



PODER JUDICIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA
Sección Análisis de Puestos

ASISTENTE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

I. NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la toma y registro de denuncias y otras actividades de la oficina de Recepción de Denuncias del Organismo de Investigación Judicial

II. TAREAS TÍPICAS

- ✓ Recibir y consignar en el sistema informático las denuncias que por causas penales llegan a interponer los usuarios previa entrevista practicada al denunciante.
- ✓ Registrar en el sistema informático las ampliaciones de denuncias.
- ✓ Incluir en el sistema informático las denuncias provenientes de las Delegaciones Regionales así como las presentadas por los interesados en forma escrita.
- ✓ Realizar las actualizaciones que requiera el sistema informático.
- ✓ Asignar número único a causas atendidas de oficio.
- ✓ Llevar y mantener actualizados libros, registros y archivos manuales e informatizados de la oficina.
- ✓ Elaborar reportes, controles, estadísticas, tales como: horas extras, cobro de taxis, vacaciones, inventarios, control de denuncias, entre otros.
- ✓ Atender y orientar al público que ingresa al despacho así como organizar la sala de espera procurando que todos los usuarios sean atendidos de forma ágil y oportuna.
- ✓ Recibir, sellar, ordenar, abrir, distribuir y remitir correspondencia y otros documentos.
- ✓ Confeccionar oficios varios.
- ✓ Confeccionar carátulas de pasaportes robados o extraviados.
- ✓ Llevar inventarios de materiales y otros artículos de oficina.
- ✓ Pasar documentos por fax.
- ✓ Atender consultas de forma personal y telefónica.
- ✓ Realizar otras labores propias del cargo



III. FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Responsabilidad	
Por funciones	La responsabilidad está limitada por revisiones periódicas del trabajo. Una incorrecta ejecución de éste puede afectar el curso normal de las actividades por lo cual para el desarrollo de éstas existen métodos, procedimientos normas, lineamientos y demás disposiciones administrativas debidamente establecidas. Además es responsable de aplicar las normas de seguridad e higiene ocupacional correspondientes.
Por relaciones de trabajo	El trabajo exige la relación con otras personas no pertenecientes a su área de trabajo, con el fin de dar u obtener información rutinaria; internamente las relaciones se dan con sus superiores, compañeros de áreas de trabajo, así como con los de otras dependencias.
Por equipo, materiales y valores	Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo	
<p>Generalmente, esta actividad se realiza en condiciones controladas de oficina las cuales demandan de cierto esfuerzo mental. Además, esta labor demanda mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral.</p> <p>Para el cumplimiento de esta labor el ocupante del cargo se encuentra sujeto a plazos establecidos y laborar en horarios alternos y rotativos; así como prestar sus servicios cuando sean requeridos.</p>	
Consecuencia del error	
Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos administrativos; no obstante, existen mecanismos que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo.	



Supervisión	
Recibida	Trabaja siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto; procedimientos y disposiciones administrativas. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.
Ejercida	No ejerce supervisión.

IV. COMPETENCIAS GENERALES Y NECESARIAS PARA EL OCUPANTE DEL PUESTO

Responsabilidad	Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos.
Iniciativa	Capacidad personal orientada a la acción innovadora y creativa para hacer mejor sus funciones.
Compromiso	Actuar con responsabilidad para el cumplimiento de los fines institucionales.
Orientación al Servicio	Actitud de servir o ayudar a los usuarios internos y externos de la institución actuando con rectitud, transparencia y total apertura hacia la satisfacción de sus necesidades.
Orientación a la calidad	Capacidad para el cumplimiento de estándares de calidad que refleje el esfuerzo por hacer sus tareas con eficiencia y eficacia.

V. REQUISITOS

Obligatorios	
Formación académica	Bachiller en Educación Media.
Experiencia	Requiere un mínimo de un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.



Conocimiento del idioma inglés	Dominio y habilidad en el idioma inglés, certificado por medio de la prueba TOEIC con un nivel de Usuario Independiente B1 o certificado por otra prueba homóloga que evalúe los conocimientos en el idioma inglés.
Otros Requerimientos	Manejo de los ambientes computadorizados y los sistemas de información existentes en el área de trabajo.

VI. DESCRIPCIÓN DE CLASE DE PUESTO ESPECÍFICA PARA

OFICINAS O DESPACHOS	CLASE DE PUESTO		GRUPO OCUPACIONAL
	Ancha	Angosta	
Oficina de Recepción de Denuncias, del Organismo de Investigación Judicial	Asistente Administrativo 3	Asistente de Recepción de Denuncias	Apoyo Administrativo

Aprobada por el Consejo Superior, en la sesión N° 108-2010, celebrada el 09 de diciembre del 2010, artículo LXIX.