



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4
EVIDENCIA

Directiva 3.1.1 Análisis de Tareas



SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

PUESTO	OPERADOR TELEFÓNICO 9-1-1
HORARIO	MIXTO, 3 TURNOS DE 8 HORAS C/U POR UN DÍA DE DESCANSO.
ÁREA	CENTRO ESTATAL DE EMERGENCIAS

RELACIÓN DE ACTIVIDADES

Objetivo: Atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizadas por la ciudadanía a las CALLE.

ACTIVIDADES	TEMPORALIDAD
Responder las llamadas entrantes al CALLE.	Diaria
Registrar de forma detallada los reportes de la ciudadanía.	Diaria
Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por el usuario, según las condiciones y las características de la situación.	Diaria
Analizar la información proporcionada por el usuario para determinar las necesidades y tipo de auxilio que se requiere para la asignación de la corporación.	Diaria
Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario.	Diaria
Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas.	Diaria
Capturar la información adicional que pudiera proporcionar el usuario en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único. Respetar el reglamento interno del CALLE.	Diaria
Generar las incidencias catalogadas como "ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA", derivado de las alarmas activadas de vehículos con reporte de robo mediante la plataforma del Registro Público Vehicular (REPUVE).	Diaria

Evidencia A: actividades del puesto

www.oaxaca.gob.mx

Evidencia B: Frecuencia de las actividades del puesto.

www.oaxaca.gob.mx



Generar las incidencias catalogadas como "BOTÓN ACTIVADO DE EMERGENCIAS", derivado de las activaciones de alarma de las sucursales bancarias a través del sistema de Seguridad y Protección Bancarias (SEPROBAN).	Diaria
Realizar el registro de los vehículos con reporte de robo en la plataforma del Sistema para el Monitoreo de Porterías (SIMOPO).	Diaria
Dar atención oportuna a aquellas situaciones en las que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, que generen daños a la propiedad o situaciones potencialmente riesgosas que ponen en peligro la vida de las personas, es quien funge como un enlace idóneo entre la ciudadanía y las distintas corporaciones federales, estatales y municipales de índole policial, médica y de protección civil.	Diaria

ATENTAMENTE

 Ing. Enrique Ceballos Aradillas
 Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.

www.oaxaca.gob.mx



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4
EVIDENCIA



Directiva 3.1.1 Análisis de Tareas



Sección: Enlace Administrativo de la SIDI
Número de tarjeta: SSP/SIDI/EA/197/2021
Asunto: Informe de análisis de tareas.

Oaxaca de Juárez, Oaxaca, a 11 de octubre de 2021.

ING. ENRIQUE QUINTO CEBALLOS ARADILLAS
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN
PRESENTE

Derivado del Análisis del puesto de **operador telefónico de la línea de emergencia 9-1-1**, el cual tiene una temporalidad diaria. Teniendo una gran importancia en esta Institución, de atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizadas por la ciudadanía.

A través de un cuestionario establecido y una observación al personal, con los cuales nos ayudan a conocer de forma precisa las funciones laborales de dicho puesto, es un aporte significativo en la detección de necesidades existentes en el puesto o función que realiza actualmente el empleado del Centro de Control, Comando y Comunicación, aunado a ello, me permito informar lo siguiente:

- Se reiteró los requisitos necesarios para el perfil de puesto y que estos sean realistas y acordes a las necesidades de la Institución.
- Se reconoció las fortalezas y debilidades en relación al funcionamiento del puesto, que contribuyan a mejorar la organización.
- Con los resultados obtenidos, existe la necesidad de capacitar al personal en temas como: Trabajo en Equipo, Comunicación Asertiva, Motivación, Desempeño Laboral y Manejo adecuado del Estrés, para desarrollar habilidades que sean de beneficio para el óptimo funcionamiento de las áreas que conforman la Institución.
- Es de suma importancia velar por el bienestar de la Institución creando y actualizando periódicamente el perfil de puesto, así como diversas capacitaciones, talleres y/o pláticas para el personal de dicho puesto.

Se recomienda desarrollar e implementar capacitaciones para concientizar al empleado sobre la importancia de la Misión, Visión y Objetivos de la institución, además para la creación de planes de trabajo y desarrollo de dichas capacitaciones sean dirigidas e impartidas por Psicólogos en el área laboral al ser profesionales competentes y con amplios conocimientos en el comportamiento y manejo del recurso humano, que se cuente con el equipo de oficina y espacio físico necesario.

