

# PERSONA ABOGADA ASISTENCIA SOCIAL

## NATURALEZA DEL TRABAJO

Representar a las personas usuarias en todas las fases del proceso ordinario, seguridad social, especial y de infracciones a las leyes de trabajo y seguridad social, así como ejecutar las acciones necesarias para la protección de sus derechos laborales conforme al ordenamiento jurídico que rige la materia.

## TAREAS TÍPICAS

### Etapa Preparatoria (Previo a la Demanda)

- Entrevistar a la persona usuaria para conocer el cuadro fáctico, verificar el plazo de prescripción, las pruebas con que cuenta y cuáles son sus pretensiones.
- Realizar los trámites necesarios para solicitar una persona intérprete o traductora, tanto para la etapa previa a la demanda como en todas las etapas del proceso, cuando la persona usuaria tenga un idioma materno diferente al español o alguna dificultad en la comprensión del idioma, o condición que requiera apoyo adicional.
- Verificar que la persona usuaria haya completado el documento de la declaración jurada correspondiente.
- Leer con la persona usuaria el documento de declaración jurada, para verificar que cuente con los datos útiles y necesarios para el proceso.

- Informar a la persona usuaria sobre el servicio que brinda la Defensa Pública, sus derechos y garantías laborales, las posibles normas aplicables en su caso y las etapas del proceso.
- Efectuar todas las gestiones e investigaciones necesarias que facilite comprender el cuadro fáctico que da origen al caso. Así como recabar y conservar los elementos probatorios que le permitan sustentar la interposición de la demanda, dentro del marco legal correspondiente.
- Analizar la necesidad de prueba técnica que requiera el proceso, para ser diligenciada mediante la solicitud de una persona perito o consultor técnico al despacho judicial.
- Explicar a la persona usuaria la viabilidad de la demanda, si es una contestación de demanda los argumentos para su defensa, fundamentos jurídicos, excepciones en caso de la contestación de la demanda y las posibles pretensiones.
- Informar y explicar a la persona acusada en los procesos de infracciones a las leyes de trabajo y seguridad social, sus derechos, la naturaleza de los hechos que se le atribuye, la calificación legal, las pruebas incorporadas en el expediente, las etapas del proceso y la posible sanción.
- Exponer a la persona usuaria de la posibilidad de recurrir a mecanismos alternos de solución de conflictos, previo a la presentación de una demanda y el proceso a seguir.
- Realizar cualquier acto o diligencia que resulte necesaria y oportuna, para conciliar previo a la demanda.
- Crear el expediente electrónico para la gestión del Caso de la Defensa Pública, llenando los datos que la herramienta requiera. (NRD)

- Definir de forma consensuada, la teoría del caso que se formulará en la demanda o contestación de demanda y que se sostendrá a lo largo del proceso y explicarla a la persona usuaria.
- Elaborar el escrito de interposición de la demanda o contestación de demanda, una vez reunida la información pertinente.
- Explicar a la persona usuaria el escrito de interposición o contestación de la demanda, para ser firmado en conjunto con la persona abogada de asistencia social.
- Asegurar que la persona usuaria comprenda el contenido del escrito de interposición o de contestación de demanda, fases, trámite del proceso y resolver las dudas que tenga.
- Realizar otras labores propias del puesto.

### Etapa de trámite procesal

- Ingresar los datos de las partes, lugar de notificación y cualquier otra información que el sistema de gestión de la Defensa Pública (Sistema de Seguimiento de Casos) o cualquier sistema de gestión del Poder Judicial requiera, para la tramitación del expediente electrónico.
- Incorporar al expediente electrónico el escrito de la demanda o contestación de demanda y las pruebas documentales digitalizadas.
- Verificar la correcta tramitación del escrito de interposición de la demanda o contestación de demanda, así como dar seguimiento a la debida notificación de la o las partes demandadas, subsanándose cualquier prevención efectuada por la persona Juzgadora.

- Contestar la contrademandada interpuesta por la parte demandada, buscando las pruebas necesarias para probar los argumentos de los hechos controvertidos.
- Orientar a las personas técnicas, peritas y otros sobre el tema que interesa aclarar y otras pruebas ofrecidas.
- Dar seguimiento y gestionar ante el Juzgado correspondiente para que se señale la audiencia oral.
- Solicitar al despacho judicial la entrega de cédulas de citación para las personas testigos y proceder a coordinar su diligenciamiento.
- Contestar en tiempo las audiencias y prevenciones de los despachos judiciales notificados al proceso.
- Diligenciar y gestionar los actos procesales necesarios para el impulso de forma oportuna de la tramitación del proceso y la tutela de los derechos fundamentales de la persona usuaria.
- Realizar otras labores propias del puesto.

