

# JEFE DE RECEPCION DE DENUNCIAS

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Planear, dirigir, asignar, coordinar, supervisar y ejecutar actividades técnicas, asistenciales y auxiliares; variadas y difíciles, para la prestación de servicios administrativos y otros a cargo de una Sección de una dependencia especializada de la Institución.

## 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.

- Girar directrices técnicas al personal del despacho en relación con la tipificación del delito que llegan a denunciar los usuarios del servicio.
- Asesorar, orientar e instruir al personal subalterno sobre las labores a ejecutar.
- Elaborar los roles de trabajo del personal subalterno y velar porque cumplan con el horario establecido.
- Tramitar incapacidades, permisos, nombramientos y otras gestiones administrativas derivadas del accionar del despacho.
- Dirigir, asignar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades a cargo de la Sección.
- Planear acciones tendientes a mejorar la prestación de servicios y garantizar por el eficaz funcionamiento de la unidad a su cargo.
- Preparar y formular objetivos, programas de trabajo, plan anual operativo, anteproyecto de presupuesto, control interno, SEVRI, entre otros.
- Participar en el establecimiento de programas, métodos, normas, procedimientos y sistemas de trabajo en la materia de su competencia.
- 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.

- Efectuar los trámites requeridos a fin de que la oficina disponga de los recursos necesarios para cumplir con el trabajo.
- Mantener relaciones de coordinación y seguimiento con diversas dependencias e instituciones sobre los asuntos a cargo de la Sección
- Participar en diferentes tipos de comisiones.
- Asistir a reuniones con el fin de actualizar conocimientos, coordinar y mejorar métodos y procedimientos.
- Organizar y asistir a reuniones, conferencias, cursos y otras actividades similares con fines diversos.
- Preparar e impartir charlas y cursos de capacitación en las áreas de su competencia.
- Elaborar y presentar informes diversos y reportes variados.
- Redactar, revisar, presentar y firmar correspondencia, informes, reportes y documentos variados que surgen del accionar de la sección.
- Mantener archivos, registros y controles actualizados de las distintas actividades que se ejecutan en la oficina y elaborara los reportes que se deriven de los mismos.
- Gestionar el suministro de materiales, equipo y otros requeridos por la oficina.
- Atender y resolver consultas relacionadas con los asuntos a cargo de la Sección.
- Garantizar por el uso correcto y mantenimiento de los recursos asignados a la Sección.
- Realizar otras labores propias del cargo.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

### Responsabilidad por funciones

Es responsable por la calidad, precisión y cantidad de los resultados en actividades administrativas y técnicas de la dependencia a su cargo; también es responsable de que las mismas se realicen de forma oportuna, por lo que debe maximizar los conceptos de eficacia y eficiencia a fin de brindar un servicio de calidad.

### Por relaciones de trabajo

Las actividades que ejecuta originan relaciones con compañeros, superiores, funcionarios de otras oficinas y usuarios.

### Por equipo materiales y valores

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

El desarrollo de su trabajo le demanda realizar un esfuerzo mental para coordinar ideas, atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas y tomar decisiones. También le demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo que provoca que deba mantener una posición sedentaria por largos periodos.

Le corresponde trasladarse a diversos lugares del país y prestar sus servicios cuando sean requeridos.

Dado el nivel de responsabilidad de sus funciones se está expuesto a padecer de tensión y estrés que se puede ver reflejada en un deterioro de su salud.

### Consecuencia del error

Los errores producto de su trabajo podrían 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.

### Supervisión ejercida

El trabajo le impone la responsabilidad de supervisar personal de la oficina, así como establecer las normas y procedimientos de trabajo para el personal a su cargo.

## Supervisión recibida

Trabaja con independencia considerable, siguiendo instrucciones generales, las normas y procedimientos técnicos, administrativos y legales que se dicten al efecto. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

## 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
Capacidad de análisis			
Capacidad para la dirección y toma de decisiones			
Comunicación efectiva			
Desarrollo de relaciones			
Liderazgo			

## Capacidad de análisis

Poseer la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

### -Conductas observables:

- 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

## Capacidad para la dirección y toma de decisiones

Proponer, canalizar y fomentar de forma ágil la resolución de situaciones propias del Organismo de Investigación Judicial, mediante un enfoque proactivo, eficiente, ponderando todos los aspectos pertinentes que se adecue tanto a las exigencias presentes como aquellas que surjan con posterioridad.

### -Conductas observables:

- Toma decisiones, con rapidez y confianza, en temas importantes y de posible impacto.
- Decide con seguridad incluso aplicando nuevos conceptos, planteamientos o soluciones.
- Defiende y argumenta razonadamente sus decisiones.

## 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

## 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:

- Se identifica plenamente con las necesidades que la organización tiene en cuanto al cultivo de relaciones productivas ya sea con pares, clientes, colaboradores, etc. lo que impacta el servicio brindado, pues hace todo lo posible para satisfacer dichas necesidades.
- Se involucra directamente en el seguimiento y consolidación de relaciones efectivas y productivas, se mantiene con una actitud conciliadora entre posiciones antagónicas o conflictivas
- Demuestra proactividad a la hora de brindar apoyo a los eventos que requieren de esfuerzos integrados.

## Liderazgo

Dirigir y guiar hacia el cumplimiento en los objetivos y metas, a sus pares, colaboradoras y colaboradores, con responsabilidad, confianza y motivación. Para lograrlo, inspira,

motiva y se involucra con el equipo de trabajo, siempre dentro de un ambiente de respeto y de comprensión.

### -Conductas observables:

- Supervisa periódicamente las labores críticas, delegando efectivamente actividades en sus colaboradores.
- Influye en las personas con las que trabaja para el logro de los objetivos y metas, y les manifiesta su reconocimiento
- Genera un clima positivo y de seguridad en su equipo de trabajo, el cual le ubica como un referente a seguir, en términos de un desempeño efectivo

## COMPETENCIAS TÉCNICAS

### ÁREAS DE CONOCIMIENTO

#### CULTURA INSTITUCIONAL

- Ética y Valores compartidos que orientan el accionar institucional
- Atención a la persona usuaria
- Políticas institucionales

#### GESTIÓN DE LA OFICINA

- 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

#### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- 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

---

## REQUISITOS ACADÉMICOS

- Licenciatura en Derecho

## REQUISITO LEGAL

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo cuando la ley así lo establezca para el ejercicio del cargo profesional

## EXPERIENCIA

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

**CLASE ANCHA: JEFE ADMINISTRATIVO 3**  
**PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): JEFE DE RECEPCION DE DENUNCIAS**

**Grupo Ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales**

**Aprobada: Consejo Superior**

**Sesión: N° 1-18 del 09 de enero del 2018**

**Artículo: XIX**

**Fecha rige: 09 de enero del 2018**