1. DATOS GENERALES	
Denominación del Área: Departamento de Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata 9-1-1 **Nombre del puesto:** Capturista de datos, Auxiliar Especializado **Nombre del cargo:** Supervisora de Turno del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata 911 **Puesto al que reporta:** Supervisor General **Puestos que le reportan:** Agentes Telefónicos del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata **Número de personas a su cargo:** 7 **Comunicación:** Todas las dependencias de los distintos niveles de Gobierno Municipal y organismos externos.	**Horario:** 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:

Orientar, conducir y supervisar al equipo de trabajo, para lograr los objetivos, métodos y resultados mediante la lluvia de ideas y propuestas basándose en las necesidades de cada situación.

Propósito del Puesto:

Dirigir y supervisar la atención que los agentes telefónicos brindan a los reportes de emergencias y auxilio a la población, recibidos a través del 9-1-1, con la finalidad de brindar un buen servicio, verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes competentes para su atención oportuna.

Descripción Específica

Actividades Permanentes

- Recibir, canalizar y dar seguimiento de las emergencias correspondientes a la línea de emergencias supervisando el desempeño de los telefonistas en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.
- Llevar a cabo los trámites administrativos del CERI 9-1-1.
- Registrar novedades de turno, consignas, hechos relevantes, fallas de sistema y quejas en bitácora para dar solución y el seguimiento adecuado según sea la situación que se presente.
- Cumplir con el Reglamento interno del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata 9-1-1.
- Trabajar coordinadamente con el personal del CALLE C4, para el buen desempeño laboral.
- Trabajar coordinadamente con el radio-operador para el buen funcionamiento operativo.
- Transmitir las ordene y/o mensajes de orden superior.

- Realizar acciones para coordinar en tiempo real, la atención de eventos d alto impacto entre el CERI 9-1-1 y el área de Despacho, informando inmediatamente al jefe de departamento que le correspondan de acuerdo con lo establecido en el SGI.
- Entender, cumplir y aplicar los requisitos de prevención del soborno y de seguridad de la información que correspondan de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado (SGI).
- 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.

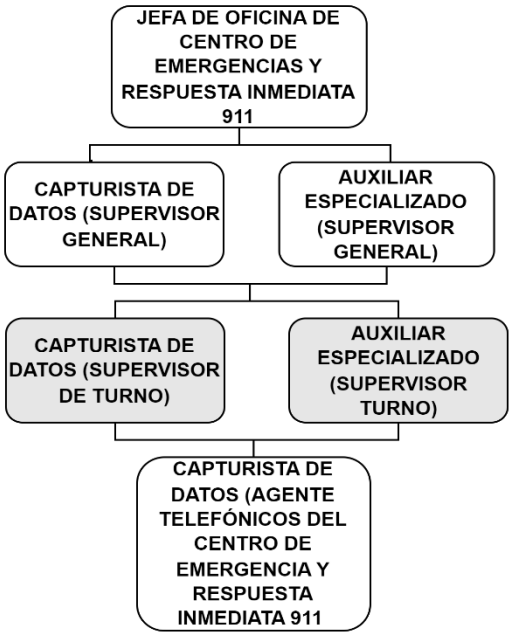
Actividades Periódicas

- Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes.

Actividades Eventuales

- Las demás funcione que le confiere expresamente su superior jerárquico

Ubicación en la Estructura Orgánica



3. PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad:	Preferentemente nivel superior
Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	• Manejo de Microsoft office. • Distribución y nomenclatura de la ciudad.

	• Georreferenciación. • Nemotecnia. • Ortografía y redacción. • Primeros Auxilias. • Conocimiento básico sobre normatividad local y federal. • Organización. • Solución de problemas • Trabajo bajo presión. • Manejo y control del estrés • Toma de decisiones. • Discreción.
Experiencia:	Preferentemente 1 año de experiencia en puesto similar.

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.