

# PROFESIONAL DE APOYO INFORMÁTICO O.I.J.

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores profesionales complejas y variadas relacionadas con el decomiso de evidencia en lo que respecta a hardware y software, así como extraer, respaldar, restaurar y recuperar datos contenidos en los diferentes software.

## FUNCIONES PRINCIPALES

**Función Profesional:** Ejecutar labores profesionales en el campo de su especialidad.

- Extraer, respaldar, restaurar y recuperar información contenida en diferentes software (hojas electrónicas, word, imágenes, sonidos, correos electrónicos, archivos temporales, bases de datos, archivos de bitácoras, videos, etc.), en instituciones o empresas que son investigadas por la policía judicial.
- Analizar e interpretar archivos de bitácoras, código fuente y la estructura de sistemas.
- Descifrar o deshabilitar claves de acceso.
- Revisar, embalar y custodiar todo tipo de evidencia informática.
- Simular el ambiente en que se encontraban los sistemas, cuando se requiera.
- Instalar y configurar los diferentes dispositivos electrónicos decomisados.
- Realizar actividades previas a los allanamientos (visitas al lugar, encuestas telefónicas, etc.)
- Participar cuando se les solicita en diligencias de apertura y respaldo de evidencia informática.
- Elaborar o ampliar informes sobre el resultado de la evidencia decomisada, actas de revisión de correo electrónico y actas de apertura y cierre de evidencia, entre otras.
- Asistir a juicios cuando sea requerido.

- Coordinar y asesorar a las instancias correspondientes en el desarrollo de actividades referentes a los allanamientos, apertura y respaldo de evidencias, entre otras.
- Coordinar con profesionales informáticos externos el préstamo de algunos accesorios específicos no existentes en la institución, así como aspectos técnicos relacionados con el software y hardware decomisado.
- Brindar el soporte técnico al equipo informático de la sección.
- Preparar el equipo informático a utilizar en allanamientos y otras diligencias.
- Realizar búsquedas y consultas relacionadas con el software y hardware especializado a través de Internet.
- Definir y actualizar los procedimientos de trabajo.
- Impartir charlas sobre aspectos relacionados con la actividad de la sección.
- Ejecutar otras labores propias del cargo.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

### Responsabilidad por funciones

Dada la naturaleza del puesto que desempeña es responsable de ejecutar labores variadas y complejas en análisis, diseño, desarrollo y programación de sistemas de procesamiento electrónico de datos y coordinación de equipos de trabajo. La responsabilidad está limitada por avances periódicos del trabajo. Una incorrecta ejecución de estas labores puede afectar el curso normal de las actividades por lo cual el desarrollo de estas existen métodos, procedimientos, normas, lineamientos y demás disposiciones administrativas debidamente establecidas, para el cumplimiento de esta labor el ocupante del cargo se encuentra sujeto a plazos establecidos. 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; internamente las relaciones se dan con sus

superiores, compañeros de áreas de trabajo, así como los de otras dependencias.

### Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo, materiales, herramientas y demás instrumentos asignados para el cumplimiento de sus actividades.

### Condiciones de trabajo

Generalmente, esta actividad se realiza en condiciones controladas de oficina las cuales demandan de esfuerzo mental y de la toma de decisiones, esta labor requiere mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral, así como prestar los servicios cuando sean requeridos, en ocasiones le puede corresponder desplazarse fuera de la oficina.

### Consecuencia del error

Los errores que eventualmente se cometan, tiene su impacto; en la atención que se les brinda a los usuarios, que utilizan los módulos de aplicaciones, si sucede algún error en la aplicación provocaría atrasos e información errónea, así como en la toma de decisiones respecto a las investigaciones que se siguen a los imputados que forman parte de algún proceso y que son requeridos por la justicia, un error implicaría información equivocada que repercute directamente en el servicio prestado; no obstante, existen mecanismos que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo.

### Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

### 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.

## 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.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Aprendizaje permanente			
Capacidad de análisis			
Orden			
Proactividad			
Trabajo en equipo			

### Aprendizaje permanente

Aprovechar las oportunidades de ampliar su conocimiento de manera autónoma, individual y por propia iniciativa, así como la disposición de aprender. Buscar medios para estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar las técnicas relacionadas con el trabajo, poniendo en práctica información, sistemas y métodos de trabajo novedosos.

#### **-Conductas observables:**

- Adquiere y asimila rápidamente nuevos conocimientos con el fin de utilizarlos en su función.
- Dedicar tiempo a perfeccionarse, a través de la investigación e indagación, sobre conocimientos útiles para el desempeño de su función.
- Realiza esfuerzos por aplicar los conocimientos adquiridos, a los retos y desafíos que se presentan en el desempeño de su función.

#### **Capacidad de análisis**

Realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

#### **-Conductas observables:**

- Es capaz de realizar análisis de alta complejidad que impliquen múltiples variables y relaciones para la toma de decisiones.
- Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades.
- Logra integrar información de diferentes fuentes, considerando análisis previos de otras áreas o instituciones relacionadas.

#### **Orden**

Organizar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible.

#### **-Conductas observables:**

- Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos.

- Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función.
- Establece prioridades y plazos y aprovecha el tiempo.

#### **Proactividad**

Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.

#### **-Conductas observables:**

- Demuestra capacidad de iniciativa al proponer acciones en situaciones en las que otros pueden considerar “ya perdidas”.
- Vela por atender oportunamente los requerimientos o necesidades que se surgen, cumpliendo con la ejecución de acciones que en términos generales son eficaces.
- Es proclive a iniciar acciones inmediatamente después de analizar las diversas opciones o alternativas.

#### **Trabajo en equipo**

Promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del ámbito administrativo así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes.

#### **-Conductas observables:**

- Colabora en las tareas de los demás, según corresponda, aun cuando esto implique esfuerzos adicionales.
- Ofrece ayuda cuando ve que los demás se encuentran con dificultades.
- Contribuye a eliminar barreras que dificulten el trabajo en equipo.

#### **COMPETENCIAS TÉCNICAS**

## **ÁREAS DE CONOCIMIENTO**

### **CULTURA INSTITUCIONAL**

- Ética y Valores compartidos que orientan el accionar institucional
- Atención a la persona usuaria
- Políticas institucionales

### **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA**

- Redacción de informes
- Comunicación oral
- 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 la disciplina académica de la Computación e Informática

### **REQUISITOS LEGALES**

- Incorporado al Colegio respectivo cuando la ley así lo establezca para el ejercicio del cargo profesional

### **OTROS REQUERIMIENTOS OBLIGATORIOS**

- Licencia de conducir B-1 al día

### **EXPERIENCIA**

- Tres años de experiencia en labores relacionadas con el área de informática (bases de datos, programación de sistemas y soporte técnico)

---

**CLASE ANCHA: PROFESIONAL EN INFORMATICA 2**  
**PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): PROFESIONAL DE**  
**APOYO INFORMÁTICO O.I.J.**

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

**Aprobada: Corte Plena**  
**Sesión: Nº 41-15 del 16 de noviembre 2015**  
**Artículo: XII**