



La Escuela Federal de Formación Judicial, tiene el agrado de invitarle al curso:

## “Calidad en el servicio y trato a usuarios del sistema de justicia”

**Objetivo:** incorporar conceptos, metodologías y herramientas en los servidores públicos, con la finalidad de adoptar cambios necesarios y eficaces dentro de sus áreas de trabajo para la mejora en la calidad en el servicio y trato a los usuarios.

**Dirigido a:** las y los servidores públicos de órganos jurisdiccionales<sup>1</sup> y unidades administrativas del Consejo de la Judicatura Federal.

**Modalidad:** a distancia bajo conducción docente a través de la plataforma WEBEX, con apoyo del aula virtual.

**Días y horario:** lunes a viernes de 16:00 a 19:00 horas.

**Duración:** 15 horas, del **07 al 11 de marzo de 2022.**

**Inscripciones:** a partir de las 12:00 horas del **31 de enero de 2022**, y hasta las 23:59 horas del **02 de febrero de 2022** [horario de la Ciudad de México].

**Lista de admitidos:** 04 de febrero de 2022.

**Cupo máximo:** 300 personas.

### Requisitos de ingreso:

- a) Contar con nombramiento vigente del Consejo de la Judicatura Federal y;
- b) Presentar escrito en formato libre, signado por el titular del área, órgano jurisdiccional, o secretario en funciones de la adscripción [firma electrónica o autógrafa], en el que se proponga al solicitante para ingresar al presente curso<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>I. Magistrado de Circuito; II. Juez de Distrito; III. Secretario de Tribunal de Circuito; IV. Asistente de Constancias y Registro de Tribunal de Alzada; V. Secretario proyectista de tribunal de Circuito; VI. Secretario de Juzgado de Distrito; VII. Asistente de Constancias y Registro de juez de control o juez de enjuiciamiento; VIII. Secretaria o secretario Instructor de Tribunal Laboral Federal; IX. Secretario proyectista de juzgado de Distrito; X. Actuario de Tribunal de Circuito; XI. Actuario de Juzgado de Distrito; y XI. Oficial Judicial.

<sup>2</sup>NOTA: Se tendrá por no admitidas aquellas personas que no adjunten el documento solicitado, a través del sistema de inscripción dentro del plazo previsto, por lo que se solicita verificar el archivo a adjuntar, ya que una vez concluido el registro, no habrá ningún tipo de modificación.

**Requisitos para obtener constancia:** Promedio igual o superior a 8 y contestar la encuesta de satisfacción del curso.

**Procedimiento de inscripción:**

- a Ingresar al portal de internet: <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/>
- b Buscar en el carrusel y dar clic en el curso “Calidad en el servicio y trato a usuarios del sistema de justicia”.
- c Abrir la liga de registro y llenar el formato con los datos.
- d Cargar el documento señalado en el inciso b, del apartado *requisitos de ingreso* de esta Convocatoria. Dicho documento deberá ser escaneado de manera legible en formato PDF con un peso no mayor a 5MB. El nombre del archivo deberá contener el nombre completo de la persona y la palabra CALIDAD, por ejemplo: JUÁREZ LUNA ANDREA\_CALIDAD.
- e Una vez completados todos los campos del formulario del sistema de inscripción<sup>3</sup>, se deberá oprimir el botón “Registrar” para enviar el formulario. Al momento de registrar su petición de inscripción, el sistema generará un acuse.

**Diseño curricular:**

| Módulo  | Horas por módulo |
|---|------------------|
| I. Construcción de la comunidad de aprendizaje con pensamiento holístico  | 2 horas          |
| II. Reconfirmación de nuestros preceptos institucionales: misión, visión y valores, asociados a la calidad en el servicio | 5 horas          |
| III. Metodología de las 5 “s”, como un facilitador, en la aplicación de la calidad en el servicio                         | 2 horas          |
| IV. Calidad en el servicio y servicio con calidad humana  | 3 horas          |
| V. “Modelo de atención y trato al usuario”, en el Poder Judicial de la Federación   | 3 horas          |

**Lineamientos y evaluación del curso:**

Los lineamientos y la forma específica de evaluación del curso serán publicados dentro del aula virtual.

**Mayores informes:** bamendoza@cjf.gob.mx

---

<sup>3</sup>NOTA: Es responsabilidad de cada persona el correcto ingreso de sus datos. Resulta de fundamental relevancia señalar correctamente el correo electrónico de inscripción, pues todas las comunicaciones se darán por ese medio. De igual forma, es importante señalar un teléfono particular de localización, el cual sólo se utilizará en caso de ser estrictamente necesario.