso por paso, para la gestión de equipos de alto rendimiento.
- **Desarrollar técnicas** para incrementar la eficacia y la eficiencia de los equipos.
- **Practicar a la vez que aprendes** en situaciones de tu día a día simuladas
- **Potenciar la comunicación** para mejorar la delegación de tareas, hacer coaching, motivar y evaluar el rendimiento.
- **Incrementar la confianza** y seguridad del empleado en sus habilidades como líder y gestor de personas.
- **Aprender recursos y consejos** para la resolución de conflictos dentro de un equipo.

**Programa:**

1. MODULO I: De dentro a fuera
  - 1.1. Conocerme a mí mismo y analizar cómo afecta mi manera de ser al equipo.
  - 1.2. Analizar que causas del problema están en mí.
  - 1.3. Considerar cómo puedo mejorar, predicar con el ejemplo y utilizar el feedback como herramienta de mejora continua.
2. MODULO II: Da sentido al equipo
  - 2.1. Establecer la misión y la visión del equipo.
  - 2.2. Fijar las normas, principios y valores para el trabajo en equipo
  - 2.3. Planificar los objetivos a corto y largo plazo. Tanto en grupo como en individuales.
  - 2.4. Establecer las funciones y responsabilidades de las personas del equipo.
3. MODULO III: Haz equipo
  - 3.1. Fomentar un profundo conocimiento mutuo entre los miembros de un equipo.
  - 3.2. Analizar los puntos fuertes y débiles de las personas y del equipo.



- 3.3. Construir un ambiente de confianza e interdependencia. Fomento del trabajo en equipo.
- 3.4. Utilizar “team-building” para la mejora del espíritu de equipo y de su rendimiento.
4. MODULO IV: Motiva
  - 4.1. Detectar y comprender las necesidades y motivaciones de cada persona.
  - 4.2. Comprender y utilizar los factores motivacionales.
  - 4.3. Utilizar medios y herramientas para aumentar la motivación del equipo y sus personas.
  - 4.4. Utilizar la comunicación como herramienta de motivación.
  - 4.5. Reconocer y recompensar los resultados.
5. MODULO V: Desarrolla
  - 5.1. Mejorar la capacidad de comunicación de las personas del equipo. Comunicación interpersonal.
  - 5.2. Solucionar problemas y tomar decisiones.
  - 5.3. Solucionar conflictos de forma rápida y eficiente.
  - 5.4. Mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo diario. Gestión del tiempo.
6. MODULO VI: Potencia
  - 6.1. Entender los mecanismos de la delegación eficaz.
  - 6.2. Utilizar la delegación..
  - 6.3. Dar y recibir “feedback” positivo y negativo.
  - 6.4. La comunicación como catalizador del rendimiento
  - 6.5. Coaching
  - 6.6. Evaluar el rendimiento.

*Auto-matrícula:*

Se realizará enviando un email con tus datos personales (DNI, nombre y apellidos) y una **dirección de correo electrónico externo** a la siguiente dirección: [justiziagela@aju.ej-gv.es](mailto:justiziagela@aju.ej-gv.es)  
En caso de no poder hacerlo por email, se podrá enviar un fax con los datos personales y una dirección de correo electrónico externo al 945 01 91 52

*Requisitos:*

Para el buen funcionamiento del curso es **imprescindible una dirección de correo electrónico externo**, no el del juzgado.

*Certificados:*

Una vez terminado el curso la Dirección de la Administración de Justicia remitirá el certificado al juzgado.

*Abandono del curso:*

Aquellos alumnos matriculados que no puedan realizar el curso deberán comunicarlo antes del día 13 de noviembre para poder cancelar la matrícula sin coste alguno para la DAJ.  
Con posterioridad a esa fecha, el abandono del curso, conllevará la denegación de cualquier otra solicitud de formación que realice en el plazo de un año.



(4)

**2100**

*Modalidad:* Online  
*Fechas:* AUTOMATRÍCULA: Desde el día de la publicación hasta el 24 de noviembre 2017  
AVISO BAJAS: Hasta el 1 de diciembre  
CURSO: 1 al 18 de diciembre 2017.

*Duración:* 10 h.  
*Nº de plazas:* 50  
*Dirigido a:* Funcionariado de carrera e interino de justicia.

*Programa:*

1. Módulo I: Yo soy el cliente
  - 1.1. Claves para comprender al cliente
  - 1.2. La importancia de ser proactivo
2. Módulo II: Sé agradable conmigo
  - 2.1. Situaciones de servicio de atención al cliente inadecuado
  - 2.2. Estrategias para desarrollar empatía y construir confianza
3. Módulo III: Escúchame
  - 3.1. Cómo aprender a escuchar a tu cliente
  - 3.2. Técnicas para lograr una escucha activa
4. Módulo IV: No me digas "NO"
  - 4.1. Adaptación al cliente y propuesta de soluciones
  - 4.2. Desarrollo de habilidades de comunicación
5. Módulo V: Supera mis expectativas
  - 5.1. Claves para atender, resolver y ayudar al cliente
  - 5.2. La importancia de buscar la excelencia
6. Módulo VI: Cuando me enfado...
  - 6.1. Gestión efectiva de situaciones conflictivas
  - 6.2. Técnicas para mantener la calma y transmitir seguridad
7. Módulo VII: Conoce tu producto
  - 7.1. Business Acumen: Sentido de negocio
  - 7.2. Claves para convertirte en un experto de tus productos
8. Módulo VIII: Sé positivo
  - 8.1. Cómo evitar la negatividad y actuar bajo presión
  - 8.2. 9 reglas esenciales para mantener una actitud positiva

*Auto-matrícula:*

Se realizará enviando un email con tus datos personales (DNI, nombre y apellidos) y una **dirección de correo electrónico externo** a la siguiente dirección: [justiziagela@aju.ej-gv.es](mailto:justiziagela@aju.ej-gv.es)  
En caso de no poder hacerlo por email, se podrá enviar un fax con los datos personales y una dirección de correo electrónico externo al 945 01 91 52



HERRI ADMINISTRAZIO ETA JUSTIZIA  
SAILA  
JUSTIZIA ADMINISTRAZIOKO  
ZUZENDARITZA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA Y DE JUSTICIA  
DIRECCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE  
JUSTICIA

*Requisitos:*

Para el buen funcionamiento del curso es **imprescindible una dirección de correo electrónico externo**, no el del juzgado.

*Certificados:*

Una vez terminado el curso la Dirección de la Administración de Justicia remitirá el certificado al juzgado.

*Abandono del curso:*

El alumnado matriculado que no pueda realizar el curso deberá comunicarlo antes del día 1 de diciembre para poder cancelar la matrícula sin coste alguno para la DAJ.  
Con posterioridad a esa fecha, el abandono del curso, conllevará la denegación de cualquier otra solicitud de formación que realice en el plazo de un año.