



DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS

NUEVE, UNO, UNO (911)

PERFIL

**SUPERVISOR AREA CALLCENTER**

1.1 Puesto: Supervisor (a)

1.2 Dependencia/Supervisor General

1.3 Dependencia de la Dirección del Sistema Nacional de Emergencia 911

Requerimiento del Cargo.

INDISPENSABLE (I)

DESEABLE (D)

Especificación	Características	Requerimiento
Educación:	Pasante Universitario	I
Sexo:	Femenino Masculino	
Edad:	De 25 a 45 años	
Computación:	Manejo de programa Informáticos y paquete de office completo	I
Idioma:	Conocimiento ingles básico	D
Facilidad:	De expresión oral y escrita	I
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar bajo presión</li> <li>• Trabajar en equipo</li> <li>• Manejo de personal</li> <li>• Alta Capacidad en resolución de conflictos.</li> </ul>	I
Conocimiento:	Procedimientos judiciales y policiales	I
Requisitos	Aprobar Examen Psicométricos y de Conocimiento	I
Experiencia	De 6 meses a 1 año en procedimientos legales.	I
Disponibilidad:	Inmediata en cualquier horario de trabajo.	I

SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIA

**¡SALVAMOS TU VIDA!**

## 1. Objetivo del Puesto

Velar por el cumplimiento de todas las emergencias reportadas mediante la línea de emergencia o mediante la visualización de cámaras de video vigilancia, Mantener el orden y la disciplina del personal operativo.

## 2. Funciones del puesto

1	Estar en constante vigilancia de los acontecimientos que se presente durante la jornada de trabajo.
2	Estar pendientes que los operadores realicen de manera eficaz su trabajo
3	Mantener el orden y un ambiente adecuado dentro del área asignada
	Estar pendiente de la información que sea necesaria en el área, Leer y evaluar el proceso desarrollado (Toma decisión)
6	Velar por el mantenimiento del equipo, aseo, iluminación y climatización de las áreas operativas
7	Recibir Turno y consignas pendientes del supervisor de area saliente
8	Mantener constante comunicación con el personal de despacho que se encuentra en el sistema nacional de emergencia 9-1-1
9	Durante su servicio entregara a el supervisor general del 9-1-1 un informe del funcionamiento de cada dispositivo y de obstáculo que impidan el buen funcionamiento de las misma.
10	Supervisar las actividades realizadas por los operadores de callcenter y los operadores del despacho para dar respuesta a las solicitudes de emergencia ejecutando las acciones correspondiente

SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIA

¡SALVAMOS TU VIDA!

### 3. Especificaciones del puesto

Universidad completa/ pasante universitario

### 4. Principales temas que debe conocer para el eficiente desempeño de sus funciones

Violencia Domestica  
Primeros Auxilios  
Conocimientos policiales  
Conocimientos Judiciales  
Toma Decisiones  
Liderazgo

### 5. Requerimientos

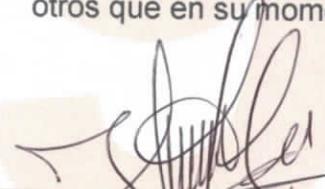
6 meses a 1 año de experiencia en cargo supervisión de personal, tener conocimientos en el área de seguridad nacional, atención sanitaria, salvamento o protección civil.

### 6. Habilidades Técnicas.

- Manejo de herramienta Office
- Manejo de Base de datos
- Manejo de Herramienta de Planificación.
- Manejo de PBX

### 7. Presentación de documentos: De carácter personal

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.

  
Elaborado por Jose Antonio Cardona Pérez  
Oficial de personal, Recursos Humanos SNE 911



**SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIA**

**¡SALVAMOS TU VIDA!**