

Jefe del Departamento de Gestión de Asuntos Judiciales y Reclamos			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Derecho
Ubicación organizacional	Dirección de Gestión de Asuntos y Reclamos Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos	Proceso de trabajo	Atención de todos los procesos judiciales y reclamos administrativos
Jefatura inmediata	Jefe de Gestión de Asuntos Jurídicos	Jefatura que antecede	Director (a) Ejecutivo (a)
Propósito del Cargo			
Realizar labores de tipo directivo orientadas a la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de actividades técnicas y administrativas del Departamento de Gestión de Asuntos Judiciales y Reclamos, en la atención de todos los procesos judiciales y reclamos administrativos, en los cuales intervenga el Conavi.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y del trabajo del Departamento de Gestión de Asuntos Judiciales y Reclamos		<ul style="list-style-type: none"> Planear, dirigir, coordinar, organizar en materia propia del Departamento de Gestión de Asuntos Judiciales y Reclamos. Coordinar, supervisar, redactar y desarrollar actividades, proyectos e investigaciones especializadas a nivel individual o interdisciplinario en que se requiera asesoría legal especializada y en materias competencia de la Institución. Elaborar un informe sobre las necesidades a considerar para la elaboración del anteproyecto del presupuesto correspondiente a la Dirección de Asuntos Jurídicos y Reclamos para su correcto funcionamiento en el periodo presupuestal correspondiente. Realizar la aprobación de los productos tales como informes, informes técnicos, atención a recursos de amparo, apelaciones, actas, contrataciones, mismos realizados por los funcionarios profesionales de su respectiva dirección. Identificar las necesidades de la dirección respecto al equipo y suministros requeridos para el desempeño de sus funciones. Asistir a reuniones, seminarios, juntas directivas y otras actividades representando a la Institución, ante organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros, con objetivos afines a la Institución. Supervisar, controlar y coordinar el correcto manejo de valores, registros, manuales, informes y documentos confidenciales. Dictar conferencias, charlas en materia de asesoría legal que requieran sus superiores. Dirigir y orientar personal operativo, calificado, técnico y profesional, razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos, además coordinar con otros funcionarios y gerencia equipos de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos trazados. Determinar necesidades de capacitación de los servidores de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Reclamos, en materias propias de sus funciones. Ejercer la representación judicial y extrajudicial del Conavi, bajo mandato del Director Ejecutivo o el Presidente del Consejo de Administración le confieran poder para ello. Recomendar acciones en relación con el cabal cumplimiento de las políticas y procedimientos emitidos por los niveles superiores del Gobierno en la dirección de Asuntos Jurídicos y Reclamos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar o ejercer mando técnico para que sean uniformes todos los criterios emitidos en materia legal en el CONAVI que afecten la toma de decisiones de los Jerarcas. 	
Resultado N° 2 Atención de consultas y asesorías	<ul style="list-style-type: none"> Atender y resolver consultas verbales o escritas que en materia legal le presenten sus superiores o colaboradores de la institución y coordinar la atención de las solicitudes de información presentadas por usuarios externos de la institución. Asesorar al Jefe de Gestión de Asuntos Jurídicos, Director Ejecutivo, compañeros y público en general, en materia legal. 	
Resultado N° 3 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. 	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia, con base en los problemas y situaciones, que son puestos bajo su conocimiento, de acuerdo con métodos y procedimientos, planes estratégicos y operativos, políticas, legislación y directrices aplicables a la carrera de Derecho.</p> <p>Es evaluado, por el Jefe de Gestión de Asuntos Jurídicos, mediante el acierto de las recomendaciones de los criterios legales emitidos, así como por la atención oportuna de los reclamos.</p>	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional en derecho, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades de la Dirección a su cargo, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los objetivos, controlando la ejecución correcta, de las actividades asignadas a cada colaborador, en apego a los resultados esperados y a las normas, políticas y procedimientos que se debe cumplir, los supervisa, a través del visto bueno de los documentos, informes, resoluciones, estudios técnicos, entre otros.</p>	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, sin embargo, le puede corresponder, visitar otras instituciones públicas, tal es el caso de los Juzgados, para asistir a las audiencias, empresas privadas, o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.</p> <p>Ambiente: Se expone a presiones por cumplimiento de plazos establecidos, vencimiento de recursos de amparo, condiciones climáticas, accidentes, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p>Condiciones: Las actividades exigen esfuerzo mental, concentración, juicio para administrar información, procedimientos, legislación, políticas aplicables a cada situación que se presentarán en el desarrollo de las actividades, capacidad de análisis y síntesis, para la identificación de información suficiente, confiable, relevante y útil para el desarrollo y mejoramiento de los procesos y procedimientos legales, así como capacidad para conciliación, comunicación oral y escrita, creatividad, iniciativa, para resolver situaciones imprevistas, manejar la presión para cumplir con los controles de legalidad y temporalidad, debiendo mantener actualizados de conocimientos jurídicos.</p>
Modalidad de trabajo	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Realiza labores de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada directa y estrechamente, con la emisión de criterios legales, asistencia a juzgados para atender audiencias, así como por las actividades realizadas por el equipo de trabajo que tiene a su cargo.</p> <p>Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas a la Institución, por atrasos, prescripciones legales, asimismo, una actuación negligente en una audiencia, podría implicar erogaciones presupuestarias,</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con la jefatura de la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, colaboradores, y demás dependencias del Conavi para brindar o suministrar información, asesoría o gestionar trámites propios de la dirección, asimismo, con, instituciones públicas y empresas privadas, tales como: empresas contratistas (nacionales y extranjeras), Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Juzgados, Ministerio de Hacienda, Ministerio</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Información confidencial de los expedientes judiciales Documentos judiciales Manejo de Presupuesto de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Reclamos</p>