#### **Etapa audiencia de Conciliación, audiencia oral (fase preliminar, fase complementaria o de única fase.)**

- Estudiar el caso y de acuerdo a la estrategia de defensa, explicarle y proponerle a la persona usuaria, los posibles mecanismos de resolución alterna de conflictos en la etapa de audiencia oral señalada por el despacho judicial, que puedan dar solución a la controversia.
- Participar en la o las audiencias de conciliación señaladas por el despacho, con el fin de brindar asesoría legal a la persona usuaria.
- Revisar los acuerdos negociados en la audiencia de conciliación que cumplan con la normativa vigente y verificar que se respeten los derechos irrenunciables, indisponibles e indiscutibles de las personas trabajadoras.

- Diligenciar ante la persona juzgadora la homologación de los acuerdos realizados en conciliaciones judiciales o extrajudiciales.
- Comparecer y participar en la fase preliminar de la audiencia oral, con el fin de presentar los argumentos legales que apoyen los intereses de la persona usuaria según la teoría del caso definida.
- Aportar las pruebas que se estimen pertinentes sobre: vicios de procedimiento invocados en la audiencia, además de nulidades y excepciones previas no resueltas con anterioridad.
- Promover el ajuste o saneamiento procesal cuando se detecten vicios o irregularidades que afecten la validez del proceso.
- Ofrecer prueba complementaria en caso de ser necesaria, según se establece en la normativa vigente.
- Comparecer y ejercer una participación activa en la fase complementaria o de juicio, así como en aquellos procesos que por la normativa aplicable la audiencia es de única fase.
- Intervenir en la audiencia oral en los Procesos de Seguridad Social, donde se solicite comparecer al perito y recabar la prueba ofrecida por las partes.
- Informar a la persona usuaria sobre la naturaleza y el objeto del proceso, de la teoría del caso y las diferentes actuaciones y resoluciones que pueden darse durante la audiencia.
- Aportar de forma escrita u oral el interrogatorio a la persona juzgadora para la prueba de declaración de parte.
- Realizar el interrogatorio y contrainterrogatorio de las personas testigos y peritos ofrecidas al proceso, orientado a la acreditación de la teoría del caso propia y debilitar la de la contraparte, de acuerdo a la normativa vigente de la prueba.

- Analizar la prueba evacuada en el debate para realizar el alegato de conclusiones de forma oral o escrito, según las características y complejidad del caso.
- Asistir al dictado oral de la sentencia.
- Analizar la sentencia emitida con el fin de identificar posibles errores, omisiones o deficiencias que ameriten la presentación de un escrito de adiciones, aclaraciones y correcciones a las sentencias emitidas por la persona juzgadora, según la normativa vigente.
- Informar a la persona usuaria previo a finalizar el plazo de impugnación, el contenido de la sentencia, en palabras de fácil comprensión.
- Realizar otras labores propias del puesto.

#### **Fase de Impugnación**

- Analizar de forma crítica todas las resoluciones que se dicten dentro del proceso, especialmente aquellos que afectan a la persona usuaria.
- Proporcionar asesoría técnica a las personas usuarias para evaluar la procedencia de interponer impugnaciones contra resoluciones emitidas por los Juzgados de Trabajo y Seguridad Social.
- Informar a la persona usuaria sobre que se va a hacer, para qué se hace, cuál es la finalidad de la actuación y de las decisiones que podrían tomarse como resultado de la impugnación.
- Elaborar e interponer los medios de impugnación que la legislación procesal laboral dispone, con el fin de cuestionar o controvertir las decisiones judiciales que afecten los derechos o intereses de las personas usuarias.
- Contestar las audiencias de los emplazamientos que realicen los Tribunales Superiores de Trabajo o la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, con ocasión

de los recursos que se interpongan por cualquiera de las partes.

- Explicar a la persona usuaria el contenido de la sentencia dictada por los Tribunales Superiores de Trabajo o la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, en palabras de fácil comprensión.
- Realizar otras labores propias del puesto.

