

COORDINADOR DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA DE DELITOS

PROPÓSITO DEL PUESTO

Coordinar, ejecutar, dirigir, controlar y supervisar las actividades profesionales, técnicas, administrativas y operativas que se realizan en el área de Atención y Protección.

FUNCIONES PRINCIPALES

Función Administrativa: Controlar la Gestión garantizando el seguimiento, la evaluación y la rendición de cuentas, conforme instrucciones de su superior y en apego a las políticas institucionales y al marco normativo.

-Orientar para la intervención de casos de Atención y Protección según corresponda: evacuar las dudas de los profesionales en todo el territorio nacional por programa.

-Aprobar estudios socioeconómicos del Programa de Protección.

-Direccionar casos cuando corresponda a cada oficina regional respectiva, siempre que se tenga conocimiento de alguna persona que requiera los servicios de la oficina.

-Revisar y dar el visto bueno de expedientes para cierre, en sede central y cuando sea necesario a nivel nacional.

-Revisar y otorgar visto bueno a informes técnicos utilizados para fundamentar las solicitudes de prisión preventiva, protección procesal y anticipo jurisdiccional de prueba que realiza el Ministerio Público.

-Direccionar casos cuando corresponda a cada regional respectiva.

-Promover los servicios de la oficina a lo interno del Poder Judicial: para fiscalías, juzgados, tribunales o cualquier otra oficina del Poder Judicial que requiera conocer las funciones de la oficina y la Ley 8720.

-Llevar el control de la distribución de expedientes entre los profesionales.

-Revisar y dar el visto bueno de los informes técnicos realizados por los equipos técnicos evaluadores a nivel nacional.

-Revisar y dar visto bueno para remisión de expedientes al programa de protección y viceversa.

-Coordinar con la Unidad de Protección a Víctimas lo referente asuntos relacionados con cada programa.

-Verificar que los procesos de valoración y tramitación de los casos de atención y protección se realicen correctamente.

-Supervisar las labores a nivel nacional del programa.

-Participar de las reuniones de Protocolo de 72 horas, en todas las oficinas regionales que deben intervenir.

-Comunicar a todas las oficinas del país todos los datos o asuntos de importancia relacionados al programa de Atención o Protección.

-Coadyuvar en la coordinación de programa de atención o protección en ausencia de alguno de los coordinadores.

-Participar en los objetivos planteados en el Plan Anual Operativo, y dar seguimiento a las metas asignadas a cada programa.

-Buscar y gestionar las estrategias necesarias para mejorar los servicios que se brindan desde ambos programas.

-Informar a la jefatura cualquier inconsistencia, problemática o sugerencias relacionadas con ambos programas.

-Apoyar en la realización de las entrevistas al personal de nuevo ingreso.

-Ejecutar reuniones periódicas con el equipo de trabajo para análisis de casos, lineamientos y otros temas.

-Participar de la reunión de coordinadores.

-Administrar el uso de vehículos asignados al programa de atención y protección.

-Presentar informe de desempeño del personal que realiza sustituciones.

-Verificar el envío de la estadística de los programas en el tiempo establecido.

-Estar al tanto de casos relevantes que se presenten en cada uno de los programas.

-Brindar la inducción al nuevo personal: describir las tareas correspondientes según el programa.

-Realizar charlas y talleres para divulgar lo referente a la Ley 8720.

-Servir de enlace de información entre Fiscalía de Asuntos Indígenas y personal de la oficina para gestionar lo referente a talleres, charlas en dichos territorios.

-Presentar informes sobre charlas, talleres u otros que los profesionales de cada programa brinden respecto a temas de Bullying, Violencia Doméstica, Diversidad, Adultos Mayores, Duelo, Discapacidad, Personas Migrantes, entre otros.

-Verificar el cumplimiento de horarios por parte del personal de ambos programas.

-Dar visto bueno para la aprobación de solicitudes de vacaciones del personal a cargo.

-Velar por el buen uso de los activos asignados al personal.

-Evacuar consultas relacionadas con los asuntos a su cargo, según lo permita la Ley.

-Realizar otras labores propias del cargo.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS

Responsabilidad por funciones

Dada la naturaleza del puesto le corresponde orientar a las disciplinas participantes del proceso en la intervención de casos de Atención y Protección. Además de direccionar casos cuando corresponda a cada oficina regional respectiva.

Debe coordinar con la Unidad de Protección a Víctimas lo referente asuntos relacionados con cada programa y verificar que los procesos de valoración y tramitación de los casos de atención y protección se realicen correctamente. Promover los servicios de la oficina a lo interno del Poder Judicial: para fiscalías, juzgados, tribunales o cualquier otra oficina del Poder Judicial que requiera conocer las funciones de la oficina y la Ley 8720.

Revisar y dar el visto bueno de los informes técnicos realizados por los equipos técnicos evaluadores a nivel nacional, así como la remisión de expedientes al programa de protección ó de atención según corresponda.