<p>para la Administración, por consiguiente, repercutir negativamente en la imagen y credibilidad tanto de la Institución, como de la Gerencia de Asuntos Jurídicos y en su condición de profesional de Derecho; asimismo, el brindar una asesoría de manera incorrecta desde la óptica, puede acarrear grandes atrasos o bien gestiones devueltas sin las autorizaciones respectivas, generando, sanciones administrativas, responsabilidades civiles, pecuniarias o penales, compromisos subsidiarios del Estado, así como nulidad de las actuaciones en el cargo.</p>	<p>de Obras Públicas y Transportes y sus Consejos, entre otras, por lo que debe aplicar las normas de la discreción, tacto y cordialidad.</p>	
Requerimientos Específicos		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional. <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo • Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija • Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República • Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución • Rendición de cuentas en informe final de gestión 	
<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación costarricense • Asuntos judiciales • Atención de audiencias • Ley de Contratación Administrativa • Ley de Control Interno • Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública 	
Competencias		
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>
<p>Transversales</p>	<p>1. Compromiso con el servicio público</p>	<p>Avanzado</p>

	2.Integridad en el desempeño de la Función Pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	1.Liderazgo	Básico
	2.Visión Estratégica	Básico
	3.Toma de Decisiones	Básico
	4.Comunicación Efectiva	Básico
	5.Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p>Adhesión a valores del servicio público: Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público.</p>	<p>Manifiesta un comportamiento ético y se alinea a los valores personales e institucionales, el cual aplica en la toma de decisiones, recomendaciones y emisión de criterios técnicos, ejecución de labores, etc.</p> <p>Aplica los valores para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en las gestiones técnicas y administrativas que desarrolla, involucrando a sus colaboradores, mediante comunicados, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso: Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Involucra al personal bajo su cargo, para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa y las Institucionales, por medio de reuniones, actividades de integración, entre otros.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.</p>	<p>Satisface los requerimientos y exigencias de los usuarios internos y externos, a través de distribución de gestiones a los colaboradores a su cargo, coordinaciones, consultas, reuniones, entre otros.</p> <p>Aplica los estándares de calidad en las labores ejecutadas y las de sus colaboradores, por medio de medición de eficacia, satisfacción, calidad y prontitud, de las gestiones atendidas, atención al usuario, encuestas de satisfacción, entre otros.</p>

Integridad en el desempeño de la Función Pública	Probidad (actuación intachable): Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.	<p>Aplica un comportamiento responsable, respetuoso y ético, en la ejecución de las funciones asignadas, mismo que demuestra en la calidad, transparencia e integridad de las gestiones que realiza.</p> <p>Mantiene la confidencialidad en los datos e información que tiene bajo su responsabilidad, mediante, la protección de datos, implementación de contraseñas, reportes de control de documentos, entre otros.</p>
	Buen uso de los recursos (transparencia): Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	<p>Identifica mediante algún instrumento o mecanismo, tales como bitácoras, informes, rendición de cuentas, etc. los consumos innecesarios de recursos en la Unidad Organizativa a su cargo.</p> <p>Fomenta entre los colaboradores a su cargo el uso responsable de los recursos asignados para la ejecución de sus labores, a través de iniciativas de sensibilización, actividades, reuniones, lineamientos, circulares, entre otros.</p>
Liderazgo	Gestión del Talento Humano: Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de los o las mismas. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.	<p>Aplica una evaluación para identificar las competencias de los colaboradores a su cargo, por medio de algún formulario, o algún otro tipo de instrumento.</p> <p>Emprende proyectos y planes de trabajo, que involucran a los colaboradores a su cargo, con el objetivo de potenciar y desarrollar las competencias.</p>
	Clima y ambiente colaborativo: Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.	<p>Fomenta el respeto y la tolerancia entre los colaboradores a su cargo, a través de actividades, tales como sesiones de trabajo, comunicación asertiva, etc.</p> <p>Realiza actividades que promuevan un ambiente laboral de confianza y respeto, encaminado a la productividad y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa, por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones, etc.</p>
	Orientación a resultados: Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense.	<p>Emplea mecanismos para cumplir con las metas y objetivos establecidos, a través de definición de objetivos claros y establecimientos de plazos, solicitando la presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes, etc.</p> <p>Realiza una evaluación continua del cumplimiento de las metas y objetivos, a través de formularios de rendición de cuentas, presentación de informes, etc.</p>
	Anticiparse y actualizarse (visión futura): Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la	<p>Posee los conocimientos actualizados en su campo de trabajo, mismos que aplica en las gestiones técnicas y administrativas de su campo de acción, implementado cambios, elaborando planes y programas de trabajo, emitiendo recomendaciones y criterios técnicos.</p>
Visión Estratégica	Anticiparse y actualizarse (visión futura): Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la	<p>Posee los conocimientos actualizados en su campo de trabajo, mismos que aplica en las gestiones técnicas y administrativas de su campo de acción, implementado cambios, elaborando planes y programas de trabajo, emitiendo recomendaciones y criterios técnicos.</p>