#### Fase de Ejecución

- Verificar que contra la sentencia no procede o se han agotado los plazos para interponer un recurso. Si es una conciliación, verificar si el obligado incumplió algún aspecto contenido en el acuerdo conciliatorio.
- Identificar la naturaleza de la obligación si es de dar, hacer o no hacer y analizar si se puede proceder con la ejecución forzosa de la obligación.
- Elaborar la tasación y liquidación de las sumas fijadas en sentencia.
- Realizar estudio de datos de la persona obligada (física o jurídica), para obtener la información que lo identifique o sea identificable, así como los bienes a ser susceptibles de embargo para cubrir la deuda.
- Elaborar y diligenciar la demanda de ejecución de la sentencia, según la normativa vigente.
- Estudiar y gestionar de forma periódica la liquidación de los intereses legales que se van acumulando desde la firmeza de la sentencia.
- Comparecer a las audiencias de resolución alterna de conflictos en esta fase y de evacuación de prueba señaladas en el juzgado.
- Contestar audiencias en forma oral o escrita, de las resoluciones emitidas por los despachos judiciales dentro del proceso de ejecución, cuando sea oportuno y necesario.

– Realizar el cobro de las costas personales y procesales, según la normativa vigente.

- Diligenciar los trámites útiles y necesarios para realizar los embargos de los bienes, que sean suficientes, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones impuestas en sentencia.
- Coordinar y tramitar en el Juzgado las diligencias que sean imprescindibles para la práctica de los embargos, capturas o allanamientos.
- Gestionar con las autoridades de policía (fuerza pública, Policía Municipal) y tránsito, la protección de las personas que participaran en las diligencias de embargos, capturas y allanamientos in situ.
- Informar y coordinar con la persona usuaria las diferentes diligencias para la práctica de embargos, capturas y allanamientos, así como la determinación de la persona depositaria de los bienes.
- Coordinar con la administración de la Defensa Pública y con los despachos judiciales, el traslado de las personas que van a participar en las diligencias de embargo, capturas y allanamientos.
- Gestionar los trámites útiles y necesarios para la celebración de los remates de los bienes que hayan sido embargados por orden judicial.
- Elaborar e interponer los incidentes y medios impugnatorios, que la legislación procesal laboral dispone, con el fin de cuestionar o controvertir las decisiones judiciales que afecten los derechos o intereses de las personas usuarias en la etapa de ejecución.
- Realizar otras labores propias del puesto.

#### Aspectos específicos a aplicar en todas las fases del proceso a poblaciones vulnerables, pueblos indígenas y tribales<sup>1</sup> de Costa Rica

- Ejercer la defensa técnica de las personas indígenas y pertenecientes a pueblos tribales tanto físicas como jurídicas, en todas las áreas de nuestra competencia,
- Brindar asesoría técnica en procesos judiciales de nuestra competencia a la persona usuaria indígena, o perteneciente a pueblos tribales tanto para personas demandadas como actoras.
- Realizar otras labores propias del puesto.

#### Tareas administrativas

- Verificar que las personas usuarias suscriban correctamente la declaración jurada de ingresos, conforme los lineamientos establecidos para cada una de las materias.
- Atender a la persona usuaria y gestionar lo que corresponda, con independencia de la competencia donde se deba presentar la gestión, conforme a la ley.
- Revisar y controlar los plazos de las notificaciones judiciales para asegurar el cumplimiento de las prevenciones, decisiones y actuaciones comunicadas.
- Atender con prontitud las consultas telefónicas, procurando equilibrar la atención de las personas usuarias presenciales, telefónicas y virtuales.

<sup>1</sup> El Convenio 169 de la OIT define a los pueblos indígenas y tribales como aquellos que descienden de poblaciones que habitaban un país o región geográfica en el momento de la conquista, colonización o establecimiento de las fronteras estatales actuales, y que conservan algunas o todas sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, independientemente de su estatus legal.

- Mantener un registro sobre las llamadas telefónicas recibidas y realizadas, dejando constancia de la comunicación que se tuvo con la persona usuaria en el expediente electrónico.
- Elaborar constancias de gestiones realizadas en los casos y adjuntarlas en el expediente electrónico.
- Mantener actualizada la agenda electrónica, así como los diferentes libros de control que se lleven en la oficina, según directrices institucionales.
- Comunicar a las respectivas oficinas de la Defensa Pública de los procedimientos y procesos administrativos que se remiten por incompetencia territorial.
- Mantener un registro actualizado de las visitas carcelarias a las personas privadas de libertad que representa, dejando constancia de cualquier aspecto que comprometa el ejercicio efectivo de la defensa técnica a su cargo.
- Recopilar votos de interés en la materia, para la elaboración del Boletín de Jurisprudencia de la Defensa Pública.
- Conocer y cumplir las circulares y directrices de la Corte Plena, Consejo Superior y Defensa Pública.
- Archivar escritos, documentos y notificaciones en los expedientes físicos o electrónicos, según corresponda.
- Mantener actualizados los controles instaurados por la Defensa Pública y cualquier otro órgano superior sobre las actividades que se derivan del accionar de su cargo y velar porque estos se cumplan respecto con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Realizar el arqueo de causas, con la periodicidad y características que se indiquen en las circulares de la Dirección de la Defensa Pública.
- Efectuar conversatorios informativos con las personas Defensoras Públicas y personas abogadas de asistencia

