

JEFE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores asistenciales, auxiliares y administrativas de la Oficina de Recepción de Denuncias.

TAREAS TÍPICAS

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores asistenciales, auxiliares y administrativas derivadas de la Oficina de Recepción de Denuncias.
- Asignar, supervisar y evaluar las labores que realizan las personas que ocupan los cargos de naturaleza del trabajo asistencial y auxiliar de la Oficina de Recepción de Denuncias.
- Emitir directrices, lineamientos controles, normas, procedimientos y sistemas de trabajo en lo que a la toma de denuncias se refiere.
- Coordinar con las oficinas o despachos judiciales lo que corresponda a la toma de denuncias.
- Elaborar los roles de trabajo y velar porque cumplan con el horario establecido.
- Resolver problemas, irregularidades y conflictos que se presenten en el ámbito de su competencia y especialidad técnica.
- Rendir informes diversos.
- Redactar, revisar, corregir y firmar documentos, informes técnicos, oficios variados, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, circulares, entre otros instrumentos y documentos similares, que surjan a consecuencia de las actividades que se realizan, con

el objetivo de garantizar una eficaz y eficiente gestión administrativa; así como velar por su correcto trámite.

- Exponer ante las instancias competentes, en los casos que así se requiera, los criterios y alcances planteados en los informes técnicos que elabora.
- Preparar la formulación, desarrollo y seguimiento de: plan anual operativo, anteproyecto de presupuesto, control interno, SEVRI, evaluación del desempeño, entre otros.
- Atender lo concerniente al suministro de materiales, equipo, mantenimiento preventivo y correctivo u otros, que se requieren para el desarrollo de las actividades.
- Controlar la elaboración y ejecución presupuestaria de la oficina a su cargo.
- Velar porque las actividades que se desarrollan en la dependencia a su cargo se cumplan de acuerdo con los requerimientos de calidad, plazo y tiempo establecido.
- Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las actividades encomendadas.
- Establecer y mantener actualizados, registros, archivos, cronogramas, controles diversos u otros, relacionados con las actividades que se derivan de la dependencia a su cargo.
- Velar por el adecuado uso racional de equipos, materiales y recursos públicos que utiliza o son utilizados por quienes ocupan los cargos bajo su responsabilidad.
- Evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de las metas asignadas al personal a su cargo; valorando su rendimiento y contribución al logro de las metas.
- Aplicar el régimen disciplinario conforme a las disposiciones de ley, y velar porque se cumplan las normas que regulan el ámbito de trabajo.

- Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas por las instancias superiores. Extender certificaciones, constancias u otros propios de las actividades que ejecuta.
- Proponer nombramientos, autorizar vacaciones, permisos y otros movimientos relacionados con el personal de acuerdo con las disposiciones y reglamentos respectivos.
- Autorizar el pago de viáticos, transporte, anticipos, horas extras, entre otros.
- Realizar las actividades relacionadas con el período de inducción, período de prueba de las personas que están a su cargo en la dependencia que dirige.
- Integrar equipos de trabajo interdisciplinarios, participar en comisiones institucionales, organizar y asistir a reuniones, seminarios, y otras actividades similares con fines diversos, así como representar a la institución ante organismos públicos y privados.
- Preparar, impartir y participar en charlas y cursos de capacitación en las áreas de su competencia.
- Promover el desarrollo de programas y actividades de capacitación de las personas a su cargo.
- Promover a las personas bajo su responsabilidad el adecuado y eficiente cumplimiento de sus deberes.
- Desarrollar, implementar y fortalecer los ejes transversales del Poder Judicial en temas de género, accesibilidad, transparencia, ética, valores, poblaciones vulnerables y participación ciudadana, entre otros que se definan a nivel institucional.
- Atender y resolver consultas relacionadas con los asuntos propios de la oficina, según lo permita la ley.
- Cumplir con la normativa y disposiciones institucionales vigentes.
- Realizar otras labores propias del puesto.

FACTOR: RESPONSABILIDAD

SUBFACTOR: Responsabilidad por funciones

Su responsabilidad radica planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores asistenciales, auxiliares y administrativas de la Oficina de Recepción de Denuncias.

