

# JEFE DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir, asignar, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas del Departamento de Comunicación Institucional.

## FUNCIONES PRINCIPALES

-Planear, organizar, dirigir, coordinar, asignar y supervisar las actividades, técnicas y administrativas del Departamento de Comunicación Institucional.

-Asesorar en materia de prensa y comunicación institucional a las instancias superiores.

-Investigar las necesidades de comunicación del Poder Judicial y sus diferentes públicos, a fin de formular estrategias, contenidos de mensajes, diseñar diferentes formatos para entregar a las personas usuarias y suplir las necesidades de información detectadas.

-Fortalecer la imagen del Poder Judicial mediante la implementación de estrategias de comunicación integrales que permitan mantener informados a los diversos públicos (internos y externos) sobre la labor que realiza la administración de justicia y sus órganos auxiliares.

-Participar en el desarrollo de las estrategias rectoras institucionales en materia de comunicación y aportar para su logro.

-Garantizar que el departamento a su cargo funja como un canal de comunicación interno, con el fin de que la institución cumpla con la función de crear, mantener y fortalecer el flujo dinámico y constante de información institucional con los servidores judiciales.

-Implementar ante una declaratoria de emergencia, los protocolos necesarios para procurar la continuidad, de los servicios que brinda la dependencia.

-Asesorar en materia de comunicación, tanto a nivel interno como externo, sobre los diferentes ámbitos que conforman el Poder Judicial.

-Actuar cuando se requiera, como vocero oficial de la Institución y brindar noticias de información verbal y escrita relativas al Poder Judicial, a periodistas y público en general.

-Analizar la información de los diferentes medios de comunicación, tales como prensa escrita y digital, radio, televisión y redes sociales, relacionada con el Poder Judicial a fin de gestionar lo correspondiente.

-Revisar, actualizar e implementar la política de comunicación y protocolo de crisis institucional que aprueben los órganos superiores.

-Coordinar el diseño y aplicación de estrategias de comunicación.

-Evaluar los procesos, servicios y productos que brinda la dependencia a su cargo, con el fin de que sean mejorados e innovados, adaptándolos a los nuevos sistemas, a las necesidades de las personas usuarias y a los cambios en el entorno.

-Incentivar en el personal a su cargo el aprovechamiento de la tecnología y el dominio compartido de la información, como parte fundamental de la comunicación y la cultura organizacional.

-Coordinar acciones concretas con las diferentes instancias judiciales encargadas de la comunicación y “voceros institucionales especializados” para alinear la estrategia de comunicación a todos los ámbitos judiciales, respetando la independencia funcional.

-Planificar y ejecutar diagnósticos de opinión pública, para conocer los aspectos que afectan negativamente a la imagen del Poder Judicial a fin de establecer una adecuada estrategia de comunicación social.

-Coordinar la producción de toda la comunicación institucional necesaria, utilizando todos los medios disponibles y actualizados (escritos, redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, YouTube, entre otras), prensa digital) con la finalidad de transmitir el mensaje oportunamente a la mayor cantidad de población tanto interna como externa.

-Establecer directrices, políticas, disposiciones y normas aplicables en materia de comunicación, y presentarlas ante el órgano superior para su aprobación.

-Promover una comunicación activa de la dependencia a cargo con los medios de comunicación.

-Crear alianzas estratégicas con los medios de comunicación masivos (locales, nacionales e internacionales) para que la información que se difunda sobre el quehacer del Poder Judicial sea veraz y oportuna.

-Implementar un sistema de monitoreo de la información difundida por los diferentes medios de comunicación (escritos, digitales y electrónicos) sobre el Poder Judicial, con el fin de gestionar lo correspondiente oportunamente.

-Atender estrategias de comunicación urgentes, coordinar espacios en los medios de comunicación colectiva, identificar y contactar “voceros” institucionales, entre otros.

-Garantizar que se tomen las medidas necesarias cuando se realicen conferencias de prensa o reuniones convocadas por la Presidencia de la Corte.

-Velar que el desarrollo y ejecución de estrategias de comunicación estén dirigidas a satisfacer las necesidades de información de las personas usuarias de los servicios que brinda el Poder Judicial.

-Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

-Determinar la asignación de las necesidades de equipo, recursos humanos, tecnológicos y financieros; conforme a los parámetros y procedimientos institucionales.

-Preparar y formular objetivos, programas de trabajo, plan anual operativo, anteproyecto de presupuesto, ejecución presupuestaria, control interno, SEVRI, entre otros, de la dirección a cargo.

-Proponer el nombramiento del personal de acuerdo con las disposiciones y reglamentos.

-Ejercer el régimen disciplinario conforme a la ley.

-Representar a la dependencia ante organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros; asistir a reuniones, seminarios, juntas y otras actividades similares.

---

- Integrar equipos de trabajo interdisciplinarios y participar en comisiones institucionales.
- Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Fijar las normas internas de administración, trabajo y disciplina de todas las dependencias a su cargo.
- Velar porque las leyes, reglamentos, acuerdos y resoluciones emitidas por los niveles superiores del Poder Judicial, se cumplan a cabalidad en la dependencia que dirige.
- Estimular al personal para el adecuado y eficiente cumplimiento de sus deberes, por los medios más recomendables para propiciar su superación.
- Planificar y coordinar los programas de capacitación del personal de la dirección a su cargo.
- Velar por el correcto manejo de valores, archivos, registros, manuales, informes, comunicaciones y otros documentos.
- Cumplir con las funciones que la Ley Orgánica del Poder Judicial y demás normativa y disposiciones institucionales establezcan.
- Atender y resolver consultas de trabajo que le presentan sus subalternos y orientarlos en la ejecución de las actividades.
- Supervisar y controlar el correcto manejo de valores, archivos, registros, manuales, informes, comunicaciones y otros documentos.
- Dictar conferencias y charlas en materias relacionadas con el campo de su especialidad, todas las demás que se le señalen en la ley y sus reglamentos.
- Realizar otras labores propias del campo de su competencia y lo que le asigne la persona Directora del Despacho de la Presidencias, así como la persona Presidente de la Corte, Corte Plena y el Consejo Superior.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES



### Responsabilidad por funciones

Es responsable de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores profesionales, técnicas y administrativas, de velar porque los procesos de la dependencia a su cargo se realicen de forma oportuna, por lo que debe maximizar los conceptos de eficacia y eficiencia a fin de brindar un servicio de calidad.