- social de todo el país, para actualizarlas en temas relevantes de la materia laboral, evacuar dudas, discutir casos actuales y estrategias de defensa, así como realizar giras para capacitar a personas Defensoras Públicas y personas Abogadas de Asistencia Social en coordinación con el Proceso de Gestión del Conocimiento de la Defensa Pública.
- Velar porque las labores se realicen de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Realizar informes que se deriven del accionar de su cargo, de conformidad con las directrices que dicte la Dirección de la Defensa Pública.
- Orientar y coordinar el trabajo del personal de apoyo administrativo y de investigación, así como promover el acompañamiento a algunas diligencias.
- Asistir a reuniones, cursos de capacitación internos como externos, charlas y otros eventos similares con el fin de coordinar funciones, uniformar criterios, analizar problemas, definir situaciones, actualizar conocimientos, establecer, modificar y actualizar sistemas y métodos de trabajo, entre otros.
- Realizar giras a diferentes zonas del país para la atención de personas o bien para realizar charlas informativas o de capacitación.
- Gestionar las ayudas económicas para personas usuarias de acuerdo con la normativa aplicable, cuando así corresponda.
- Atender y resolver consultas del personal a su cargo, personas usuarias y público en general, según lo permita la Ley.
- Ayudar con la elaboración y cumplimiento de la planificación estratégica, gestión de riesgos y operativa, así como la formulación presupuestaria de la oficina.
- Coordinar préstamo de activos cuando corresponda.

- Colaborar con la Dirección de la Defensa Pública en el cumplimiento de otras funciones de carácter administrativo que le sean asignadas.

- Realizar otras labores propias del puesto.

## FACTOR: RESPONSABILIDAD

### SUBFACTOR: Responsabilidad por funciones

Dada la naturaleza de su cargo es responsable de representar a la persona trabajadora en todo el proceso judicial, garantizarle un efectivo acceso a la justicia, velar porque no se violen los derechos de este y defender sus intereses de acuerdo con la ley.

Por lo tanto le corresponde realizar la investigación preliminar para determinar si el caso puede fructificar, asesorar a la persona usuaria, valorar pruebas y testigos, elaborar la demanda, establecer la estrategia de defensa, presentar la demanda ante el despacho correspondiente, asesorarse de profesionales y peritos, participar en las diferentes audiencias señaladas durante el proceso, asesorar a la persona usuaria en las medidas alternas de resolución de conflictos, asistir de forma técnica en los medios de impugnación, así como en la ejecución de la sentencia, aplicar la oralidad en el proceso, entre otros.

Le concierne litigar de conformidad con los intereses de la persona representada, dentro de los límites de la legalidad y con compromiso para con las personas trabajadoras usuarias del servicio.

Intervenir diligentemente en audiencias, debates u otros actos procesales, controlando que se desarrollos en estricta observancia del debido proceso con el propósito

de obtener una resolución favorable para la persona que se representa.

Aplicar en los casos que tramita, la perspectiva intercultural y de género, considerando las condiciones sociales y culturales de la persona usuaria.

Realizar las labores encomendadas en apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes, aplicables al campo de su especialidad, así como de conformidad con los plazos establecidos.

Guardar confidencialidad, discreción y prudencia durante el desarrollo de sus tareas, actuando bajo los principios de probidad y lealtad procesal.

Debe guardar reserva de la información suministrada por las personas usuarias que representa o sus familiares (secreto profesional), lo mismo que de aquellas circunstancias cuya publicidad constituya un riesgo para el éxito de la estrategia.

Debe gestionar adecuadamente cualquier conflicto de interés que se presente conforme a la normativa institucional.

Acatar y cumplir las directrices que emitan los superiores para el adecuado cumplimiento de las funciones.

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.

