

DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS

NUEVE, UNO, UNO (911)

PERFIL RECTOR DE LLAMADAS

1.1 Puesto: RECEPTOR DE LLAMADAS

1.2 Dependencia /Gerencia de CECOP

1.3 Dependencia Dirección del Servicio Nacional de Emergencia 911.

Requerimiento del Cargo.

INDISPENSABLE (I)

DESEABLE (D)

Especificación	Características	Requerimiento
Educación:	pasante universitario(a), perito mercantil y contador público, pasante de una carrera administrativa.	I
Sexo:	Femenino	I
	Masculino	I
Edad:	De 23 a 35 años	I
Experiencia Mínima:	1 años en el área ( Video Vigilancia, Call Center)	I
Computación:	Manejo de Microsoft Office y manejo de información	I
Idioma:	Ingles	D
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar bajo presión</li> <li>Trabajar en equipo</li> <li>Manejo de Herramientas de Planificación</li> </ul>	I
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo del sistema ATM (servicio de localización mediante GPS)</li> <li>Identificación y respuesta de los tipos de emergencia</li> <li>Identificación y respuesta de los tipos de delitos</li> <li>Conocimiento y reconocimiento de la ciudad</li> <li>Conocimiento de las instituciones colaboradoras del SNE911 y su funcionalidad.</li> <li>Control de calidad, en el uso de información de la unidad de Monitoreo GPS</li> </ul>	I
Aprobación:	Exámenes Psicométricos y de conocimiento	I
	De carácter personal	I

Sistema Nacional de Emergencias, Tegucigalpa, Honduras

COMAYAGUELA M.D.C, ALDEA EL OCOTAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD, EDIFICIO 911,  
TEL. 2290-7801.

Presentación de documentos:	Curriculum, Copia de Identidad, hoja de antecedentes. penales y policiales, copia del título, tarjeta de salud con tipo de sangre, referencias personales y otros que en su momento se requieran.	
Disponibilidad:	Inmediata y cualquier horario de trabajo.	
Aprobación:	Examen Psicométricos y de Conocimiento	

### FUNCIONES DE RECEPTOR DE LLAMADAS

RECIBIR EQUIPO DE TRABAJO EN CAMBIO DE TURNO.

REPORTAR DAÑOS O DEFECTOS DEL EQUIPO SUPERVISOR.

INGRESAR AL SISTEMA CON USUARIO ASIGNADO.

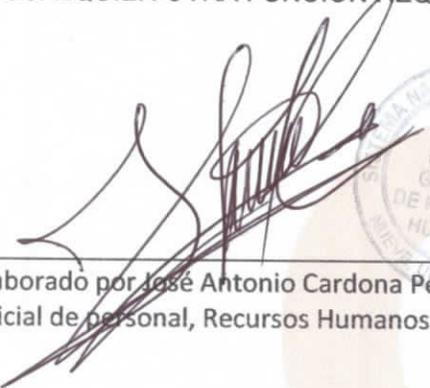
ATENDER TODAS LAS LLAMADAS QUE EL SISTEMA DEL CALL CENTER LE ASIGNE, DE LA MANERA ESTIPULADA EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS NUEVE, UNO, UNO.

SEGUIR DE MANERA MINUCIOSA LAS DIRECTRICES RELACIONADOS CON LA SECRETIVIDAD DE LOS DATOS DEL DENUNCIANTE.

REPORTAR AL SUPERVISOR DEL ÁREA, LOS ACONTECIMIENTOS QUE SEGÚN EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN SEAN NECESARIOS.

DAR EL SEGUIMIENTO REQUERIDO A LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA SEGÚN LO INDIQUEN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.

CUALQUIER OTRA FUNCIÓN REQUERIDA POR SUS SUPERVISORES.

  
 Autorizado por José Antonio Cardona Pérez  
 Jefe de personal, Recursos Humanos SNE 911



Sistema Nacional de Emergencias, Tegucigalpa, Honduras

COMAYAGUELA M.D.C, ALDEA EL OCOTAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD, EDIFICIO 911,  
TEL. 2290-7801.