

 	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 130 de 224

1. DATOS GENERALES

Denominación del Área: Departamento Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata 9-1-1

Nombre del puesto: Capturista de datos, Auxiliar Especializado

Nombre del cargo: Supervisor General del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata 9-1-1.

Puesto al que reporta: Jefe de Departamento de Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata

Puestos que le reportan:

Supervisor de Turno.

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.

Horarios: 08:30 – 15:00

Días laborables: lunes – viernes

Días de descanso: sábados y domingos, Según lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo entre el Municipio de Chihuahua y los Trabajadores a su Servicio.

2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Contribución a la misión:

Guiar y orientar al personal del CERI 9-1-1, garantizando que cumplan con sus responsabilidades dentro del área.

Propósito del Puesto:

Dirigir y coordinar a las supervisoras de turno orientando y vigilando el cumplimiento de sus funciones, asignándoles los medios y recursos adecuados.

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.

 	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 131 de 224

- 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 hechos delictivos considerados de prioridad alta o peligrosidad.
- Supervisar el desempeño del personal a cargo durante el turno.
- Brindar asesoría a los agentes telefónicos en caso de ser necesario.
- Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumpla
- Verificar que no existan asuntos del evento sin atender, antes de canalizar un incidente.
- Cerrar incidentes de prioridad alta verificando que se cuente con la información de todas las corporaciones involucradas.
- Elaborar y remitir a su superior un reporte informativo, sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo.
- Transmitir las órdenes y/o mensajes de su superior.
- Llevar bitácora de novedades.
- Coordinar 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

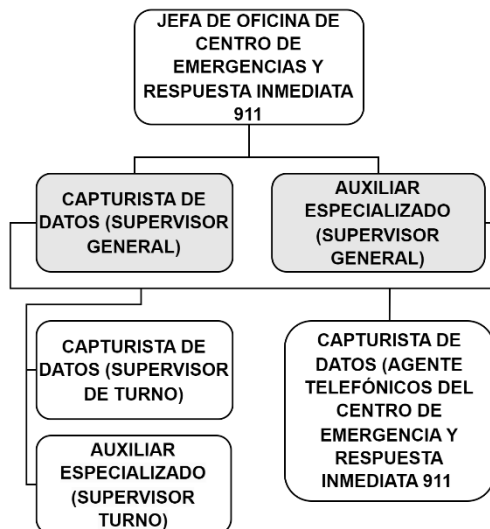
- Proponer a su superior inmediato medidas acciones correctivas y actividades para el buen desempeño del personal.
- Asistir a las capacitaciones y reuniones programadas en C4, Escuela de Policía, Fiscalía y Fiscalía de la Mujer.
- Participar en las reuniones mensuales de supervisoras de turno.

Actividades Eventuales

- Elaborar entrevistas laborales y elaboración de pruebas de ingreso
- Las demás funciones que le confiere expresamente al jefe inmediato

	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 132 de 224

Ubicación en la Estructura Orgánica



3. PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad:	Preferentemente nivel superior
Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	• Conocimiento en administración de personal. • Conocimientos de los procesos de atención telefónica de emergencia. • Manejo de Microsoft office. • Conocimiento de georreferenciación. • Distribución y nomenclatura de la ciudad. • Conocimientos sobre atribuciones de las corporaciones para el despacho. • Responsabilidad. • Actitud de servicio. • Habilidad para la resolución de problemas. • Toma de decisiones. • Tolerancia a la frustración. • Trabajo en equipo. • Liderazgo. • Empatía. • Comunicación verbal y escrita.

 	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 133 de 224

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.