#### **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 impone relaciones constantes de trabajo con las personas trabajadoras, la persona juzgadora y el personal auxiliar, así como con representantes de la parte patronal, personas testigos y funcionarias de instituciones públicas y privadas, entre otras personas usuarias internas y externas.

#### **SUBFACTOR: Supervisión recibida**

Está subordinado a la Dirección de la Defensa Pública y demás instancias jerárquicas de la Institución, disposiciones internas y las del Poder Judicial en general, así como al ordenamiento jurídico.

Su desempeño debe ser objeto de evaluación periódica, a efectos de establecer, de ser necesaria, la corrección del ejercicio de las funciones, la calidad del servicio prestado, así como el cumplimiento efectivo de las labores administrativas asignadas.

Su labor es evaluada a través de los indicadores de gestión establecidos por la Institución, el análisis de los informes que rinda y la apreciación de la calidad del trabajo realizado.

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

Trabajo que demanda coordinar y organizar puestos de naturaleza técnico-jurídico, administrativo o de investigación con el propósito que le brinde apoyo para la atención de las actividades que debe realizar como persona Abogada de Asistencia Social.

#### **FACTOR: COMPLEJIDAD DEL CARGO**

#### **SUBFACTOR: Dificultad técnica y administrativa**

Trabajo que le impone ejecutar actividades en procesos sustantivos; según el rol que le corresponde asumir.

#### **SUBFACTOR: Consecuencia del error**

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo pueden generar consecuencias negativas hacia la persona trabajadora, al dejarla desprotegida respecto de sus derechos laborales, ocasionándole daños económicos y sociales que repercuten en su vida cotidiana.

Los errores cometidos en el ejercicio del cargo podrían generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

#### **SUBFACTOR: Grado de conflictividad**

Trabajo que comprende el análisis de problemas complicados. Por la naturaleza de su función, requiere la solución de considerables problemas y la ejecución de tareas en donde los principios generales reconocidos

puedan ser insuficientes para determinar el procedimiento o las decisiones que deban tomarse. Estos pueden generar conflictos interna o externamente.

#### FACTOR: CONDICIONES DE TRABAJO

##### SUBFACTOR: Esfuerzo mental

Las funciones que ejerce requieren frecuente esfuerzo intelectual dirigido a establecer las estrategias defensivas a implementar, orientadas a la consecución de la resolución que más favorezca a la persona que se representa.

##### SUBFACTOR: Condiciones ambientales

Debido al rol que ejerce la persona abogada de asistencia social, se encuentra expuesta a reacciones adversas por parte de las personas representadas, así como de sus familiares o de tercera personas.

##### SUBFACTOR: Jornada Laboral y desplazamiento

Trabajo que le corresponde trasladarse a distintos lugares del país, prestar los servicios cuando sean requeridos y extender su jornada laboral cuando sea necesario.

##### SUBFACTOR: Esfuerzo físico

Trabajo que demanda mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral.

Le puede corresponder, trasladarse o recorrer distancias para la realización de diligencias judiciales, talleres,

capacitaciones, entrevistas, entre otros; para lo cual deberá hacer uso de los medios de transporte disponibles o utilizar los medios tecnológicos a su disposición para el efectivo cumplimiento de su trabajo.

#### 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 las personas usuarias internas y externas 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
Inteligencia social			
Reacción en debates y audiencias			
Templanza			
Expresión Oral y Escrita			
Capacidad de transmitir			
Ejercicio de la Función como persona abogada de asistencia social			
Trabajo conjunto			
Capacidad para laborar bajo presión			

### Inteligencia social

Habilidad para tratar a los demás de manera respetuosa, assertiva y empática, aun en situaciones y escenarios difíciles.

### Conductas Observables:

- Reacciona con respeto y empatía ante una situación conflictiva, pudiendo ponerse en el lugar del otro.
- Toma distancia de sus ideas, creencias o preferencias personales en razón de una situación que se le presenta.

- Imparte seguridad y tranquilidad cuando conversa o entrevista personas.
- Utiliza lenguaje acorde al escenario que se le presenta.

## Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Trata a los demás de manera respetuosa, assertiva y empática, aun en situaciones y escenarios difíciles.
- Eficiente: Trata a los demás de manera respetuosa, assertiva y empática, aun en situaciones y escenarios difíciles. Es cuidadoso con las manifestaciones emocionales que se presentan.
- Superior: Muestra gran habilidad para desenvolverse en distintos escenarios sociales con diferentes actores y ponerse en el lugar del otro, con el fin de obtener la cooperación de las personas.

