

# JEFE DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

## NATURALEZA DEL TRABAJO

Planificar, dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar las labores profesionales y administrativas del Departamento Comunicación Institucional.

## TAREAS TÍPICAS

- Planificar, dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar las labores profesionales y administrativas del Departamento Comunicación Institucional.
- Asignar, supervisar y evaluar las labores del personal profesional y administrativo del Departamento.
- Gestionar, implementar y actualizar la política integral de comunicación.
- Desarrollar estrategias institucionales en materia de comunicación institucional
- Coordinar el diseño y la implementación de estrategias de comunicación institucional.
- Analizar las necesidades de comunicación del Poder Judicial y sus diferentes públicos para formular estrategias, desarrollar contenidos y diseñar formatos que respondan a las necesidades de información detectadas.
- Definir directrices, disposiciones y normas en materia de comunicación, y someterlas a aprobación de las instancias superiores.
- Brindar asesoría en prensa y comunicación institucional a las instancias superiores.

- Asesorar en comunicación interna y externa sobre los diversos ámbitos del Poder Judicial.
- Asegurar la implementación de las medidas de comunicación necesarias durante las conferencias de prensa o reuniones convocadas por la Presidencia de la Corte, garantizando que la comunicación en estos eventos sea efectiva y cumpla con los objetivos establecidos.
- Coordinar la producción de comunicación institucional utilizando medios escritos, redes sociales y prensa digital, para transmitir el mensaje de manera oportuna a la mayor cantidad de personas, tanto internas como externas.
- Revisar y analizar la información difundida en medios escritos, digitales, radio, televisión y redes sociales sobre el Poder Judicial, para gestionar las acciones correspondientes.
- Implementar un sistema de monitoreo de la información difundida por medios escritos, digitales y electrónicos sobre el Poder Judicial, para gestionar las acciones correspondientes de manera oportuna.
- Fomentar una comunicación activa entre la dependencia a cargo y los medios de comunicación.
- Fungir como vocero oficial de la Institución cuando sea necesario, proporcionando información verbal y escrita sobre el Poder Judicial a periodistas y al público en general.
- Actuar como responsable de la vocería institucional.
- Brindar información oficial, tanto verbal como escrita, a periodistas y al público en general.
- Preparar y divulgar noticias y comunicados de prensa de acuerdo con las directrices institucionales.
- Garantizar que la información proporcionada sea clara, precisa y alineada con las políticas y objetivos del Poder Judicial.
- Representar a la institución ante los medios de comunicación y responder a consultas de manera oportuna y transparente.
- Facilitar el acceso a información relevante para asegurar una comunicación efectiva con los distintos públicos.
- Coordinar acciones con las distintas instancias judiciales y voceros auxiliares especializados, para alinear la estrategia de comunicación en todos los ámbitos, respetando la independencia funcional.
- Atender estrategias de comunicación urgentes, coordinar espacios en medios de comunicación colectiva e identificar y contactar voceros auxiliares.
- Establecer alianzas estratégicas con medios de comunicación masivos (locales, nacionales e internacionales) para asegurar la difusión veraz y oportuna del quehacer del Poder Judicial.
- Implementar los protocolos necesarios ante emergencias para garantizar la continuidad de los servicios brindados por la dependencia.
- Reforzar la imagen del Poder Judicial a través de la implementación de estrategias de comunicación integrales que informen a los públicos internos y externos sobre la labor de la administración de justicia y sus órganos auxiliares.
- Realizar diagnósticos de opinión pública para identificar aspectos que afecten negativamente la imagen del Poder Judicial, con el fin de definir una estrategia adecuada de comunicación social.
- Evaluar los procesos, servicios y productos de la dependencia para mejorarlos e innovarlos,

- adaptándolos a los nuevos sistemas, a las necesidades de los usuarios y a los cambios en el entorno.
- Velar porque el desarrollo y ejecución de estrategias de comunicación institucional respondan a las necesidades de información de las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.
  - Asegurar que el departamento funcione como canal de comunicación interna, promoviendo un flujo constante y dinámico de información institucional con las personas servidoras judiciales.
  - 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.
  - Preparar la formulación, desarrollo y seguimiento de: plan anual operativo, anteproyecto de presupuesto, control interno, SEVRI, evaluación del desempeño, entre otros.
  - Velar porque las actividades que se desarrollan en el departamento 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.
  - Velar porque la dependencia a su cargo cuente con lo concerniente al suministro de equipo y materiales.
- Velar porque se mantengan controles actualizados sobre las actividades del departamento.
- Autorizar y aprobar nombramientos, vacaciones, permisos y otros movimientos relacionados con el personal de acuerdo con las disposiciones y reglamentos respectivos.
- Aplicar el régimen disciplinario conforme a las disposiciones de ley, y velar porque se cumplan las normas que regulan el ámbito de trabajo.
- Establecer los lineamientos relacionadas con el período de inducción, período de prueba de las personas que ingresan al departamento.
- Promover el desarrollo de actividades de capacitación para el personal subalterno; preparar material divulgativo e impartir charlas sobre el campo de su especialidad.
- 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 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 del departamento, 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 en planificar, dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar las labores profesionales y administrativas del Departamento Comunicación Institucional.

De actuar como responsable de la vocería del Poder Judicial.

Responsable por realizar su labor profesional eficaz y eficientemente; en apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes aplicables al campo de su especialidad determinada.

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

Demandó trabajar bajo presión, estar sujeto al cumplimiento de plazos establecidos en los asuntos asignados.

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 diseñar y realizar investigaciones, planes, programas de trabajo, proyectos y análisis complejos en áreas diversas del campo de su especialidad.

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 corresponde 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 asignados para el cumplimiento de las actividades, de la dependencia a su cargo; así como de ejecutar eficientemente el presupuesto asignado.

**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 suministrar información imprecisa o de no atender a tiempo los derechos de respuesta o rectificación, así como una inadecuada estrategia de comunicación, pueden afectar la imagen institucional. La revelación de información confidencial puede causar serios perjuicios a las personas usuarias de la institución.

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 genera problemas o situaciones de considerable complejidad que requieren un pensamiento analítico, interpretativo, evaluativo y/o constructivo para desarrollar nuevas soluciones. Exige la aplicación del juicio y el criterio para lograr, con base en la experiencia y en principios fundamentales (técnicos, científicos, administrativos) nuevos métodos y técnicas para la solución de situaciones imprevistas 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.

##### **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**

Guirarse 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 assertiva 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.

#### 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 una de las disciplinas académicas de: Periodismo o Ciencias de la Comunicación Colectiva.

## Requisitos deseables

- Licenciatura en Derecho o Ciencias Políticas.
- Especialidad o Maestría en Comunicación Política.

#### SUBFACTOR: Experiencia

- Requiere un mínimo de cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la comunicación política.
- Requiere un mínimo de dos años de experiencia 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 DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

#### CLASE ANGOSTA: JEFE DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

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

#### Modificada: Corte Plena

#### Sesión: N° 28-25 del 16 de junio del 2025

#### Artículo: XV

---

---

---

**Fecha rige: 16 de junio del 2025**