Así mismo, que se realice de forma periódica un asesoramiento al personal dentro del área para que los empleados conozcan y ejerzan las funciones que el perfil del puesto exige, fomentando el trabajo en equipo y adecuadas relaciones laborales, y así mismo cuando se presente la necesidad de movilizar recurso humano, los empleados no consideren una obligación extra a su trabajo, sino que lo vean como el cumplimiento de otra de las funciones que son pertinentes al puesto de trabajo. Cabe mencionar que se hace una revisión documentada cada tres años.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

www.oaxaca.gob.mx

Evidencia C: Importancia de las actividades del puesto de Operador Telefónico.

Evidencia D: Puntos necesarios para realizar las actividades del puesto de manera efectiva.

ATENTAMENTE

ING. LIANNY MADAY HERNÁNDEZ FELIPE
ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA SIDI
2016 - 2022 OAXACA





SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4
EVIDENCIA



Directiva 3.1.1 Análisis de Tareas



CUESTIONARIO Y ENTREVISTA DE ANÁLISIS DE PUESTO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

Nombre del empleado: Maribel Cervantes Torre
Nombre del puesto: Operador telefónico 9-1-1
Área de Adscripción: Centro Estatal de Emergencias
Última fecha de revisión: Octubre 2021

2. DESCRIPCIÓN RESUMIDA:

Descripción de las actividades desempeñadas, función principal:
Responder llamadas entrantes, registrar los reportes, clasificar la información, tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, reportar al jefe superior de llamadas de alto riesgo

3. DEBERES:

Las tareas de este puesto se clasifican primordialmente como de carácter:

Técnico: _____ Gerencial: _____ Operacional: Administrativa: _____
Otros: _____

4. HORAS DE TRABAJO SEMANAL:

Menos de 20 horas
21 horas a 30 horas
31 horas a 40 horas
Más de 41 horas

5. APTITUDES ESENCIALES:

	APTITUDES		
	BUENO	REGULAR	MALO
Agudeza visual	<input checked="" type="checkbox"/>		
Agudeza Auditiva	<input checked="" type="checkbox"/>		
Rapidez de decisión	<input checked="" type="checkbox"/>		
Habilidad expresiva	<input checked="" type="checkbox"/>		
Coordinación tacto-visual		<input checked="" type="checkbox"/>	
Iniciativa		<input checked="" type="checkbox"/>	
Creatividad		<input checked="" type="checkbox"/>	
Aptitud investigativa	<input checked="" type="checkbox"/>		
Redacción	<input checked="" type="checkbox"/>		
Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>		
Minuciosidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
Trabajo en equipo		<input checked="" type="checkbox"/>	
Liderazgo		<input checked="" type="checkbox"/>	
Toma de decisión	<input checked="" type="checkbox"/>		
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>		
Comprensión de lectura	<input checked="" type="checkbox"/>		
Orden y organización	<input checked="" type="checkbox"/>		

6. EXPERIENCIA:

0 a 6 meses 4 a 8 años
6 meses a 1 año Más de 8 años
1 a 3 años

7. ÁMBITO LABORAL

Condiciones físicas:

Iluminado poco iluminado _____ espacio amplio _____ espacio reducido ventilado poco ventilado _____

8. ENTREVISTA

Por favor comenta que tan de acuerdo te encuentras con lo siguiente:

	Completamente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Puedes verte trabajando aquí en los próximos cinco años.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Entiendo claramente las estrategias para lograr los objetivos de la empresa.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Puedo ver con claridad como mi trabajo influye en el éxito general de la Institución. Se siente como si todos estuviéramos en el mismo equipo.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mi jefe reconoce mi potencial y aprovecha mis fortalezas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Siempre doy lo mejor en cualquier actividad que realice.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Estoy orgulloso de formar parte de la Institución.				<input checked="" type="checkbox"/>
Siempre recomiendo la Institución a otras personas.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Creo en el enfoque de los líderes para lograr los objetivos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
La institución se preocupa por los empleados.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Recibo el entrenamiento necesario para realizar mi trabajo.				<input checked="" type="checkbox"/>
La Institución me ofrece oportunidades de desarrollo profesional.			<input checked="" type="checkbox"/>	

La misión de la institución es:

Garantizar y preservar la seguridad física de la ciudadanía.

Si fueras el Jefe tu área, ¿Qué sería lo primero que cambiarías?

El horario

9. COMENTARIOS U OBSERVACIONES QUE DESEE AGREGAR COMO ENTREVISTADOR:

Mejorar la modulación de voz y el trabajo en equipo.

NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR

(Supervisor o Jefe de Recursos Humanos).

Evidencia: Cuestionario y entrevista realizada al personal.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4
EVIDENCIA

Directiva 3.1.1 Análisis de Tareas



Evidencia: Fotografía del Cuestionario y entrevista realizada al personal.