SUPERVISOR DE SERVICIO

PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores profesionales para la elaboración, establecimiento y supervisión de métodos, controles y procedimientos policiales y administrativos de los programas de investigación criminal que realizan las dependencias del OIJ.

FUNCIÓN PRINCIPAL

Función Policial: Realizar labores policiales (técnicas-científicas), que implica el ejecutar procedimientos ordenados, metódicos, meticulosos, apegados a los dictados de la ciencia criminalística y de acuerdo a la normativa jurídica penal.

- Diseñar y ejecutar los programas de evaluación y control de las actividades de investigación criminal a nivel nacional.
- Efectuar análisis de las actividades policiales en tiempo y propósito, posterior a su ejecución, de conformidad con metodologías y técnicas propias del área de la actividad, con el fin de uniformar procedimientos y determinar posibles problemas que atenten contra las políticas y objetivos de la organización.
- Asesorar a los diferentes niveles jerárquicos de las dependencias del Organismo en cuanto a objetivos, procedimientos, servicios, programas y otras actividades.
- Participar en la elaboración y evaluación de los planes, proyectos, sistemas e instrumentos de trabajo de la oficina.
- Proporcionar información actualizada, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de la investigación criminal, a las dependencias que así lo requieran.
- Colaborar en la difusión e implantación de planes, proyectos y sistemas de trabajo para la investigación de delitos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa técnica y legal aplicable a cada proceso de investigación criminalística.
- Elaborar los informes de los estudios que realice con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones necesarios.
- Comprobar que los funcionarios responsables hayan tomado las medidas oportunas para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contienen los informes de la Oficina de Supervisión: informar a las autoridades superiores de cualquier omisión que se comprobara al respecto.
- Revisar reportes administrativos, informes estadísticos, circulares, manuales, libros de control, archivos, planta física, manejo de detenidos, evidencias y objetos decomisados, servicio al público y demás aspectos importantes para el buen funcionamiento de las oficinas.
- Recopilar, clasificar y analizar información relacionada con la implantación de métodos y procedimientos de investigación criminalística y administrativa.
- Acudir como observador al sitio del suceso para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y participar en actividades policiales cuando la situación así lo requiera.
- Recomendar la capacitación del personal de las dependencias del OIJ, para su mejor desempeño en el trabajo.
- Llevar a cabo investigaciones específicas sobre situaciones diversas a solicitud de sus superiores.
- Coordinar actividades con funcionarios internos de la institución, entidades públicas o privadas y con diferentes cuerpos policiales la realización de diligencias diversas relacionadas con los asuntos a su cargo.
- Elaborar y mantener actualizados archivos, registros y controles diversos.
- Brindar asesoramiento en materia de su especialidad a compañeros, superiores y otras autoridades judiciales que así lo requieran.
- Exponer ante los órganos competentes, en los casos que así se requiera, los criterios y alcances planteados de los informes que elabora.
- Participar en el control del cumplimiento de las políticas, programas, disposiciones legales y reglamentarias, métodos y otras disposiciones emanadas de los niveles superiores de la dependencia.
- Asistir a reuniones, seminarios, charlas, comisiones y otras actividades similares y representar a la institución ante organismos públicos y privados.
- Preparar e impartir charlas, cursos, entre otros, propios del área de su competencia.
- Colaborar con el período de inducción de personal de primer ingreso.
- Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.
- Rendir informes diversos.
- Atender y resolver consultas relacionadas con las funciones a su cargo.
- Asistir y declarar en juicios cuando así corresponda.
- Atender público y brindar información sobre el servicio del despacho de acuerdo con las formalidades establecidas.
- Participar de manera excepcional y temporal en investigaciones especiales y actividades policiales operativas, cuando se requerido por la jefatura competente mediante justificación razonada, siempre que no se afecte el cumplimiento de las funciones propias del puesto.
- Realizar otras labores propias del cargo.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS

Responsabilidad por funciones

Es responsable de elaborar, establecer y supervisar de métodos de trabajo, controles y procedimientos policiales y administrativos de los programas de investigación criminal que realizan las dependencias del OIJ.

También es responsable de mantenerse actualizado en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad y de observar dignidad en el desempeño de su cargo y en su vida privada.

Asimismo, debe acatar y aplicar la normativa legal existente en el campo de su competencia.

Aunado a lo anterior, debe velar por el adecuado cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional.

La información que suministra puede causar fricciones o conflictos y debe ser manejada con la debida discreción.

Participar de manera excepcional y temporal en investigaciones especiales y actividades policiales operativas, cuando se requerido por la jefatura competente mediante justificación razonada, siempre que no se afecte el cumplimiento de las funciones propias del puesto.

Por relaciones de trabajo

Le corresponde mantener relaciones de trabajo de forma frecuente con personas internas y externas a la institución.

Por equipo, materiales y valores

Debe portar el equipo de protección individual y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades. También, es responsable del adecuado uso y mantenimiento del vehículo asignado, armas, chalecos antibalas y en general de todo equipo que sea requerido en forma ocasional para casos determinados.

