

EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA

SIN EXPERIENCIA

1 AÑO

ENTRE 2 Y 4 AÑOS

MÁS DE 4 AÑOS

Habilidades y actitudes excluyentes: Capacidad para solucionar problemas – Capacidad para la escucha – Capacidad empática – Actitud para la Gestión – Conciencia y responsabilidad social – Vocación de servicio – Capacidad de administrar tareas y actividades – Capacidad para trabajar en equipo – Sensibilidad con la problemática - Paciente y tolerante a la frustración y al estrés – Capacidad para poner límites y comunicar con objetividad y claridad, tanto las posibilidades como los impedimentos reales – Expeditivo/a, organizado/a y operativo/a, con fortaleza emocional para tomar y sostener decisiones derivadas de su puesto – Flexible frente a una realidad que suele ser cambiante.

Corresponde al Acuerdo Reglamentario 1832 serie A del 14/12/2023

ANEXO IV

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: Empleado/a de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza

Dpto. o Sección: Oficina de Coordinación de las Unidades de la Defensa

Categoría Salarial: Meritorio/a a Jefe de Despacho

Es supervisado por: Auxiliar colaborador/a de la Unidad de la Defensa Pública, Coordinadora y Directores de las UDP

Supervisa a: Nadie

DATOS DE CONTROL

Analista del puesto: Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas del Tribunal Superior de Justicia.

Fecha del Análisis de Puesto: noviembre 2023

Última revisión: noviembre 2023

CONDICIONES DE TRABAJO

Horarios:

Horario habitual: Lunes, miércoles y viernes de 9 a 14 horas (Oficina ubicada en el Complejo Esperanza - Km 14 1/2, Camino 60 cuadras), martes y jueves de 8 a 14 horas (Oficina ubicada en el edificio de Tribunales- Fuero de la Niñez, ubicado en calle San Jerónimo 258).

Jornada: Continua

Prolongación de Jornada: No se requiere

CONTENIDO DEL PUESTO

RESUMEN DEL PUESTO

Es responsable de la atención al público con trato amable y derivación oportuna y efectiva de las inquietudes y reclamos.

Es el responsable de realizar los mantenimientos y actualizaciones de la información contenida en las bases de datos. Debe guardar confidencialidad sobre los datos registrados. Además, es quien debe activar las alertas del sistema informático de la Unidad de la Defensa Pública.

FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO

EMPLEADO DE LA UNIDAD DE LA DEFENSA DEL COMPLEJO ESPERANZA

- Mantener actualizados los datos personales de los/as NNyA, obtenidos luego de la entrevista inicial realizada junto al/la Auxiliar Colaborador/a y los/as trabajadores/as sociales.
- Atender de manera presencial, telefónica por whatsapp y/o por correo electrónico a familiares y allegados de los/as NNyA que atienden.
- Informar a los/as NNyA sus derechos y deberes, orientarlos en la actuación que corresponda al motivo de su consulta y realizar una derivación oportuna y efectiva de sus demandas.
- Suministrar a los/as NNyA la información que soliciten sobre las causas en las que se encuentran involucrados/as y toda otra cuestión pertinente o concomitante a las mismas.
- Informar de inmediato al/la Auxiliar Colaborador/a cualquier asunto que amerite la urgente intervención del Poder Judicial.
- Receptar y dar curso a todo reclamo o requerimiento formulado por los/as NNyA en orden a la asistencia técnica letrada.
- Brindar colaboración en todo aquello que le solicite el/la Auxiliar colaboradora de la Defensa Pública Penal.
- Tramitar solicitudes de audiencias de los/as NNyA con las distintas áreas dependientes del Poder Judicial y registrarlas.
- Generar y registrar oficios de derivación para las diversas áreas del Poder Judicial, como así también a los organismos pertinentes, efectuar el diligenciamiento y seguimiento de su tramitación.
- Colaborar con el/la Auxiliar Colaborador/a en la confección de estadísticas, informe mensual de gestión y en las diversas tareas administrativas que tiendan a la mejora de la prestación del servicio.

ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

Cualitativos:

Atención a Usuarios del Servicio:

Este aspecto se medirá mediante encuesta realizada a usuarios evaluando los siguientes puntos:

1. Trato amable y respetuoso.
2. Tiempo de espera
3. Claridad explicativa
4. Utilidad y suficiencia de la respuesta dada.
5. Capacidad de escucha y comprensión del tema planteado.

Aspectos Básicos de Actitudes:

Este aspecto se medirá por la observación del superior en su función de supervisión y a través de entrevista. En una escala del 0: nunca a 5: siempre

1. ¿Cumple el horario establecido?
2. ¿Posee la capacidad de trabajar en equipo?
3. ¿Enfatiza lo positivo de la Unidad?
4. ¿Muestra una actitud positiva hacia el cumplimiento de las asignaciones que le hace el/la auxiliar colaborador/a, la coordinadora de las UDP o los Directores?
5. ¿Muestra prudencia y discreción en los asuntos confidenciales?
6. ¿Escucha y evalúa antes de reaccionar o enfrentar situaciones conflictivas?
7. ¿Es organizado/a y establece prioridades en el trabajo?
8. ¿Entrega puntualmente los informes que le requiere el auxiliar, la coordinadora y/o Directores?
9. ¿Mantiene buena actitud en las entrevistas?
10. ¿Posee capacidad de resolución ágil de los conflictos?

Cuantitativos:

- a. Cantidad de NNyA, familiares o allegados informados/as y/o orientados/as y/o derivados/as.
- b. Cantidad de registro de datos en el sistema informático en plazos y tiempos establecidos en el procedimiento de trabajo, los que serán validados por el propio sistema y controlados por el auxiliar, el que efectuará las correcciones necesarias.

- c. Cantidad de escritos y otros documentos estandarizados previstos para impulsar trámite, dando así cumplimiento a las metas trazadas en el proyecto de creación de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

RESPONSABILIDADES

Por decisiones: Es responsable por su labor en la Oficina de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza.

Por materiales y/o equipos: Es responsable de la tecnología que utiliza para desempeñar sus funciones y tareas.

Por dinero y /o valores: No maneja valores ni dinero.

Por información de tipo confidencial: Es responsable por el manejo de información de tipo confidencial y sensible.

Por la seguridad de las personas: No es responsable de proveer seguridad física.

CONTEXTO DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS

Enlace	Finalidad
<p>Con el/la Auxiliar Colaborador/a de la Unidad de la Defensa del Complejo Esperanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para conocer y respetar los lineamientos de las tareas y actividades tendientes a lograr el correcto funcionamiento del área. • Para consultar sobre el accionar de las tareas y actividades que desempeña, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del área. • Para recibir órdenes y correcciones relacionadas con el cumplimiento adecuado de las tareas.