## Reacción en debates y audiencias

Habilidad para lidiar con situaciones inesperadas que surgen en el curso de las audiencias y reaccionar adecuadamente ante las mismas.

### Conductas Observables:

- Observa y analiza con detalle el entorno que le rodea.
- Soluciona los problemas que se presenten durante las audiencias.
- Realiza peticiones concretas y oportunas.
- Mantiene un adecuado control de sus emociones ante situaciones adversas.

## Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Logra lidiar con situaciones inesperadas que surgen en el curso de las audiencias y reacciona ante las mismas.
- Eficiente: Soluciona efectivamente situaciones inesperadas que surgen en el curso de las audiencias.
- Superior: Soluciona con gran efectividad situaciones adversas que implican el análisis de múltiples variables.

## Templanza

Capacidad de reaccionar de manera equilibrada, ya que goza de control sobre sus emociones y es capaz de dominar sus impulsos ante situaciones críticas de mucho estrés y presión.

### Conductas Observables:

- Controla las emociones y se le observa estable en sus reacciones.
- Actúa con serenidad ante situaciones críticas y continúa con el curso normal de la vida.
- Analiza la situación antes de reaccionar y responder.
- Conserva su lugar y respeta el de los demás.
- Sus intervenciones son oportunas y assertivas

## Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Logra mantener la calma ante situaciones de estrés, así como el control de las emociones e impulsos.
- Eficiente: Mantiene el control de las emociones e impulsos adecuándolos a las circunstancias, actúa comprendiendo el alcance de sus reacciones.
- Superior: Equilibra de manera óptima sus impulsos y administra sus emociones en forma estratégica, enseña y procura desarrollar el temple en otros.

## Expresión Oral y Escrita

Uso eficiente de técnicas de comunicación orales y escritas tendientes a la transmisión efectiva de información relevante durante el desarrollo del proceso penal.

### Conductas Observables:

- Durante las audiencias expone de manera clara, coherente y efectiva el mensaje a transmitir, anticipándose a los argumentos de las otras partes.
- Posee un adecuado manejo de técnicas de expresión verbal y no verbal.
- Identifica con claridad los extremos de las resoluciones perjudiciales a los intereses de los imputados, instando su corrección por parte de los órganos jurisdiccionales.
- En aquellos actos procesales de naturaleza escrita, expone de manera clara, coherente y efectiva el mensaje a transmitir.
- Posee un adecuado manejo de técnicas de expresión escrita.

## Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente.
- Eficiente: Transmite información, ideas y criterios de forma clara tanto de manera oral como escrita, asegurando la comprensión de los mensajes recibidos o haciendo preguntas adicionales; además maneja de manera adecuada su lenguaje corporal con lo que quiere comunicar.
- Superior: Comunica información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente de forma clara, eficiente y fluida, utilizando un lenguaje claro, y preciso, además es expresivo y maneja de manera coherente su lenguaje corporal con lo que quiere comunicar.

## Capacidad de transmitir

Transmitir en términos entendibles para la persona usuaria el estado de la causa y la estrategia a desarrollar.

### Conductas Observables:

- Se dirige de manera respetuosa a la persona usuaria y a las personas que integran su entorno familiar
- Modifica el discurso al tipo de auditorio al que se está refiriendo
- Transmite con claridad la información a suministrar a la persona usuaria y sus familiares.
- Sensibilidad para comunicarse con la persona usuaria y sus familiares.
- Reacciona con respeto y empatía ante una situación conflictiva, pudiendo ponerse en el lugar la persona usuaria y sus familiares.

## Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo, a fin de exponer sus ideas con claridad cuando le corresponde, además muestra interés en brindar atención a la persona usuaria y sus familiares.
- Eficiente: Es capaz de comunicar de forma clara temas jurídicos, transmitiendo la información correcta y asegurándose que la misma es comprendida por sus interlocutores. También escucha activamente a sus interlocutores, asegurando la comprensión de los mensajes recibidos o haciendo preguntas adicionales; además está abierto a comprender los sentimientos y emociones de la persona usuaria y sus familiares.
- Superior: Comunica claramente temas jurídicos complejos, teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores. Sabe escuchar y demuestra que lo hace, tanto con su comunicación verbal como no verbal; además tiene la capacidad de ponerse en el lugar de la persona

usuaria y sus familiares, comprendiendo lo que puedan sentir.