Asimismo, está obligado a observar todas las instrucciones y medidas de seguridad establecidas tanto para el uso y manejo de armas como para cualquier otro equipo del que se le haya dotado.
Debe custodiar y manejar evidencias, valores u otros.

Condiciones de trabajo

El desarrollo de su trabajo le demanda realizar esfuerzo mental para coordinar ideas, atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas y tomar decisiones. También le demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo que provoca que deba mantener una posición sedentaria por largos periodos.
La actividad le demanda laborar en turnos rotativos, desplazarse a cualquier parte del país y prestar sus servicios cuando sean requeridos. Dada la naturaleza del cargo debe solucionar situaciones imprevistas de forma inmediata.

Consecuencias del error

Los errores en las actividades que ejecuta, podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, razón por la cual sus funciones se deben realizar acatando correctamente las políticas, directrices, protocolos de actuación y la ley. Además pueden causar confusión, daños, trastornos, pérdidas, poner en peligro la integridad física de otras personas y generar atrasos en el trabajo de investigación que se lleva a cabo.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión.

Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales y los métodos y procedimientos establecidos en el Código Procesal Penal, Ley del Ministerio Público, Ley Orgánica del Organismo de Investigación Judicial y las directrices giradas por sus superiores.

La labor es supervisada y evaluada por su jefe inmediato mediante la apreciación de la calidad de los resultados obtenidos y de los informes que presenta.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Ética y transparencia			
Honradez			
Compromiso			
Excelencia			
Humanismo y Conciencia Social			
Iniciativa			
Objetividad			
Responsabilidad			

Ética y transparencia

Disposición para actuar con un marcado interés por el respeto y cumplimiento a las normas y principios morales que rigen el ejercicio judicial.

-Conductas observables:

- Se desempeña de manera correcta en todas sus actuaciones.
- 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.

Honradez

Guiarse con apego al marco ético y normas morales, el cual responde a conductas que honran la integridad y honestidad, siendo una persona justa y transparente.

-Conductas observables:

- Mantiene una conducta integra constantemente tanto fuera como dentro del recinto y horario de trabajo, ya sea que porte o no algún signo de identificación de la organización.
- Actúa en línea con los valores de la institución en forma permanente, asegurándose de cumplir con los principios éticos en su ámbito de trabajo.
- No participa directa o indirectamente en actos ilícitos que pongan en riesgo el resultado de los casos y denuncia toda situación anómala que se detecte como un acto de corrupción o de conducta irregular que ponga en riesgo la integridad del equipo de trabajo.

Compromiso

Actuar con responsabilidad para cumplir con los fines institucionales, realizando el trabajo a tiempo, siendo eficiente y brindando un servicio de calidad.

-Conductas observables:

- Se plantea retos en su trabajo diario proponiéndose llegar más allá de lo meramente establecido.
- Se preocupa por hacer bien el trabajo asignado y realiza propuestas sobre nuevas formas para mejorar su desempeño.
- Es perseverante en el alcance de metas y objetivos en los tiempos establecidos.

Excelencia

Constancia en la búsqueda de la excelencia en el ejercicio de la función correspondiente al Organismo de Investigación Judicial, lo que implica la incorporación, en sus prácticas cotidianas, de los procesos necesarios para alcanzar la misión constitucional e institucional que apareja su cargo, de modo que pueda cumplir la prestación del servicio con prontitud, eficiencia, eficacia y pertinencia.

-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.

Humanismo y Conciencia Social

Disposición para atender de forma efectiva los requerimientos del entorno, con diferentes personas y grupos, ajustándose a contextos sociales distintos.

-Conductas observables:

- Entiende rápidamente las circunstancias del entorno donde se desenvuelve y es tolerante de la diversidad social.
- Muestra interés por conocer los puntos de vista y sentimientos de los demás.
- Atiende y toma en cuenta los intereses de los demás y es capaz de adaptar moderadamente los suyos.
- Se ajusta a contextos sociales distintos.

Iniciativa

Capacidad personal de orientar la acción innovadora y creativa para hacer mejor las funciones, actuando de manera proactiva, haciendo propuestas de mejora concretas y agilizando el trabajo a través de nuevas oportunidades ó soluciones de problemas.

-Conductas observables:

- Se anticipa a situaciones que no son evidentes para otros y realiza acciones para prevenir los problemas que pudieran acarrear.
- Se preocupa por elaborar y tener respuestas alternativas ante situaciones problemáticas que podrían presentarse.
- Cuando nadie puede aportarle una solución frente a alguna eventualidad que impacte el desarrollo habitual de su trabajo, resuelve dicha dificultad de manera autónoma, evitando demoras.

Objetividad

Capacidad para manejar con justicia y coherencia la información recolectada y atender de manera efectiva las necesidades y requerimientos de la sociedad, a través de la aplicación de los debidos procesos y procedimientos.

-Conductas observables:

- Razona, observa, escucha de forma justa en base a información y hechos que le permiten conocer todo lo necesario para entender lo que realmente sucede y encontrar la mejor ejecución de su labor.
- Maneja sus enfoques de una manera equilibrada, mostrando objetividad a la hora de emitir criterios o juicios, gracias a su mesura y forma ponderada de analizar las diversas aristas de las situaciones.

