

 CHIHUAHUA Fortes, una mejor calidad GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021	Administración Pública Municipal 2018-2021			
	Manual de Organización			
	<u>Unidad:</u>	Dirección de Seguridad Pública Municipal	<u>Elaboración:</u> Marzo 2019	<u>Página:</u> 206 de 393

1. DATOS GENERALES	
1.1. Denominación del Cargo:	Coordinador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencias-911
1.2. Clave y Denominación del puesto:	67 Personal Especializado
1.3. Autoridad Superior:	Jefe de Departamento de Desarrollo Tecnológico
1.4. Subordinados Inmediatos:	Supervisor de Turno del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia-911
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
2.1. Propósito del Puesto	Realizar la supervisión y coordinación de las Especialistas de Atención a Emergencias, dar seguimiento de eventos, el registro y la transmisión de la información de emergencias hacia el proceso de despacho de emergencias.
2.2. Descripción Específica	
2.2.1. Actividades Permanentes	• Coordinar al personal encargado de la recepción de llamadas de emergencias. • Revisar los reportes capturados de las Especialistas de Emergencias en el sistema de Emergencia 9-1-1. • Elaborar fichas, reportes informativos para el Coordinador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencias 9-1-1. • Supervisar el audio de las llamadas para verificar la atención a los ciudadanos. • Canalizar a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, UAVI, Centro de Justicia para las Mujeres del Gobierno del Estado y/o alguna otra institución según sea la necesidad del evento. • Ser enlace directo entre Fiscalía General de Estado y el Centro de Atención Llamadas de Emergencia 9-1-1. • Realizar la coordinación operativa de corporaciones entre el Centro de Atención a Llamadas de Emergencia-911 y C-4 Estatal. • Medir el desempeño del personal a su cargo. • 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.
2.2.2. Actividades Periódicas	• Reportar de manera inmediata cualquier falla en el sistema de captura y telefonía. • Tomar reportes de quejas sobre la actuación del personal operativo y canalizarlas al área correspondiente. • Realizar los trámites administrativos correspondientes del personal del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia-911. • Proponer y establecer los objetivos y metas adecuados al ámbito de su desempeño y darlos a conocer entre el personal a su cargo.

	Administración Pública Municipal 2018-2021		
	Manual de Organización		
	Unidad:	Dirección de Seguridad Pública Municipal	Elaboración: Marzo 2019 Página: 207 de 393

2.2.3. Actividades Eventuales

- Implementar proyectos para cursos al personal de temas como: superación personal, especialización, manejo de estrés, entre otros.
- Las demás funciones que le confiere expresamente su superior jerárquico.

2.3. Ubicación en la Estructura Orgánica



3. PERFIL DEL PUESTO

3.1. Escolaridad:	Preferentemente nivel superior.
3.2. Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	Competencias Técnicas: • Informática. (Office, Windows, etc.) • Primeros Auxilios. • Conocimiento del área de jurisdicción del Centro. • Manejo de personal. • Protocolos policíacos. Competencias Institucionales: • Honestidad y Transparencia. • Responsabilidad. • Actitud de Servicio. Competencias Generales: • Organización. • Solución de problemas. • Liderazgo y toma de decisiones. • Orientación de servicio.
3.3. Experiencia:	1 año de experiencia en puesto similar.