



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA
DESCRIPCION DE PUESTO

DATOS GENERALES

Título actual del puesto : Sistema de Información Telefonica
Título en Nombramiento : Jefe de Departamento
Secretaría : Secretaría de Gobierno, Subsecretaría de Servicios de Gobierno, Unidad Estatal de Protección Civil, Dirección de Atención a Emergencias
Área de adscripción : Unidad Estatal de Protección Civil
Reporta a : Director de Atención de Emergencia
Puestos que le reportan : Ninguno

ID :

OBJETIVO

Brindar el enlace de comunicación entre la ciudadanía y las instituciones de Gobierno, proporcionando orientación e información relacionada con Protección Civil, imprimiendo calidad al servicio que se ofrece conforme al Manual de Trámites y Servicios que brinda esta Unidad.

RESPONSABILIDADES

- 1.- Proporcionar información relacionada con Protección Civil, de manera oportuna y eficaz.
- 2.- Realizar las acciones de monitoreo de:
 - a) Estaciones climáticas en el Estado.
 - b) Temperaturas y lluvias registradas en el Estado.
 - c) Sismos ocurridos en la entidad.
 - d) Recepción de avisos de la Secretaría de Gobernación relacionados con ciclones, alertas, pronósticos, entre otros.
- 3.- Colaborar con el envío de alertas emitidas por la Dirección Técnica.
- 4.- Brindar trato amable y cortés al usuario, la información se maneja con grado de confidencialidad, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Trámites y Servicios.
 - a) Proporcionar por vía telefónica información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales, administrativas y judiciales, así como otros servicios de interés social del Estado.
 - b) Servicios sociales: avisos a familiares ausentes por un tiempo prolongado, o bien a

familiares de algún paciente internado en alguna institución de salud.

- c) Avisos y reportes: Fugas de agua en la vía pública, problemas por falta de agua y drenaje o desperdicio del líquido, así como fallas e interrupciones en el suministro de energía eléctrica, cables caídos, deficiencias o falta de recolección de basura, basureros clandestinos, quema de basura, apagones en el alumbrado público y lámparas en mal estado, vehículos chatarra, agujajes de gas L.P., animales callejeros ó cualquier tipo de animal agresivo o muerto en la vía pública
 - d) Proporcionar información relacionada al catálogo de instituciones, horarios, ubicación y teléfonos, directos de funcionarios públicos a nivel municipal, estatal y federal, códigos postales, información cartográfica de la ciudad de Hermosillo, información general sobre teléfonos y ubicación de los distintos nosocomios en el Estado, entre otros.
 - e) Reportes de amenaza de bomba en el Estado.
 - f) Reportes de accidentes con el manejo de materiales peligrosos.
 - g) Reportes de incendios forestales.
- 5.- Canalizar todos los reportes, avisos, quejas o denuncias, a las instancias correspondientes para su atención y dar seguimiento puntual a los mismos.
 - 6.- Brindar un servicio eficaz y oportuno para el cumplimiento de convenio de colaboración establecido con la Contraloría General del Estado (Línea de Atención Ciudadana- recepción de denuncias, Quejas).
 - 7.- Brindar un servicio eficaz y oportuno, para el cumplimiento de convenio de colaboración con el 066 de emergencias Sonora, para la recepción y canalización de las llamadas de "no emergencia".
 - 8.- Realizar el registro de los servicios solicitados, en el sistema de captura y registro del Servicio de Información telefónica.
 - 9.- Entregar el turno al encargado de atención de emergencias de relevo (según formato establecido), el encargado de atención de emergencias que recibe se hace cargo de los asuntos pendientes que quedaron por concluir.

RELACIONES

Internas: Secretaría de la Contraloría.- Cumplimiento del convenio de colaboración establecido para la atención establecido para la atención telefónica y recepción de quejas y denuncias de línea de Atención Ciudadana.

Secretaría de Seguridad Pública C4, 066.- Para el cumplimiento del convenio de colaboración.

Secretaría de Gobierno.- Oficina de enlace del SSIPSON, Coordinación Admtva, y de Planeación.

Externas: CONAGUA, PROFEPA, SEMARNAP.- Para atención y seguimiento a los asuntos relacionados con la atención de emergencias y peticiones de la ciudadanía.

Municipales.- Para la Coordinación y colaboración

conjunta, asuntos de protección civil.

Bomberos de Hermosillo, agua de Hermosillo.- Para atención, canalización y seguimiento de los servicios solicitados.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

- Reporte de entrega de turno diario por cada operador.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Edad: Entre 21 y 60 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Carrera técnica después de la preparatoria

Deseable: Estudios profesionales completos

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Técnica en Comunicación o Afín

Área: Comunicación Social

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en Conocimientos en Medios de Comunicación

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Cortesía Normal.

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria.

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir

En segundo lugar: Ejecutar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Variantes: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción.

Marco de actuación y supervisión recibida

Procedimientos e instrucciones generales. Puede ordenar la secuencia pero no cambiar los procedimientos. Los períodos de supervisión pueden ocurrir en el término de varios días.