

ASISTENTE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la toma y registro de denuncias y otras actividades que se desarrollan en la Oficina de Recepción de Denuncias.

TAREAS TÍPICAS

- Ejecutar labores asistenciales con la toma y registro de denuncias y otras actividades que se desarrollan en la Oficina de Recepción de Denuncias.
- Recibir y consignar en el sistema informático las denuncias que por causas penales que llegan a interponer las personas usuarias; previa entrevista practicada.
- Escuchar y guiar a la persona víctima por medio de una entrevista con el propósito de que esta explique detalladamente la forma en que ocurrieron los hechos (temporalidad y lugar del evento) tratando de no omitir ningún detalle que pueda ser relevante para el proceso de investigación.
- Dar lectura de la denuncia a la persona usuaria para corroborar la veracidad de los datos, y se solicita la firma a la persona usuaria; se le explica las fases que continúan en el proceso, esto con el propósito que tenga conocimiento del tiempo que conlleva y las etapas que involucra desde ese momento hasta el resultado final.
- Ingresar en el sistema informático las ampliaciones de denuncias.

- Asignar número único a causas atendidas de oficio.
- Incluir en el sistema informático las denuncias provenientes de las Delegaciones Regionales, así como las presentadas por las personas usuarias en forma escrita.
- Realizar las actualizaciones que requiera el sistema informático.
- Atender y orientar a las personas usuarias que ingresan a la Oficina; así como organizar la sala de espera procurando que todas las personas usuarias sean atendidas de forma ágil y oportuna.
- Confeccionar carátulas de pasaportes robados o extraviados.
- Confeccionar oficios y reportes diversos.
- Recibir, sellar, ordenar, abrir, distribuir y remitir correspondencia y otros documentos.
- Llevar y mantener actualizados controles variados, estadísticas, archivos físicos o digitales, sistemas informáticos, registros manuales y electrónicos, entre otros.
- Determinar las necesidades de materiales, formularios, equipo de trabajo y velar por su buen uso y mantenimiento.
- Participar en el levantamiento del inventario de la oficina.
- Participar en la elaboración plan anual operativo, SEVRI, control interno entre otros.
- Atender el teléfono, público y resolver consultas relacionadas con las labores que ejecuta.
- Realizar otras labores propias del puesto.

FACTOR: RESPONSABILIDAD

SUBFACTOR: Responsabilidad por funciones

Responsable por realizar su labor asistencial eficaz y eficientemente. El trabajo demanda responsabilidad para la calidad, precisión y cantidad de los resultados; así como por la exactitud de los procesos y la información que se suministra.

De desarrollar las actividades de acuerdo con las fechas y plazos establecidos; y llevar los controles requeridos para el cumplimiento de los objetivos planteados; ya que el trabajo tiene un aporte moderado sobre la calidad y cantidad de resultados y a las metas estratégicas institucionales.

De actuar bajo los principios de probidad y transparencia, debe guardar confidencialidad, discreción y prudencia en el ejercicio de su cargo.

De gestionar adecuadamente cualquier conflicto de interés que se presente conforme a la normativa institucional.

De actuar con decoro en el desempeño de su cargo y la forma de cómo se comporta en su vida privada.

De velar por el adecuado cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional, así como establecer las medidas necesarias para prevenir los accidentes de trabajo.

SUBFACTOR: Por manejo equipos, materiales y recursos públicos

Responsable por el uso racional de los recursos, equipos, materiales y tecnológicos asignados para el cumplimiento de sus actividades.

SUBFACTOR: Por relaciones

Trabajo que demanda relaciones que deben ser manejadas con la debida discreción y confidencialidad.

SUBFACTOR: Supervisión recibida

Trabaja con alguna independencia, siguiendo instrucciones generales, métodos y procedimientos establecidos, las normas y disposiciones técnicas y legales. La labor es evaluada según el grado de cumplimiento de los objetivos asignados; así como por la cantidad, calidad de los trabajos asignados y los informes que presenta.

SUBFACTOR: Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

FACTOR: COMPLEJIDAD DEL CARGO

SUBFACTOR: Dificultad técnica y administrativa

Debe aplicar los procedimientos, métodos, sistemas, disposiciones administrativas y legales vigentes en el campo de su competencia. De acatar y cumplir las directrices que emitan los superiores para el adecuado cumplimiento de las funciones.

SUBFACTOR: Consecuencia del error

Los errores que eventualmente se cometan pueden acarrear inexactitud en la información que se suministra o en los registros, causar pérdidas y retrasos en los procesos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos en tanto el error se corrige; sin

embargo, existen mecanismos que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo. Los resultados pueden verse afectados en los aspectos de calidad y exactitud.

SUBFACTOR: Grado de conflictividad

El trabajo demanda resolver problemas o situaciones de cierta complejidad que generalmente tienen precedentes y procedimientos definidos; en las que la solución está en seleccionar entre una o más opciones de acción.

FACTOR: CONDICIONES DE TRABAJO

SUBFACTOR: Esfuerzo mental

El trabajo demanda de cierto esfuerzo mental para coordinar ideas, aplicar el juicio, y atender varias actividades simultáneas.

SUBFACTOR: Condiciones ambientales

Trabaja en condiciones ambientales controladas dentro de una oficina o despacho judicial.

SUBFACTOR: Jornada Laboral y desplazamiento

Según la naturaleza del puesto le corresponde laborar en horarios alternos y rotativos. Trabajo que le puede corresponder extender su jornada laboral en caso de que se requiera, y prestar los servicios cuando sean requeridos.