### Ejercicio de la Función como persona abogada de asistencia social

Capacidad para transmitir a la persona usuaria su percepción objetiva sobre las posibilidades de éxito de la causa y los recursos a emplear, en caso de una resolución adversa.

#### Conductas Observables:

- Analiza la información relevante de la causa, para definir la estrategia de defensa a emplear en el proceso y los pasos para implementarla exitosamente.
- Identifica medios de prueba útiles para respaldar la teoría del caso y gestiona diligencias de investigación necesarias para el aseguramiento de esos medios de prueba.
- Muestra una actitud diligente en las audiencias, diligencias y debates en las que interviene, con el fin de realizar las acciones necesarias e incorporar los medios de prueba que respaldan su teoría del caso o que permitan debilitar aquella correspondiente al Ministerio Público.
- Ejerce la actividad recursiva eficientemente, cuando corresponda, procurando la modificación de las resoluciones desfavorables a los intereses de la persona usuaria.
- Demuestra responsabilidad, compromiso y transparencia al analizar las diversas aristas de las situaciones que se presentan durante la ejecución de su trabajo.
- Separa las convicciones personales y subjetivas que puedan afectar su juicio y criterio, durante la ejecución de su trabajo.

#### Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Actúa de manera prudente cumpliendo con las expectativas en cuanto al manejo objetivo de la información.

- Eficiente: Maneja sus enfoques de una manera equilibrada, mostrando objetividad a la hora de emitir criterios o juicios, gracias a su responsabilidad y forma ponderada de analizar las diversas aristas de las situaciones.
- Superior: Garantiza que su actuación profesional se sustenta en razonamientos acordes al contexto y separa en todo momento las convicciones personales y subjetivas que puedan afectar su juicio y criterio, durante la ejecución de su trabajo.

### Trabajo conjunto

Destreza para relacionarse con otras personas defensoras públicas y personas abogadas de asistencia social, colaborando en la construcción de planes, propuestas o posibles soluciones para ser aplicados en los procesos en que se interviene, así como participar en otras labores de cooperación interna de la oficina.

#### Conductas Observables:

- Capacidad para desenvolverse de acuerdo con las normas éticas en el plano personal y profesional.
- Capacidad para compartir su estrategia del caso en el plano técnico jurídico, manteniendo su independencia.
- Capacidad para participar con otras personas defensoras públicas y personas abogadas de asistencia social, en labores propias de la oficina o particulares del proceso.

### Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Logra trabajar con otras personas defensoras públicas, manteniendo su independencia técnica, así como la ética en el plano personal y profesional, en labores propias de la oficina o particulares del proceso.
- Eficiente: Se relaciona eficazmente con otras personas defensoras públicas, manteniendo su independencia técnica,

así como la ética en el plano personal y profesional, en labores propias de la oficina o particulares del proceso.

- Superior: Se relaciona eficaz y fácilmente con otras personas defensoras públicas y personas abogadas de asistencia social, lo que le permite crear un ambiente propicio para el trabajo en equipo. A su vez hace valer su independencia técnica, así como su ética tanto en el plano personal como el profesional, en labores propias de la oficina o particulares del proceso.

### Capacidad para laborar bajo presión

Habilidad para trabajar con eficacia, eficiencia y ecuanimidad en labores simultáneas y complejas, aun en situaciones críticas, manteniendo la capacidad organizativa que permita un adecuado aprovechamiento del tiempo, considerando los plazos del proceso y las dificultades derivadas de la complejidad de la función. Es la habilidad de seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición y diversidad.

#### Conductas Observables:

- Sabe planificar adecuadamente su tiempo en atención a las tareas que resultan prioritarias, considerando a su vez la complejidad de la función que realiza.
- Planifica adecuadamente el tiempo a la atención de personas usuarias y la visita de las personas privadas de libertad.
- Capacidad para discernir y definir la ejecución oportuna y relevante de acciones propias de su función.

### Escala Conductual

- Insuficiente: No posee la competencia.
- Aceptable: Muestra capacidad para gestionar varias labores complejas de forma simultánea.
- Eficiente: Maneja simultáneamente varias labores complejas, manteniendo la calidad de su desempeño, aun en situaciones

bajo presión, casos en los cuales sabe priorizar, determinando cursos de acción que respondan a las necesidades, sin afectar el servicio que se brinda.

- Superior: Demuestra capacidad para mantener el desempeño de sus labores con eficacia, eficiencia y ecuanimidad, frente a situaciones de alta demanda, tensión o conflicto. Además, posee capacidad para el manejo del estrés, aunque las circunstancias adversas se mantengan largos períodos de tiempo.