Por relaciones de trabajo

El trabajo exige relacionarse constantemente con personas internas y externas a la institución, con el fin de brindar u obtener información (Ministerio de Seguridad Pública,

Migración, Patronato Nacional de la Infancia, Instituto Nacional de la Mujer, Secretaría Técnica de Género, Unidad de Protección a Víctimas y Testigos, Redes Comunes, entre otros).

Por equipo, materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades, de la dependencia a su cargo.

Condiciones de trabajo

Para el desempeño de sus funciones le corresponderle viajar a diversos lugares del país; y prestar sus servicios cuando sean requeridos. La actividad continua de pensamiento exigidos para planificar, organizar y ejecutar las actividades, así como la concentración mental necesaria para atender la variedad de tareas y problemas, son considerables.

Consecuencia del error

En forma general se puede decir que la mayor consecuencia de error podría ser la materialización de cualquier situación de riesgo de una persona, víctima, testigo o cualquier otra interviniente dentro del proceso penal.

Asimismo, si no se coordina y prepara de manera segura y adecuada la participación de una persona protegida, en un proceso penal que requiere de su participación, la persona queda expuesta a sufrir algún daño físico y podría también darse al traste con el resultado de un proceso penal. Este tipo de errores normalmente son difíciles de ser detectados por la jefatura de la oficina, pues la mayoría de los casos las autoridades que refieren los casos los coordinan directamente con el coordinador del programa. Aunque hay casos que los coordinan directamente con la jefatura.

Supervisión ejercida

Ejerce supervisión hacia los Profesionales en; Derecho, Criminología, Sociología, Trabajo Social, Psicología, Personal.

Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo las instrucciones de la Jefatura inmediata, y de los lineamientos generales de la Institución y la legislación vigente.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Compromiso			
Ética y transparencia			
Excelencia			
Humanismo y Conciencia Social			
Toma de decisiones			

Compromiso

Actuar con responsabilidad para cumplir con los fines institucionales, realizando el trabajo a tiempo, siendo eficaz y brindando un servicio de calidad.

-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 que se pueda encontrar.
- 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 al marco ético profesional propio del ejercicio en su práctica jurídica, la cual debe responder a normas de conducta que evidencian honestidad,

transparencia, integridad, objetividad e imparcialidad; promoviendo la credibilidad y confianza de las personas durante el ejercicio de su servicio público. Implica, asumir como propios la Misión, Visión y Valores del Poder Judicial y del Ministerio Público, identificándose con los mismos y tomándolos como referencia en su actuación. Además, es consciente de que su comportamiento y su vida privada deben ser congruentes con el cargo que desempeña y la relevancia de la función que realiza.

-Conductas observables:

- Se desempeña de manera correcta en todas sus actuaciones.
- 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

Constancia en la búsqueda de la excelencia en el ejercicio de la función correspondiente al Ministerio Público, lo que implica atender de manera efectiva las necesidades y requerimientos de los usuarios, a través de la aplicación de los debidos procesos y procedimientos.

Es tener la capacidad para alcanzar altos estándares de excelencia y cumplimiento en el trabajo propio y el de otros, reflejando un esfuerzo adicional en el ejercicio del servicio público.

-Conductas observables:

- Busca constantemente el modo de mejorar la forma en que se lleva a cabo su trabajo.
- Realiza una labor eficiente en cada caso, buscando siempre resultados confiables.
- Muestra siempre una actitud de servicio bajo los principios de constancia y excelencia, así mismo como pone el máximo empeño y dedicación a cada acción que realiza.

Humanismo y Conciencia Social

Sensibilidad hacia la persona usuaria y su entorno, priorizando el respeto a la dignidad humana; con clara conciencia del impacto social que conlleva su función en la sociedad, con capacidad de ofrecer un servicio humanizado, que genere confianza en la población y que garantice la no discriminación.

-Conductas observables:

- Muestra interés por conocer las circunstancias o condiciones del entorno social, personal, familiar y cultural, religioso, político y étnico, donde se desenvuelve y es respetuoso de la diversidad social.
- Percibe los puntos de vista y sentimientos de los demás, y entiende su sentido y razones, aunque éstos no estén expresados o lo sean de forma imprecisa.
- Se interesa por los puntos de vista y sentimientos de los demás, y los tiene en cuenta a la hora de interactuar con ellos.

Toma de decisiones

Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, para desarrollar de manera oportuna una acción o resultado concreto, analizando diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor y oportuno resultado en función de los objetivos organizacionales.

-Conductas observables:

- Toma decisiones con firmeza y seguridad en situaciones complejas, incluso ambiguas y de alto riesgo; y duras cuando es necesario.
- Demuestra confianza en sí mismo al justificar y defender una decisión que ha tomado.
- Asume y se compromete con las implicaciones y consecuencias graves que su decisión puede implicar.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Capacidad de análisis			
Comunicación efectiva			
Desarrollo de relaciones con otros entes			
Liderazgo			
Planificación y organización			
Dirección de Equipos de Trabajo			

Capacidad de análisis

Realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

-Conductas observables:

- Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta.
- Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos.
- Genera conclusiones lógicas a partir de la información que dispone, entregando opciones y recomendaciones de acción.
- Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.

