

## PROFESIONAL RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecutar labores profesionales variadas y complejas, relacionadas con las actividades que se desarrollan en la Oficina de Recepción de Denuncias.

### TAREAS TÍPICAS

- Ejecutar labores profesionales variadas y complejas, relacionadas con las actividades que se desarrollan en la Oficina de Recepción de Denuncias.
- Valorar las denuncias que ingresan a la Oficina de Recepción de Denuncias, con la finalidad de que se tipifiquen de conformidad con la normativa vigente.
- Instruir al personal sobre la denuncia a tomar a fin de que la misma se tipifique de conformidad con la normativa vigente.
- Coordinar con las oficinas o despachos judiciales lo que corresponda a la toma de denuncias.
- Colaborar en la elaboración de directrices, lineamientos controles, normas, procedimientos y sistemas de trabajo en lo que a la toma de denuncias se refiere.
- Revisar el control de personas usuarias mediante el sistema de gestión de filas.
- Preparar, analizar e interpretar cuadros, gráficos, tendencias e información variada.
- Rendir informes y reportes diversos.

- Redactar informes, proyectos, normas, procedimientos y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.
- Cumplir con las actividades asignadas de acuerdo con los requerimientos de calidad, plazo y tiempo establecido.
- Exponer ante las instancias competentes, en los casos que así se requiera, los criterios y alcances planteados en los informes técnicos que elabora.
- Atender consultas y resolver imprevistos relacionados con el campo de su especialidad, según lo permita la ley.
- Velar por el uso racional de los recursos, equipos, materiales y tecnológicos asignados para el cumplimiento de sus actividades.
- Establecer y mantener actualizados, registros, archivos, estadísticas, cronogramas, planes de trabajo, controles diversos u otros, relacionados con las actividades que ejecuta.
- Participar en la formulación, desarrollo y seguimiento de: plan anual operativo, anteproyecto de presupuesto, control interno, SEVRI, evaluación del desempeño, entre otros.
- Integrar equipos de trabajo interdisciplinarios, organizar y asistir a reuniones, seminarios, y otras actividades similares con fines diversos, así como representar a la institución ante organismos públicos y privados.
- Cumplir con la normativa y disposiciones institucionales vigentes.
- Realizar otras labores propias del puesto.

### FACTOR: RESPONSABILIDAD

#### SUBFACTOR: Responsabilidad por funciones

Dada la naturaleza del puesto que desempeña es responsable de ejecutar labores variadas y complejas en la valoración de las denuncias que ingresan a la Oficina de Recepción de Denuncias, con la finalidad de que se tipifiquen de conformidad con la normativa vigente.

Responsable por realizar su labor profesional eficaz y eficientemente.

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.

Le puede corresponder integrar grupos de trabajo interdisciplinarios, coordinar y supervisar el trabajo de otras personas.

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 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 los recursos, equipos, materiales y tecnológicos asignados para el cumplimiento de sus actividades.

#### **SUBFACTOR: Por relaciones**

Trabajo que exige mantener relaciones, 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 instrucciones de carácter general, las normas, los procedimientos técnicos, administrativos y legales que se dicten al efecto. Las decisiones se toman considerando los procedimientos, métodos y normas establecidas. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos asignados y la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.

#### **SUBFACTOR: Supervisión ejercida**

No ejerce supervisión.

#### **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 que eventualmente se cometan en el ejercicio de su función tienen su impacto en la atención y continuidad de los servicios que se le brinda a las personas usuarias, implicaría información equivocada que repercute directamente en el servicio prestado o en los registros que se manejan, pérdidas económicas y retrasos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos en tanto el error se corrige. Sus actuaciones le pueden 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 frecuente esfuerzo mental para coordinar ideas, analizar información, aplicar el juicio y el criterio para atender varias actividades en forma simultánea y resolver problemas.

##### **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 horario vespertino. 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			
Aprendizaje permanente			

Creatividad e innovación		
Trabajo bajo presión		
Trabajo en equipo		

### 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:

- Utiliza distintas técnicas de análisis para identificar información, y al mismo tiempo dar soluciones prácticas y reales.
- Aporta profundidad a los diagnósticos en los que interviene, siendo asertivo a partir del análisis de hechos o variables emitiendo conclusiones acertadas.
- Demuestra coherencia y consistencia de criterio a la hora de aportar argumentos, busca ser certero en el aporte de información que da validez a sus hipótesis.

### 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:

- Busca los medios necesarios para estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar los conocimientos en su función.
- Se actualiza continuamente respecto de las últimas metodologías, conceptos o conocimientos relacionados con su área de especialidad.
- Comparte el conocimiento con sus compañeros, fomenta la cultura del aprendizaje permanente y aplica los nuevos conocimientos para mejorar el desempeño.

### Creatividad e innovación

Generar con regularidad nuevos enfoques, aportes y respuestas con soluciones innovadoras y válidas a problemas y situaciones, mediante combinaciones nuevas y apropiadas de elementos con diferentes perspectivas y paradigmas. Plantea ideas y construye con ellas soluciones a diferentes planteamientos.

#### -Conductas observables:

- Posee agilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades, pudiendo plantear soluciones alternativas novedosas desde un punto de vista diferente.
- Propone nuevas maneras de aplicar los conocimientos existentes, a través un enfoque distinto o novedoso, asumiendo su responsabilidad por las consecuencias y los posibles riesgos que se presenten.
- Fomenta el desarrollo de ideas en las personas de su equipo.

### 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.

### Trabajo en equipo

Promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del ámbito administrativo, así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes.

#### -Conductas observables:

- Trabaja para el logro de los objetivos del equipo, apoyando el desarrollo de sus tareas en la medida de sus posibilidades.
- Aporta iniciativas e ideas que contribuyen a la consecución de los objetivos del equipo.
- Solicita opinión de los miembros del equipo y valora las contribuciones ajenas aun cuando se le planteen distintos puntos de vista.

## 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.

#### **NORMATIVA VIGENTE**

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

#### **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA**

- Redacción de informes técnicos.
- 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.

##### **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: PROFESIONAL 2**

##### **CLASE ANGOSTA: PROFESIONAL 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**