



PERFIL DE PUESTO CONTRATACIÓN POR HONORARIOS PROFESIONALES

_____OPERADOR_____

Describir el perfil requerido

1. Atender las llamadas entrantes de los servicios de las líneas telefónicas de los sistemas de emergencias 9-1-1 o denuncia anónima 089, aplicando los protocolos establecidos a fin de identificar el tipo de emergencia según el catálogo nacional de incidentes de emergencia y determinar el tipo de auxilio requerido por el usuario, con la finalidad de brindar el servicio a la ciudadanía.
2. Proporcionar asistencia telefónica personalizada, asistiendo emocionalmente al usuario en caso de ser necesario, mediante el protocolo de Primera Ayuda Psicológica, con la finalidad de brindar contención emocional y facilitar el proceso de atención de la emergencia.
3. Canalizar llamadas de la línea telefónica, rápido y eficientemente a las instituciones policiales, cuerpos de protección civil, bomberos, rescate y asistencia hospitalaria, para que de manera conjunta se brinde apoyo a la ciudadanía.
4. Llevar el seguimiento de los servicios de emergencia, según lo proporcione la corporación de despacho, a fin de llevar un control y dar seguimiento en los casos que así se requiera de lo acontecido en un evento.
5. Elaborar reportes de las llamadas que se consideren de alto riesgo, cuya atención requiera de acciones complejas y toma de decisiones con la finalidad de brindar respuesta oportuna a las necesidades del usuario.
6. Dar un uso adecuado a las herramientas y equipos asignados para el desempeño de las operaciones.