## 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.

#### GENERALES

##### Normativa básica obligatoria

- Constitución Política y Tratados Internacionales.
- Ley Orgánica del Poder Judicial.
- Principios Generales del Derecho.
- Administración de Justicia en un Estado Social y Democrático de Derecho.
- Ética de la función pública. Normativa de Ética judicial (códigos, leyes, tratados, entre otros).
- Normativa, jurisprudencia y doctrina nacional e internacional sobre Derechos Humanos.
- Ley General de Control Interno y del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.

- Conocimiento de la teoría del poder, género y otros vectores de discriminación, con énfasis en la aplicación a la materia.
- Normativa procesal, plazos de cumplimiento de cada acto procesal, disciplinario, ejecución, seguimiento.
- Derecho procesal (sistemas de valoración de la prueba y principios relacionados).
- Garantía del debido proceso con reflexión a los especiales contextos de la materia específica.
- Lógica jurídica. Fundamentación y argumentación jurídica.
- Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.
- Regulación para la Prevención, Identificación y la Gestión Adecuada de los Conflictos de Interés en el Poder Judicial.
- Ley 10437 sobre protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales.
- Código de Deberes Jurídicos, Morales y Éticos del Profesional en Derecho.
- Políticas institucionales del Poder Judicial, en cuanto a equidad de género, accesibilidad, servicio público de calidad, sistema de gestión, hostigamiento sexual y acoso psicológico en el trabajo.
- Cualquier otra disposición normativa relacionada a las labores propias del puesto.

Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social).

- Conocimientos sobre Seguridad Social.

#### Materia sustantiva, especial y atinente

- Actualización en normativa del proceso laboral en general, leyes conexas y supletorias, así como la doctrina nacional e internacional del derecho del trabajo, principios jurisprudencia nacional e internacional de aplicación en la jurisdicción laboral.
- Conocimiento de las circulares y directrices de Corte Plena y Consejo Superior, así como de las directrices de la Contraloría General de la República y de los dictámenes de la Procuraduría General de la República.
- Las fuentes del Derecho del Trabajo. Principios generales del Derecho del Trabajo.
- Convenios y Tratados Internacionales. Convenio y recomendaciones OIT. Instrumentos de derechos humanos.
- Derecho procesal laboral.
- Derecho individual y colectivo del trabajo.
- El contrato de trabajo. Características del contrato de trabajo. Criterios de distinción del contrato de trabajo. Tipos de contrato. La forma del contrato de trabajo. Clasificación de los contratos de trabajo.
- Poderes y deberes de las partes como contenido de la subordinación laboral.
- La jornada de trabajo.
- Salario. Regímenes de salarios.
- Causales de Despido.
- La responsabilidad económica derivada de la extinción del contrato de trabajo por tiempo indefinido y determinado.
- Seguridad social. Infracciones a las leyes de trabajo y previsión social.
- Derecho Público.
- Empleo público. Estatutos de servicio laboral.
- Empleo privado.
- Temas relacionados con los medios de prueba.

- Tramitación de procesos de Riesgos del Trabajo, Pensiones de los diferentes regímenes, Comutaciones de Rentas, Accidentes de Tránsito.
- Trámite de Medidas Cautelares y Ejecución de Sentencias.
- Conciliación en materia laboral. Pretensiones que son negociables.
- Técnicas de Litigio Oral.

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Técnicas para la adecuada comunicación oral y escrita (incluye técnicas de escucha activa).
- Principios y técnicas de oralidad, adecuadas al contexto de los procesos de cada materia específica.
- Técnicas de entrevista e interrogatorio, adecuadas al contexto de los procesos de cada materia específica.
- Reconocimiento de comunicación no verbal.
- Técnicas de redacción.

## 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.

### 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.
- Licencia de conducir B1 al día.

En caso de que lo requiera y considerando las tareas específicas del puesto; así como las necesidades operativas donde está destacado; debe contar con la firma digital.

### CLASE ANCHA DE PUESTO: DEFENSOR PÚBLICO

### CLASE ANGOSTA: PERSONA ABOGADA ASISTENCIA SOCIAL

### Grupo Ocupacional: Jueces, Fiscales y Defensores Públicos

Aprobada: Consejo Superior

Sesión: N° 1113-25 del 16 de diciembre del 2025

Artículo: LIV

Fecha rige: 16 de diciembre del 2025