

 	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA			
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Dirección de Seguridad Pública Municipal	CÓDIGO: MO-10	REVISIÓN: 0 17/MARZO/2023	Página 137 de 224

1. DATOS GENERALES	
Denominación del Área: Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata 9-1-1 Nombre del puesto: Capturista de datos Nombre del cargo: Agentes Telefónicos del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata 9-1-1 Puesto al que reporta: Supervisor en turno Puestos que le reportan: ninguno Número de personas a su cargo: 0 Comunicación: Todas las dependencias de los distintos niveles de Gobierno Municipal y organismos externos.	Horario: Rotativo Días laborables: lunes – domingo Días de descanso: Los dos días posteriores a los que se laboran Turno 1: 07:00 a 14:00 horas (mañana), 14:00 a 21:00 (tarde) y 21:00 a 07:00 (noche), descanso 2 días. Turno 2: 07:00 a 19:00 y 19:00 a 07:00 descanso 2 días. Turno de apoyo: 08:00 a 15:00, 08:30 a 16:00, 14:00 a 21:00 y 19:00 a 03:00
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Contribución a la misión: Atender las llamadas de emergencias de la sociedad que entren a la Línea de Emergencias con empatía y vocación de servicio mediante una atención oportuna.	
Propósito del Puesto: Atender las llamadas telefónicas de auxilio o de emergencia realizadas por la ciudadanía a los “CALLE”.	
Descripción Específica	
Actividades Permanentes • Responder las llamadas entrantes. • Registrar de forma detallada los reportes de las llamadas de emergencia. • Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por la población, según las condiciones y características del incidente. • Analizar la información proporcionada por la población para determinar el tipo de emergencia y canalizar a la Corporación de auxilio correspondiente. • Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario. • Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas de emergencia que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas. • Capturar la información adicional que pudiera proporcionar la población en el caso de llamadas repetidas de un mismo evento y registraren un único folio. • Respetar el reglamento interno del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata • Entender, cumplir y aplicar los requisitos de prevención del soborno, así como de seguridad de la información que le correspondan de acuerdo con lo establecido en el SGI.	

	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA			
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Dirección de Seguridad Pública Municipal	CÓDIGO: MO-10	REVISIÓN: 0 17/MARZO/2023	Página 138 de 224

- Entender, cumplir, aplicar y colaborar para que se dé cumplimiento con lo establecido en la acreditación de la Comisión de Acreditación para Agencias de Aplicación de la Ley, Inc. (CALEA), en el Sistema de Gestión Integrado (SGI), así como en todas las certificaciones con las que cuente la DSPM.

Actividades Periódicas

- Reportar de forma periódica, de todas las incidencias de emergencia recibidas y tratadas a su supervisora del área del turno.

Actividades Eventuales

- Asistir a los cursos de capacitación que le sean indicados.
- Las demás funciones que le confiera expresamente su superior jerárquico.

Ubicación en la Estructura Orgánica



3. PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad:	Preferentemente medio superior
Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	- Manejo de Microsoft office. - Distribución y nomenclatura de la ciudad. - Excelente ortografía y redacción. - Primeros Auxilios. - Conocimiento básico sobre normatividad local y federal. - Solución de problemas - Trabajo bajo presión. - Manejo y control del estrés - Toma de decisiones. - Discreción.
Experiencia:	Preferentemente 1 año de experiencia en puesto similar.

 	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL SUBDIRECCIÓN DE INTELIGENCIA			
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Dirección de Seguridad Pública Municipal	CÓDIGO: MO-10	REVISIÓN: 0 17/MARZO/2023	Página 139 de 224

4. CONTROL Y MANEJO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS

¿Maneja recursos financieros y materiales?	SI	NO X
Especificar: Administración presupuesto de egresos, servicios de personal, recursos financieros derivados de la relación laboral y fondo revolvente. Resguardo de bienes.		
¿Maneja y controla información confidencial? (Datos personales)	SI X	NO
¿Maneja información reservada?	SI X	NO

Me comprometo a desempeñar las labores del puesto público que represento con ética y profesionalismo desde la perspectiva de género y con enfoque basado en Derechos Humanos hacia la ciudadanía Chihuahuense. Así mismo reconozco el liderazgo de mi(s) jefa (e/s) inmediata (o/s); con mis compañeras(os) y personal a cargo, trabajo en equipo desde el buen trato; cuido y hago uso benéfico a los bienes patrimoniales apegándome a las disposiciones que establezcan las leyes y reglamentos aplicables.