

TECNICO DE RADIO 2

PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnicas relacionadas con la coordinación, fiscalización, y regulación de las comunicaciones radiales, así como la atención de emergencias a nivel nacional.

FUNCIONES PRINCIPALES

Función Técnica: Ejecutar funciones de naturaleza técnica, para lo cual debe aplicar los procedimientos, disposiciones administrativas y legales

- Recibir y transmitir mensajes a través del equipo de radiotelefonía, mediante el empleo de claves establecidas.
- Atender, analizar, valorar y transferir mensajes por la vía telefónica a nivel nacional.
- Suministrar información sobre vehículos y propiedades a los investigadores utilizando la terminal conectada al Registro Público.
- Localizar con los medios a su alcance al personal requerido cuando diligencias judiciales reclamen su presencia.
- Anotar con claridad y precisión las novedades en el libro de conocimientos para mantener la continuidad de la información.
- Manejar archivos sencillos y registrar las novedades del día.
- Llevar un control diario de los autos policiales y del personal que labora de día y en jornadas extraordinarias.
- Mantener un registro confidencial de teléfonos y direcciones del personal del Organismo, Magistrados, Jueces, Directores y otros.
- Hacer los ajustes necesarios para que las transmisiones sean correctas.
- Establecer comunicación con otras centrales de entes públicos y privados cuando las circunstancias lo demanden.
- Informar sobre los desperfectos del equipo en uso.
- Evacuar consultas y suministrar información que le esté permitida.
- Brindar charlas sobre el servicio y funcionamiento del equipo de radio.
- Preparar reportes e informes diversos.
- Realizar otras labores propias del cargo.

FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Responsabilidad por funciones

Debe ejercer eficientemente las labores a su cargo; las actividades que ejecuta demandan responsabilidad para la calidad, precisión y cantidad de los resultados; así como por la exactitud de los procesos y la información que se suministra. Debe aplicar procedimientos, disposiciones administrativas y legales; así como las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas

Por relaciones de trabajo

Las actividades originan relacionarse con compañeros, superiores; funcionarios de otras oficinas y personas externas a la institución; la información que suministra puede causar fricciones o conflictos y debe ser manejada con la debida discreción.

Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo, materiales, y demás instrumentos asignados para el cumplimiento de sus actividades.

Condiciones de trabajo

Esta actividad demanda esfuerzo mental para coordinar ideas y aplicar el juicio y el criterio para atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas de alguna complejidad y tomar decisiones con base en precedentes y procedimientos establecidos. La labor demanda estar siempre alerta a los llamados que se realizan por la radio, además de ser diligentes con los asuntos que se le encomienden. Les corresponde trabajar e horarios rotativos y prestar sus servicios cuando sean requeridos.

Consecuencia del error

Los errores pueden acarrear inexactitud en la información que se suministra o en los registros, dañar equipos, causar pérdidas y retrasos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos en tanto el error se corrige.

Supervisión ejercida

No ejerce supervisión

Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto; procedimientos y disposiciones administrativas, técnicas y legales vigentes. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad 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
Aceptación de directrices			
Discreción			
Comunicación efectiva			
Sentido de urgencia			

Trabajo bajo presión			
Trabajo en equipo			

Aceptación de directrices

Realizar sus funciones, cumpliendo y comprometiéndose con la(s) dirección / direcciones (u orientación) transmitida por sus supervisores / superiores; actuando siempre bajo las normas, políticas y valores de la institución.

-Conductas observables:

- Sigue las instrucciones que se le indican y busca añadir valor a su trabajo.
- Asume con actitud positiva sus responsabilidades, propias de las directrices de trabajo que le corresponden.
- Cumple con responsabilidad e iniciativa las indicaciones que le son prescritas, ya que las tiene claramente establecidas como parte de su funcionamiento cotidiano.

Discreción

Asumir la 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.

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.

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 su nivel de eficiencia y eficacia, ante situaciones de estrés o presión, y evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos,

dificultades, oposición u hostilidad de otros. Implica mantener un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes y cambiantes, con interlocutores diversos que se suceden en cortos espacios de tiempo, a lo largo de jornadas prolongadas.

-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 judicial, así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes y que garanticen el óptimo desarrollo de la práctica judicial.

-Conductas observables:

- Trabaja para el logro de los objetivos del equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde.
- Ayuda a los miembros del equipo cuando se lo solicitan.
- Apoya las decisiones del equipo y coopera en actividades comunes.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

CULTURA INSTITUCIONAL

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

- Políticas y normativas institucionales

APOYO A LA GESTIÓN

- Conocimientos básicos de la normativa que regula su campo de acción.
- Manejo y control del equipo de radio asignado como radiofrecuencia, transmisión de mensajes, entre otros, además de conocimientos para el manejo de la central telefónica.
- Conocimiento de claves policiales y geográficas del lugar donde se ubica el puesto.
- Conocimientos básicos de procesos judiciales.
- Toma de denuncias y direccionamiento de información recibida, controles administrativos bajo su responsabilidad, entre otros.
- Conocimiento del sistema de comando de Incidentes, en situaciones tales como: desastres naturales, accidentes aéreos, auticos, incidentes menores, entre otras
- Conocimiento de los procedimientos normados para la atención de incidentes.
- Conocimiento de los protocolos o procedimiento para la atención de situaciones de crisis mayores (desastres naturales, accidentes auticos, aéreos, incidentes menores, entre otras)
- Primeros Auxilios Básicos.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Técnicas de comunicación efectiva
- Redacción de informes
- Atención al cliente interno y a la persona usuaria

SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

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

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Bachiller en Educación Media.

EXPERIENCIA

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

CLASE ANCHA: TÉCNICO ESPECIALIZADO 3

PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): TÉCNICO DE RADIO 2

Grupo Ocupacional: Técnico Especializado

Aprobada: Consejo Superior

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

Artículo: XIX

Fecha rige: 09 de enero del 2018