
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-41
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 3

Nombre del puesto: Operadora Telefónica del Conmutador

Área: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Coordinador del Conmutador y Call Center

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

NA



Objetivo del puesto:

Establecer de manera eficiente, con calidad y calidez la comunicación interna y externa de los usuarios del Instituto.

Funciones del puesto:

- Recibir, atender y transferir las llamadas telefónicas que llegan al conmutador de los usuarios internos y externos.
- Brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios
- Llevar a cabo el voceo de mensajes de manera correcta y a tiempo para atender las necesidades de las áreas usuarias.
- Generar su reporte semanal de las llamadas internas y externas atendidas, así como los voceos realizados.
- Atender las Solicitudes de voceos, registrarlos en la bitácora y realizarlos en los intervalos señalados en la solicitud.
- Notificar oportunamente cualquier falla en la consola de operadora para no afectar la comunicación con los usuarios internos y externos.
- Escalar cualquier situación que requiera apoyo a la Coordinación del Conmutador y Call Center.
- Dar cumplimiento a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, a la Política y Objetivos de Calidad.
- Aplicar los protocolos de atención de los códigos de emergencia.
- Mantener una imagen de orden en el área de trabajo.
- Realizar otras actividades inherentes a la naturaleza de sus funciones que le sean delegadas por la Subdirección de TIC.

	Elaboró:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-41
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 3

Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

Nombre del Área	¿Para qué asunto?
En todo el Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra	<ul style="list-style-type: none"> • Canalizar llamadas internas y del público en general. • Atender solicitudes de voceo



Comunicación externa al INR LGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
Consultores de empresas que brindan servicio a la STIC.	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Carrera técnica o Comercial
Especialidad:	Administración
Experiencia requerida:	1 año

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del conmutador • Computación.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa. • Cooperación • Efectividad • Actitud de servicio • Amabilidad • tolerancia • Responsable. • Permanencia..

Género:	Indistinto
Edad requerida:	Indistinto

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-41
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 3

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional	JUN 15
02	Transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20