	<p>ejecución de su trabajo, mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar el país y su entorno en un futuro inmediato.</p>	<p>Implementa y fomenta en la Unidad Organizativa a su cargo, los avances tecnológicos y conocimientos actualizados en área de trabajo, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos, entre otros.</p>
	<p>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.</p>	<p>Encamina las metas y objetivos a los cambios organizacionales, tecnológicos, instrucciones de superiores, a través de implementación de las gestiones tanto a su unidad organizativa, como a sus colaboradores, comunicados en circulares, lineamientos, oficios, reuniones, etc.</p> <p>Potencia y motiva a sus colaboradores para incorporar los cambios institucionales, tecnológicos, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos en sesiones de trabajo, entre otros.</p>
	<p>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público): Incentiva sus colaboradores para involucrarse en los procesos y procedimientos de trabajo, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, por medio de comunicados orales y escritos, gestión de capacitaciones, reuniones, etc.</p>	<p>Reconoce en sus colaboradores, el trabajo que desempeñan y la relevancia e impacto en la Institución, de manera personal o escrita, ya sea correos, oficios, públicamente, entre otros.</p>
Toma de Decisiones	<p>Proactividad estratégica: Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.</p>	<p>Analiza y plantea los problemas como oportunidades de mejora, mismos que plasma en informes, recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Se anticipa y previene los problemas y situaciones que se le presentan, a través de la investigación y análisis de situaciones.</p>
	<p>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas: Realiza su trabajo a partir de planes y metas, enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.</p>	<p>Establece y emplea mecanismos de medición, en las tareas que desempeñan los colaboradores a su cargo, como, por ejemplo: presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes de control y seguimiento de tareas.</p> <p>Establece plazos a sus colaboradores, para la entrega de los trabajos asignados, mismo que evalúa por medio de reportes, rendición de cuentas, implementación de cronogramas de trabajo.</p>

Comunicación Efectiva	<p>Estrategias de empatía y claridad comunicativa: Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.</p>	<p>Abre espacios a sus colaboradores, para una comunicación asertiva, por medio de reuniones, actividades, sesiones de trabajo, etc.</p> <p>Expresa sus opiniones a sus colaboradores de una manera amable, franca, abierta, directa, adecuada, con respeto, expresadas en reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p>Comunicación estratégica: Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.</p>	<p>Gira a sus colaboradores, instrucciones, y comunica la asignación de tareas y trabajos, de forma oportuna y asertiva, de tal manera que, sean acatadas y cumplidas eficientemente y en el tiempo establecido, mediante circulares, oficios, correos, reuniones, entre otros.</p>
Manejo y Resolución de Conflictos	<p>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto: Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.</p>	<p>Busca soluciones concretas, constructivas y objetivas, ante situaciones problemáticas que se presentan entre sus colaboradores, a través talleres de sensibilización, coordinaciones con la Dirección de Gestión del Recurso Humano, como ente moderador, entre otros.</p> <p>Actúa de manera respetuosa e interviene como mediador, en situaciones de conflicto, escuchando ambas partes, analizando la situación, y tomando las decisiones de manera objetiva y asertiva.</p>
	<p>Búsqueda de soluciones: Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.</p>	<p>Genera nuevas ideas y estrategias para resolver conflictos, las cuales comunica a sus colaboradores, en circulares, oficios, correos, reuniones, etc.</p> <p>Trabaja con sus colaboradores, en mecanismos para el planteamiento de problemas, análisis de la naturaleza, gravedad y persistencia de un conflicto, mediante talleres, reuniones, charlas, etc.</p>
	<p>Control y manejo emocional: Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, si ofender a los demás, ni interponer su opinión de manera agresiva.</p>	<p>Gestiona de forma positiva las emociones y actitudes en situaciones de conflicto, demostrando respeto en el trato a sus colaboradores, compañeros y superiores.</p> <p>Expresa de una manera asertiva, cuando se presentan conflictos, siendo objetivo y analizando de manera objetiva cada una de las situaciones, para emitir una recomendación efectiva en cada uno de los casos.</p>



ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



Control de Actualizaciones		N° de Versión:	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	