Comunicación efectiva

Comunicar de manera efectiva (escrita, verbal y no verbal) información, ideas y criterios aplicando la terminología

adecuada, adaptándola a los procedimientos del sistema judicial, e incluyendo la forma y el tono de comunicación en las distintas situaciones, para evitar distorsiones y causar el efecto deseado; incorpora la capacidad de hacer preguntas y escuchar activamente a los demás.

-Conductas observables:

- Transmite información, ideas y criterios claramente tanto por escrito como oralmente a personas de diferentes niveles sociales, de formación o intereses.
- Escucha activamente a sus interlocutores, asegurando la comprensión de los mensajes recibidos o haciendo preguntas adicionales.
- Muestra preocupación por entender los mensajes y entregar la información correcta y que sea comprendida por sus interlocutores.
- Maneja de manera adecuada la expresividad corporal.

Desarrollo de relaciones

Establecer, mantener y potenciar relaciones con personas y grupos (tanto internos como externos), dentro y fuera de su área y de la institución, favoreciendo el flujo de información y el logro de los objetivos.

-Conductas observables:

- Actúa de manera congruente en aras de construir y mantener relaciones formales con otros que impacten el servicio.
- Propone mejoras en el fortalecimiento de las relaciones internas y externas.
- Demuestra facilidad para generar empatía con sus funcionarios, colegas, compañeros o clientes.

Liderazgo

Dirigir y guiar a pares, colaboradores y colaboradoras hacia el cumplimiento, con responsabilidad, confianza y motivación, de los objetivos y metas. Para lograrlo, anima, motiva y se involucra con el equipo de trabajo, siempre dentro de un ambiente de respeto y de comprensión. Se muestra

accesible en la interrelación con las demás personas. Manifiesta firmeza y prudencia.

-Conductas observables:

- Se preocupa por conocer los intereses profesionales y personales de su equipo de trabajo.
- Conduce a su equipo de trabajo a la consecución de los objetivos y metas establecidos, definiendo directrices claras y específicas.
- Ejerce su autoridad a través del respeto de la dignidad propia y de las demás personas.
- Fomenta la comunicación clara directa y concreta.

Planificación y organización

Determinar prioridades y establecer los planes de acción necesarios, para la consecución de las metas del Ministerio Público, distribuyendo de manera racional y óptima los recursos definidos por el Fiscal General y Subjefe del Ministerio Público y, estableciendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarios.

-Conductas observables:

- Planifica a corto-mediano plazo, teniendo en cuenta los recursos que requiere.
- Utiliza los recursos disponibles con eficiencia.
- Hace seguimiento continuo de sus actividades y objetivos, y cuando es necesario realiza los ajustes correspondientes.
- Establece prioridades y plazos o fechas de seguimiento para el cumplimiento de sus metas.

Dirección de equipos de trabajo

Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo, en función de las competencias y conocimientos de cada integrante.

-Conductas observables:

- Demuestra con acciones su compromiso con el logro de los resultados acordados en el equipo.
- Delega responsabilidades en su equipo, otorgando la autoridad formal necesaria para ello.
- Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige.
- Hace circular la información necesaria a fin de mantener actualizados a los miembros de su equipo.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

AREAS DE CONOCIMIENTO

JURÍDICOS

Generales

- Constitución Política.
- Código Penal.
- Código Procesal Penal.
- Reformas y adición al Código Procesal Penal y al Código Penal.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Ley Orgánica del Poder Judicial.
- Ley Orgánica del Ministerio Público.
- Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres.
- Ley de Violencia Doméstica.
- Ley de Trata de Personas.
- Ley de Justicia Penal Juvenil.
- Ley Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal.
- Ley Integral para la persona adulta mayor.
- Normas, circulares, instructivos, disposiciones y procedimientos internos del Ministerio Público, así como Corte Suprema aplicable
- Conocimientos de Derecho en general
- Derechos humanos de conformidad con los tratados y protocolos internacionales
- Régimen disciplinario

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción de informes.
- Comunicación oral.
- Servicio de calidad a la persona usuaria.

SISTEMAS DE APOYO

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

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Licenciatura en Derecho

REQUISITOS LEGALES

- Incorporado al Colegio de Abogados de Costa Rica

EXPERIENCIA

- Requiere un mínimo de dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
- Requiere un mínimo de un año de experiencia en supervisión de personal.

CLASE ANCHA: COORDINADOR DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VICTIMA DE DELITOS.

CLASE ANGOSTA: COORDINADOR DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VICTIMA DE DELITOS.

Grupo ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales

**Aprobada: Consejo Superior
Sesión N° 13-17 del 16 de febrero 2017**

Artículo: LXII

Fecha rige: 16 de febrero 2017