SUBFACTOR: Esfuerzo físico

Trabajo que demanda mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Compromiso			
Ética y transparencia			
Excelencia			
Responsabilidad			
Servicio de calidad			

Compromiso

Actuar con responsabilidad cumpliendo con los deberes y obligaciones asignados.

-Conductas observables:

- Demuestra un alto nivel de compromiso con la institución y las personas usuarias, perseverando en la obtención de los resultados pese a los obstáculos o dificultades.
- Se esfuerza por hacer bien su trabajo y pone en práctica nuevas formas sin dejar de hacerlo de una manera eficiente.
- Pone en práctica diferentes alternativas o estrategias para lograr los objetivos institucionales cuando el procedimiento inicialmente planteado no funciona.

Ética y transparencia

Guiarse con apego a los principios de integridad y honradez; sentir y obrar en todo momento con transparencia para que mediante sus actuaciones promueva la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona durante el ejercicio de su responsabilidad.

-Conductas observables:

- Actúa permanentemente dentro de las normas éticas y morales.
- Muestra disposición a actuar honestamente incluso en situaciones riesgosas y difíciles.
- Demuestra un comportamiento intachable desde lo personal hacia lo laboral, actuando siempre conforme a los lineamientos y políticas establecidas por la institución.

Excelencia

Cumplir con los deberes y obligaciones en un marco de innovación y creatividad que asegure el desarrollo de las funciones con un alto nivel de desempeño.

-Conductas observables:

- Se preocupa por progresar continuamente en la efectividad del trabajo.
- Muestra interés por aprender prácticas, conceptos y herramientas útiles para desempeñar su trabajo.
- Identifica, desarrolla y aplica alternativas de cumplimiento y solución en la consecución de los objetivos planteados.

Responsabilidad

Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos, por encima de sus propios intereses, esforzándose por dar más de lo que se le pide y colaborando, con los demás.

-Conductas observables:

- Realiza esfuerzos adicionales, cumpliendo tareas que van más allá de sus responsabilidades.
- Demuestra capacidad para establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los deberes, obligaciones y compromisos de la institución como si fuera suyos.
- Rinde cuentas de los resultados de su gestión, mostrando un alto grado de responsabilidad por las consecuencias de sus resultados.

Servicio de Calidad

Brindar un servicio público ágil, oportuno y de calidad a los usuarios internos y externos de la institución.

-Conductas observables:

- Demuestra interés por comprender adecuadamente las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Responde a los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos en forma oportuna y efectiva.
- Mantiene una actitud proactiva, cordial y asertiva con relación a los usuarios internos y externos.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Aprendizaje permanente			
Discreción			
Orden			
Sentido de urgencia			
Trabajo bajo presión			

Aprendizaje permanente

Aprovechar las oportunidades de ampliar su conocimiento de manera autónoma, individual y por propia iniciativa, así como la disposición de aprender. Buscar medios para estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar las técnicas relacionadas con el trabajo, poniendo en práctica información, sistemas y métodos de trabajo novedosos.

-Conductas observables:

- Adquiere y asimila rápidamente nuevos conocimientos con el fin de utilizarlos en su función.
- Dedicar tiempo a perfeccionarse, a través de la investigación e indagación, sobre conocimientos útiles para el desempeño de su función.
- Realiza esfuerzos por aplicar los conocimientos adquiridos, a los retos y desafíos que se presentan en el desempeño de su función.

Discreción

Actitud a salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.

-Conductas observables:

- Se esfuerza por demostrar interés en aportar confiabilidad en todos aquellos procesos asignados, y cumplir satisfactoriamente con lo requerido y esperado.
- Ante el manejo de información confidencial y restringida actúa con celo y hermetismo, de manera que se le puede confiar cualquier dato, evitando filtración de información.
- Es sumamente confiable en su gestión, aporta gran seguridad tanto en los medios como en los fines que utiliza, esto incide de manera significativa en sus resultados positivos.

Orden



Organizar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible.

-Conductas observables:

- Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos.
- Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función.
- Establece prioridades y plazos y aprovecha el tiempo.

Sentido de urgencia

Dar resolución sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es “hacer lo que se necesita hacer” de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.

-Conductas observables:

- Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia.
- Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación.
- Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

Trabajo bajo presión

Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; implica evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.

-Conductas observables:

- Logra mantener invariables su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo.
- Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura y sentimientos de las otras personas.
- Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción y ortografía.
- Servicio de calidad a la persona usuaria.

SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

- Dominio de herramientas informáticas y de los sistemas operativos de uso institucional.

FACTOR: REQUISITOS Y EXPERIENCIA

SUBFACTOR: Requisitos académicos

- Bachiller en Educación Media.

- Dominio y habilidad en el idioma inglés, con un nivel intermedio B1 (conversacional).

- Aportar certificación equivalente de cualquier centro de enseñanza que evalué los conocimientos en la comunicación verbal en el idioma inglés.

Requisitos deseables

- Conocimientos en el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO); que permita comprender y expresar de manera activa, creativa y práctica diferentes tipos de mensajes, utilizando la lengua de señas costarricense en la interacción con personas sordas.

SUBFACTOR: Experiencia

- Requiere un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

CLASE ANCHA DE PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO 3

CLASE ANGOSTA: ASISTENTE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Grupo Ocupacional: Apoyo Administrativo

Modificada: Consejo Superior

Sesión: N° 103-2024 del 14 de noviembre del 2024

Artículo: XXXIV

Fecha Rige: 14 de noviembre del 2024

Grupo Ocupacional: Apoyo Administrativo