Responsabilidad

Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos.

-Conductas observables:

- Mantiene un compromiso hacia el logro de las metas frente a frustraciones u obstáculos.

- Asume ante los demás la responsabilidad por sus acciones y busca soluciones adecuadas.
- Se responsabiliza personalmente por la calidad de los servicios/productos brindados por su área.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Atención al detalle			
Capacidad de análisis			
Comunicación efectiva			
Orden			
Orientación a la calidad			

Atención al detalle

Habilidad para analizar y realizar las tareas asignadas con minuciosidad, así como para manejar conjuntos complejos de información diversa, sin incurrir en errores.

-Conductas observables:

- Realiza un análisis detallado de las situaciones y se mantiene enfocado hacia el logro de las meta, con el fin de garantizar éxito en la gestión.
- Identifica claramente las causas de los problemas y para poder proponer estrategias de solución.
- Identifica discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes; y logra generar conclusiones lógicas a partir de la información de la que dispone.
- Considera los "pro" y los "contra", así como las consecuencias a corto y largo plazo de sus acciones, sobre su área y el resto de la institución.

Capacidad de análisis

Capacidad general que tiene una persona para 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.
- Considera diferentes interpretaciones o soluciones para los temas de su ámbito de competencia.

Comunicación efectiva

Comunicar de manera efectiva (oral, no verbal y escrita) información, ideas y criterios aplicando la terminología adecuada y adaptándola a los procedimientos del sistema, e incluyendo la forma y el tono de comunicación en las distintas situaciones, para evitar distorsiones y causar el efecto deseado. Incorpora la capacidad de hacer preguntas y escuchar activamente a los demás.

-Conductas observables:

- Comunica información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente de forma clara, eficiente y fluida, utilizando un lenguaje claro, y preciso, así como adaptado a las características de los receptores.
- Es capaz de comunicar claramente temas jurídicos complejos teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores y el nivel de comprensión de la audiencia.
- Sintetiza y simplifica con facilidad contenidos y mensajes complejos adaptando la forma y tono de comunicación a las distintas situaciones para evitar distorsiones.

Orden

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

-Conductas observables:

- Organiza su trabajo de manera sistemática y a medio plazo (mes a mes), y prioriza los aspectos que generan más impacto de su función.
- Mantiene orden y coherencia en todo lo que hace.
- Mantiene registros que le permiten controlar y hacer un seguimiento sistemático de sus actividades.

Orientación a la calidad

Capacidad para alcanzar altos estándares de excelencia y cumplimiento en el trabajo propio y el de otros, reflejando un esfuerzo adicional por cumplir con la función de manera eficiente y eficaz.

-Conductas observables:

- Ejerce influencia o guía para monitorear de manera constante los indicadores de gestión clave que apuntan a los resultados que impactan la calidad.
- Entiende y muestra alto dominio de los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos, compartiendo con los demás sus conocimientos y experticia jurídica.
- Propone soluciones innovadoras en el desempeño de su función, buscando más allá de la información evidente u obvia.
- Busca retroalimentación sobre el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios que brinda.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NORMATIVA

- Ley Orgánica del Organismo de Investigación Judicial
- Normas, políticas y procedimientos internos del O.I.J.
- Normativa procesal penal
- Conocimientos de Derecho en general
- Derechos humanos de conformidad con los tratados y protocolos internacionales
- Régimen disciplinario

CRIMINALÍSTICA

- Conocimiento para determinar, desde un punto de vista técnico pericial, si se cometió o no un delito
- Conocimiento de cómo se llevó a cabo el delito
- Determinación de víctimas y victimarios

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

- Análisis criminal
- Manejo de Informantes
- Técnicas de vigilancia y seguimiento

TÉCNICOS-OPERATIVOS Y DE OTRAS MATERIAS

- Criminología
- Manejo de evidencia
- Supervisión y control interno

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción de informes técnicos
- Atención al usuario
- Comunicación oral

SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

- Dominio de herramientas informáticas y de los sistemas operativos de uso institucional

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Licenciatura en una de las disciplinas académicas de las Ciencias Criminológicas, Criminología ó Derecho

*Preferiblemente en el área de las Ciencias Criminológicas, salvo disposición de ley expresa en contrario, según acuerdo de Corte Plena en sesión del 25-02-02, artículo XXXII

REQUISITO LEGAL

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

REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS EXIGIDOS POR EL PUESTO DE TRABAJO

- Haber aprobado el Programa de Formación Básica en Investigación Criminal

OTROS REQUERIMIENTOS OBLIGATORIOS:

- Carné de portación de armas de fuego debidamente registradas por el Organismo de Investigación Judicial, vigente
- Licencia de conducir B-1 al día

EXPERIENCIA

- Requiere un mínimo de dos años de experiencia en técnicas de investigación y de administración policial

CLASE ANCHA: SUPERVISOR DE SERVICIO
PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): SUPERVISOR DE SERVICIO

Grupo Ocupacional: Escalafón Policial

Modificada: Consejo Superior
Sesión N° 59-2026, del 14 de julio del 2026
Artículo: XXIV.
Fecha rige: 14 de julio del 2026.