

FICOSEC	Número: DP-18	Revisión: Rev. 2	Fecha efectiva: 03/09/2019
	Elaboró: Olga Romero	Aprobó: Dirección Ejecutiva	Página: 1
Área: Desarrollo Organizacional			
Título: Descripción de puesto – Operador de la Línea Ciudadana			

I. 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

II. 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.

III. 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

a. 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 recepen 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 espacios; en temas relacionados con la Línea Ciudadana.

FICOSEC	Número: DP-18	Revisión: Rev. 2	Fecha efectiva: 03/09/2019
	Elaboró: Olga Romero	Aprobó: Dirección Ejecutiva	Página: 2
Área: Desarrollo Organizacional			
Título: Descripción de puesto – Operador de la Línea Ciudadana			

- Colaborar en la difusión de la Línea Ciudadana participando activamente en las acciones que sean necesarias como participación en campañas de comunicación, volanteo, creación de contenidos para redes sociales, entre otros.

b. 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.
- Promover y participar activamente en la construcción de un buen ambiente de trabajo.

IV. Relaciones internas y externas

Relaciones internas con:	<ul style="list-style-type: none"> • 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:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Organizaciones de la sociedad civil • Instancias gubernamentales

FICOSEC	Número: DP-18	Revisión: Rev. 2	Fecha efectiva: 03/09/2019
	Elaboró: Olga Romero	Aprobó: Dirección Ejecutiva	Página: 3
Área: Desarrollo Organizacional			
Título: Descripción de puesto – Operador de la Línea Ciudadana			

PERFIL DEL PUESTO

VI. Requerimientos indispensables del puesto

Escolaridad	Licenciatura en Derecho o 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

FICOSEC	Número: DP-18	Revisión: Rev. 2	Fecha efectiva: 03/09/2019
	Elaboró: Olga Romero	Aprobó: Dirección Ejecutiva	Página: 4
Área: Desarrollo Organizacional			
Título: Descripción de puesto – Operador de la Línea Ciudadana			

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.