De brindar una adecuada asesoría en el campo de la comunicación institucional a las diferentes instancias u oficinas del Poder Judicial, de conformidad con el campo de competencia.

De velar por adecuado desarrollo de las actividades relativas a la comunicación institucional, que se realizan a solicitud de las diferentes instancias del Poder Judicial o que se propongan por parte de la dependencia a cargo.

De orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque éstas se desarrollen con apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes y aplicables a su campo de actividad.

De elaborar programas de trabajo de conformidad con las prioridades que se establezcan y controlar su correcto desarrollo.

De determinar la factibilidad técnica de cada proyecto solicitado; de proponer políticas, planes, procedimientos y programas de trabajo tendientes a mejorar los procesos de trabajo de las dependencias a su cargo.

De generar procesos participativos entre sus colaboradores para optimizar la organización del trabajo.

De velar porque las actividades se cumplan de acuerdo con las fechas y plazos establecidos; de establecer los controles requeridos para el seguimiento de los objetivos planteados entre otras.

De actuar bajo los principios de probidad y transparencia, debe guardar confidencialidad, discreción y prudencia en el ejercicio de su cargo.

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 guiar y orientar a sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones, de procurar un ambiente laboral saludable; mantener apertura hacia el aporte que brindan e incentivar la participación y trabajo en equipo en un ambiente de respeto y cooperación.

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

Debe 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.

### Por relaciones de trabajo

Por la naturaleza del trabajo le corresponde relacionarse directamente con Magistrados, Jueces de la República, directores y Jefaturas. También se debe relacionar con superiores, colaboradores, funcionarios internos y externos a la institución, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

### Por equipo materiales y valores

Debe 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. Puede custodiar y manejar valores en efectivo o en títulos.

### 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 de una mala información o de no atender a tiempo los derechos de respuesta o rectificación, así como una mala estrategia de comunicación, pueden afectar la imagen institucional ante los diferentes sectores de la sociedad. La revelación de información confidencial puede causar serios perjuicios a los usuarios de la institución.

Además, 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 profesional, técnico y asistencial; así como establecer las normas y procedimientos de trabajo para el personal a su cargo.

### Supervisión recibida



Está subordinado en grado directo al Despacho de las Presidencia siguiendo el marco legal que define y regula su accionar. Es supervisado por el por medio de los resultados obtenidos y las reuniones que periódicamente celebran. Su labor es evaluada por los resultados, tanto tangibles como intangibles, así como, por la eficiencia y eficacia del uso de los recursos asignados, el control del presupuesto y el logro de las metas y objetivos institucionales alcanzados. De igual manera, por medio del análisis de la calidad y profundidad de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos y el esmero para liderar, dirigir y supervisar su equipo de colaboradores y la apreciación de la 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.

ESPECÍFICAS			
Análisis crítico			
Comunicación efectiva			
Desarrollo de relaciones			
Liderazgo			
Visión estratégica			

#### 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

#### 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

COMPETENCIAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior



Dirigir y guiar a sus pares, colaboradores y colaboradoras hacia el cumplimiento, con responsabilidad, confianza y motivación, de los objetivos y metas. Para lograrlo, anima, motiva y se involucra con el equipo de trabajo, siempre dentro de un ambiente de respeto y de comprensión. Se muestra accesible en la interrelación con las demás personas. Manifiesta firmeza y prudencia.

**-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.

**Visión estratégica**

Pensar sobre la base de la estrategia de la institución y convertirla en objetivos concretos para el propio campo de responsabilidad.

**-Conductas observables:**

- Evidencia alto compromiso con los objetivos, se propone metas retadoras e impulsa a otros a actuar para actuar en equipo para su consecución y éxito.
- Demuestra claridad al plantear sus argumentos de forma que se esfuerza por optimizar y aprovechar las oportunidades y circunstancias según el contexto.
- Es un modelo a seguir respecto al cumplimiento de los lineamientos para fijar en sus pares / compañeros la visión de la organización y promover un sistema integral.

**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 y otras.

**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 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

**REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Licenciatura en una de las disciplinas académicas de: Relaciones Públicas, Publicidad, Periodismo, Diseño Publicitario, Ciencias de la Comunicación Colectiva y Comunicación de Mercadeo.

**Nota:** Para efectos de disciplina académica debe considerarse la ubicación y las tareas que están definidas para el campo en el que se desarrolla el cargo; asimismo el jefe respectivo determinará la formación académica que le sea útil para el desempeño del puesto.

**REQUISITO LEGAL:**

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

**EXPERIENCIA**

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

<b>CLASE ANCHA:</b>	<b>JEFE</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>CLASE ANGOSTA:</b>	<b>JEFE</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>

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

**Aprobada:** Consejo Superior  
**Sesión N° 54-22 del 28 de junio 2022**  
**Artículo:** XXXI  
**Fecha rige:** 28 de junio 2022