



PODER JUDICIAL

Consejo Ejecutivo

TALLER
“LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL”

LIMA, 23 Y 24 DE JULIO DE 2009

MATERIALES DE LECTURA

PARTICIPAN:

Magistrados y personal de OCMA, ODECMAS, Magistrados responsables de las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, Representantes de la Sociedad Civil ante la OCMA Y ODECMAS.

CONTENIDO

LECTURAS Y ARTÍCULOS

	PÁGINA
Servicio y atención al cliente. <i>ESTRADA VERA, Williams.</i> Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. En: Servicio y atención al cliente. 2007.....	01
La cuestión ética. El sector público, discurso y praxis. <i>Texto Tomado de Etkin 1994.</i> Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.....	18
Ética, moral y deontología en la administración pública. <i>ROY ALLPACCA, Johnny Laureano y RAMOS Marlonbrando (UNI).</i> Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.	25
Ética funcional. Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.	32
Conceptos esenciales del servicio. Componentes del buen servicio. La gestión de los servicios en el mundo actual. Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.	60
Conceptos esenciales de calidad. Evaluación, importancia y mejora de la calidad de los servicios. satisfacción de los usuarios. Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.	69
La comunicación. Gestión de la calidad como sistema. Modelo de la dirección por calidad. Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.	82
Ética y gestión pública: una visión desde el otro lado. <i>CÁRDENAS KRENZ, Ronald.</i> En: Revista Oficial del Poder Judicial. Corte Suprema de Justicia de la República. Año 2 N° 1. 2008.	105
Maneras de mejorar su vida laboral. Diario Oficial El Peruano. 15 de febrero de 2008.	120

ANEXOS

NORMATIVIDAD PERTINENTE

Ley N° 29277, Ley de Carrera Judicial.

Resolución Administrativa N° 129-2009-CE-PJ, Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial.

Resolución Administrativa N° 227-2009-CE-PJ, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Auxiliares Jurisdiccionales del Poder Judicial.