Curso de Calidad de Servicio en Notarías

SKU	48014
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	120 horas
Dirigido a	notarios, administradores, oficiales, asistentes, encargados de atención y profesionales responsables de la operación de notarías.

Este curso entrega una formación aplicada en **Calidad de Servicio en Notarías**, considerando el contexto jurídico y operativo de las notarías en Chile. El programa permite comprender los fundamentos del área, organizar procedimientos, revisar antecedentes y aplicar controles que favorezcan la seguridad jurídica, la trazabilidad documental y una atención profesional.

Unidad 1: Organización del servicio notarial

- Comprensión del flujo general de atención y de las funciones que intervienen en la prestación del servicio.
- Distribución de tareas, responsabilidades y canales de coordinación dentro de la oficina.
- Identificación de necesidades de usuarios y puntos críticos que afectan tiempos y calidad.

Unidad 2: Diseño y estandarización de procesos

- Levantamiento de actividades desde la recepción del requerimiento hasta su entrega o archivo.
- Creación de procedimientos, listas de control y criterios de priorización para el trabajo diario.
- Prevención de reprocesos mediante validaciones tempranas y comunicación clara con los usuarios.

Unidad 3: Control de gestión y calidad

- Definición de indicadores de productividad, oportunidad, precisión y satisfacción de usuarios.

- Seguimiento de cargas de trabajo, tiempos de espera, errores y cumplimiento de estándares.
- Uso de resultados para tomar decisiones, distribuir recursos y corregir desviaciones.

Unidad 4: Liderazgo y mejora continua

- Gestión de equipos, comunicación interna y acompañamiento de cambios organizacionales.
- Resolución de casos operativos mediante análisis de causas y acciones correctivas.
- Elaboración de planes de mejora sostenibles con responsables, plazos y mecanismos de seguimiento.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos orientados al contexto notarial.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procedimientos asociados a Calidad de Servicio en Notarías.
- Revisar antecedentes y aplicar controles que reduzcan errores y contingencias.
- Gestionar actuaciones y documentos con criterios de calidad, trazabilidad y seguridad jurídica.
- Resolver situaciones habituales mediante decisiones ordenadas, fundadas y documentadas.