El puesto impone responsabilidades directas por la toma de decisiones, por cuanto éstas inciden en el correcto desarrollo de los programas institucionales. Responsable por suministrar a sus superiores, información veraz y oportuna para la toma de decisiones

El trabajo que realiza incide en los objetivos del área de trabajo, por lo que existe un aporte de importancia a la calidad y cantidad de los resultados y a las metas estratégicas institucionales.

De establecer indicadores que permitan dar seguimiento a la ejecución de planes de trabajo, programas, proyectos u otros.

De guiar y orientar al personal a su cargo en el ejercicio de sus funciones, procurar un ambiente laboral saludable; mantener una apertura hacia el aporte que brindan los colaboradores; incentivar la participación y trabajo en equipo.

Le puede corresponder integrar grupos de trabajo interdisciplinarios.

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 acatar y cumplir las directrices que emitan los superiores para el adecuado cumplimiento de las funciones.

De mantenerse actualizado en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.

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 equipos, materiales y recursos públicos que utiliza o son utilizados por quienes ocupan los cargos bajo su responsabilidad; así como por la manipulación adecuada de la documentación recibida y generada de la dependencia a su cargo.

SUBFACTOR: Por relaciones

Trabajo que exige mantener relaciones de forma frecuente, las cuales se desarrollan en su mayoría de forma directa; debe dirigirse a ellas con tacto, amabilidad, respeto, discreción y confidencialidad.

SUBFACTOR: Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos. Su labor es evaluada por la jefatura inmediata por medio del análisis de los informes que presenta y los resultados que logre la dependencia a su cargo, así como, por la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos materiales, equipos, recursos públicos y el logro de los objetivos definidos; así como la capacidad para planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el trabajo de otras personas.

SUBFACTOR: Supervisión ejercida

Trabajo que demanda planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el personal de la dependencia que tiene a su cargo; así como establecer las normas y procedimientos de trabajo.

FACTOR: COMPLEJIDAD DEL CARGO

SUBFACTOR: Dificultad técnica y administrativa

Trabajo relacionado con la aplicación de los principios teóricos y prácticos de una determinada profesión; en apego a las normas técnicas, legales vigentes y aplicables al campo de su especialidad. De acatar y cumplir las directrices que emitan los superiores para el adecuado cumplimiento de las funciones.

SUBFACTOR: Consecuencia del error

Los errores de una inadecuada planificación, dirección, organización, coordinación y control de las funciones de la oficina a su cargo pueden causar confusión, atrasos, pérdidas e incidir en la forma negativa en el desarrollo normal de las actividades; ya que la ejecución del trabajo exige la rendición de informes y el suministro de información a los niveles superiores para la toma de decisiones. Podría generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, razón por la cual sus funciones se deben realizar acatando correctamente las políticas, directrices, protocolos de actuación y la ley.

SUBFACTOR: Grado de conflictividad

Por la naturaleza del trabajo presenta cambios de condiciones y problemas variados y complejos. Exige la aplicación del juicio y el criterio para lograr, con base en la experiencia y en principios fundamentales (técnicos, científicos, administrativos) para la solución de situaciones que surjan durante el desarrollo del trabajo.

FACTOR: CONDICIONES DE TRABAJO

SUBFACTOR: Esfuerzo mental

El trabajo exige actividad continua de pensamiento para planificar, dirigir, organizar y ejecutar las actividades de la dependencia a su cargo; así como la concentración mental necesaria para atender la variedad de tareas; resolver problemas y tomar decisiones.

Asimismo, le exige independencia técnica, aptitud crítica, analítica y de síntesis, capacidad para estructurar y

planificar su trabajo, abstraer, interpretar y discriminar información, resolver problemas, así como habilidad para la investigación, desarrollo de proyectos, trabajo en equipo y facilidad de expresión verbal y escrita.

