# **Identificación del puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| Título del puesto | Operador de la Línea Ciudadana |
| Área a la que pertenece | Unidad de Vinculación Ciudadana |
| Puesto al que reporta | Supervisor de la Línea Ciudadana |
| Puestos que le reportan | Ninguno |

# **Objetivo del puesto**

|  |
| --- |
| Brindar atención oportuna a la ciudadanía mediante la asesoría legal y psicológica a personas víctimas o testigos del delito, fomentando la denuncia y la participación ciudadana. |

# **Objetivos institucionales que impacta**

# 

|  |
| --- |
| * Incrementar la participación organizada y responsable de la sociedad en seguridad y en el impulso de la competitividad. * Reducir factores de riesgo que propician comportamientos delictivos y violentos. |

**IV. Funciones específicas**

# Actividades rutinarias

|  |
| --- |
| * Brindar asesoría jurídica y psicológica a los usuarios de la Línea Ciudadana. |
| * Fomentar la denuncia ciudadana en la atención y asesoría a los usuarios. |
| * Atender y registrar los casos que se recepten vía telefónica y en campo. |
| * Brindar acompañamiento de manera presencial a los usuarios de la Línea Ciudadana. |
| * Participar en la actualización de los directorios para canalizar a los usuarios a servicios específicos. |
| * Mantener actualizados los registros necesarios para el cumplimiento de los objetivos del puesto; de forma enunciativa mas no limitativa: bitácora diaria, registro de actividades en campo, registro de eventos, etc. |
| * Brindar y atender llamadas de seguimiento a los usuarios de la Línea Ciudadana. |
| * Realizar las acciones y gestiones necesarias con la autoridad para darle seguimiento a los casos mediante la elaboración y en su caso entrega de oficios; así como el seguimiento telefónico a la gestión. |
| * Diseñar, organizar e impartir pláticas y talleres en diversas instituciones educativas, centros de trabajo, centros comunitarios, eventos, entre otros; concernientes a los temas relacionados con la Línea Ciudadana. |
| * Colaborar en la difusión de la Línea Ciudadana participando activamente en las acciones necesarias como: participación en campañas de comunicación, volanteo, creación de contenidos para redes sociales, entre otros. |

# Actividades esporádicas

|  |
| --- |
| * Apoyar en cualquiera de las actividades requeridas con respecto a los eventos y acciones institucionales. |
| * Participar en procesos de desarrollo interno como capacitaciones, entrenamientos, talleres, entre otras actividades. |
| * Participar en las reuniones operativas en las que sea convocado. |
| * Diseñar, organizar e impartir pláticas y talleres en apoyo a otros organismos fuera de la ciudad. |

# **V. Responsabilidades generales**

|  |
| --- |
| * Cumplir con la normativa institucional vigente, código de ética, manual operativo, reglamento interior de trabajo de Ficosec, procedimientos, políticas y con todos aquellos que surjan durante la relación de trabajo, además de cumplir con las leyes constitucionales que impacten en su operación. |
| * Realizar las actividades que su jefe inmediato o cualquier otro puesto jerárquicamente mayor en línea directa que le encomienden desempeñar. |
| * Reportar al supervisor cualquier salida del centro de contacto y de trabajo, así como para el tiempo de descanso. |
| * Colaborar con el supervisor o los compañeros de turno con cualquier llamada que se le dificulte o requiera de apoyo. |

# **IV. Relaciones internas y externas**

|  |  |
| --- | --- |
| Relaciones internas con: | * Director Zona Norte * Coordinador de la Unidad de Vinculación Ciudadana * Supervisor de la Línea Ciudadana * Coordinador de Administración y Contabilidad * Auxiliar Contable * Coordinadora Jurídica |
| Relaciones externas con: | * Ciudadanía * Organizaciones de la sociedad civil * Instancias gubernamentales |

**PERFIL DEL PUESTO**

# **VI. Requerimientos indispensables del puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| Escolaridad | Licenciatura en Derecho, Licenciatura en Psicología |
| Experiencia | Mínima de un año en: procesos legales, atención psicológica, contención en crisis |
| Disponibilidad de horario | Si |
| Licencia de manejo vigente | Si |

# **VII. Requerimientos deseables del puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| Idiomas | Inglés básico |
| Experiencia | Conocimientos en áreas de prevención, relaciones públicas |
| Vehículo | Si |
| Disponibilidad para viajar | Si |

# **VIII. Competencias y habilidades requeridas por el puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Competencias y habilidades** |
| 1 | Comunicación |
| 2 | Mejora continua |
| 3 | Trabajo en Equipo |
| 4 | Respeto a Normas |
| 5 | Orientación de Servicio al Cliente |
| 6 | Enfoque a resultados |
| 7 | Sensibilidad social |
| 8 | Responsabilidad de sus funciones |
| 9 | Control de emociones |
| 10 | Proactividad |
| 11 | Mediación y solución de conflictos |

# **IX. Conocimientos requeridos por el puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Conocimientos** |
| 1 | Manejo de Office e Internet. |
| 2 | Conocimientos generales de procesos penales, civiles y familiares principalmente. |
| 3 | Mecanismos alternativos de solución de conflictos. |
| 4 | Mecanismos de contención psicológica. |