SUBFACTOR: Condiciones ambientales

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

SUBFACTOR: Jornada Laboral y desplazamiento

Trabajo que le puede corresponder extender su jornada laboral en caso de que se requiera. Además, le puede corresponder trasladarse a distintos lugares del país 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
Análisis crítico			
Comunicación efectiva			
Gestión de conflictos			
Proactividad			
Toma de decisión			

Análisis crítico

Identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y emitir diagnósticos y juicios, basándose en el análisis lógico. Aplicar la lógica elemental, desligándose de juicios o distorsiones emocionales, al análisis de situaciones presentes o futuras y llegar a conclusiones prácticas y verosímiles.

-Conductas observables:

- Demuestra en sus análisis gran rigor y precisión para aportar criterios y planteamientos lógicos, de valor agregado y prácticos para su desempeño laboral.
- Aporta a partir de sus análisis opiniones y criterios, muchos de los cuales que son valederos para la toma de decisiones presentes o anticipando situaciones futuras.
- Se interesa por ser sistemático o estructurado en el análisis y orden de datos, indicadores o variables en torno a determinada situación.

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:

- Comunica información, ideas y criterios tanto escritos como orales de forma clara y fluida, utilizando un lenguaje claro, y preciso, así como adaptado a los receptores.
- Es capaz de comunicar claramente temas complejos teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores y el nivel de comprensión de la audiencia.
- Sintetiza y simplifica con facilidad contenidos y mensajes complejos adaptando la forma y tono de comunicación a las distintas situaciones para evitar distorsiones.

Gestión de conflictos

Ostentar la habilidad de reconocer y resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos, tratar a las personas y las situaciones difíciles con ecuanimidad y sensibilidad, tomar en

consideración sus expectativas y buscar soluciones justas y comprensibles para las partes.

-Conductas observables:

- Se esfuerza por establecer o buscar vías de mejora de los canales de comunicación entre las partes en conflicto, hasta alcanzar acuerdos y resolver los mismos.
- Posee la sensibilidad para considerar en el proceso de resolución, las diferencias que suponen la cultura, el género y diversos grupos étnicos.
- Resuelve las situaciones de un conflicto de manera imparcial y ecuánime aun en circunstancias adversas o de presión.

Proactividad

Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.

-Conductas observables:

- Ante cambios del entorno se preocupa por buscar soluciones nuevas y originales, tratando de contemplar los intereses de los usuarios, compañeros y sí mismo.
- Por su actitud de iniciativa, posee una visión de su área de manera integral, lo que le permite ser un generador de propuestas y soluciones novedosas.
- Presenta soluciones nuevas que exceden su puesto de trabajo, ya que algunas pueden ser aplicables a toda la institución y de repercusión positiva.

Toma de decisiones

Analizar 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 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.
- Asume y se compromete con las implicaciones y consecuencias graves que su decisión puede implicar.
- Muestra confianza en sí mismo cuando justifica y defiende una decisión que ha tomado.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

CULTURA INSTITUCIONAL

- Conocimiento de las políticas institucionales, en cuanto a equidad de género, accesibilidad, servicio público de calidad, sistema de gestión, hostigamiento sexual y acoso psicológico en el trabajo, ética de la función pública; Código de Ética judicial, poblaciones vulnerables; y otras.

GESTIÓN DE LA OFICINA O DESPACHO JUDICIAL

- Formulación, ejecución y control presupuestario, planes de trabajo, control interno y otros.
- Dirección de personas y equipos de trabajo.
- Implementación de herramientas e indicadores de gestión.

NORMATIVA VIGENTE

- Ley Orgánica del Poder Judicial y normativa vigente.
- Código Penal.
- Código Procesal Penal.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Técnicas de comunicación efectiva (escrita, verbal y no verbal).
- 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

- Licenciatura en Derecho.
- 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.

SUBFACTOR: Experiencia

- Requiere dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.



– Requiere seis meses de experiencia en supervisión de personas.

SUBFACTOR: Requisitos legales

– Incorporado al Colegio Profesional que regula el ejercicio de la profesión, siempre que la Ley Orgánica del mismo así lo establezca.

CLASE ANCHA DE PUESTO: JEFE ADMINISTRATIVO 3

CLASE ANGOSTA: JEFE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Grupo Ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales

Modificada: Consejo Superior

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

Artículo: XXXIV

Fecha Rige: 14 de noviembre del 2024