
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-45
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 3

Nombre del puesto: Operadora del Call Center

Área: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Coordinación del Conmutador y Call Center

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

NA



Objetivo del puesto:

- Proporcionar de manera eficiente las Citas de Preconsulta de las especialidades médicas que se proporcionan en el Instituto, a los pacientes que las soliciten a través del Call Center del INR LGII.

Funciones del puesto:

- Atender llamadas telefónicas de los pacientes para agendar las Citas de Preconsulta, en la especialidad que así lo requieran.
- Brindar una atención de calidad, calidez, así como una orientación adecuada para que el paciente proporcione la información requerida, para el registro de su cita en la Agenda Electrónica de Preconsulta.
- Las operadoras darán orientación e información oportuna a los usuarios para que proporcionen los datos requeridos para el registro de su cita en la Agenda Electrónica de Preconsulta; y de los documentos que deberán presentar en su cita en caso de ser aceptado, tales como:
 - CURP: en copia o impresión.
 - Comprobante de ingresos económicos.
 - Comprobante de domicilio.
 - Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad.
 - Hoja de referencia médica.
- Constancia de no derechohabiente del IMSS o del ISSSTE.
- Proporcionar al paciente el número de registro que se generó e informara el día y hora de su cita.
- Informar al paciente que deberá presentarse 15 minutos antes en el módulo de Preconsulta de la especialidad en donde haya solicitado su cita, de acuerdo a su referencia médica, y explicar que deberá realizar su pago en la caja conforme al servicio solicitado del Instituto, así como disponer de tiempo suficiente para su atención, y recomendar que deberá presentarse acompañado de un solo familiar.
- Notificar a la Coordinación del Conmutador y Call Center, los casos que no pueda resolver durante la

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

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-45
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 3



- realización de los procedimientos de las Citas Agendadas de Preconsulta en la atención del usuario.
- Las operadoras no deberán desconectarse de la consola, salvo en el tiempo acordado para su ingesta.
 - Abstenerse de realizar llamadas personales dentro del Call Center de Citas de Preconsulta.
 - Apoyar en actividades o programas especiales que le sean requeridos por la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC.
 - Conservar el orden en el área de trabajo.
 - Mantener en buen estado el equipo de trabajo que se le proporcione para la realización de sus actividades.
 - Notificar oportunamente cualquier falla en la consola de operadora para no afectar la comunicación con los usuarios.
 - Reportar las fallas presentadas en la operación a la mesa de servicio, e informar inmediatamente a la coordinación.
 - Dar cumplimiento a la documentación del sistema de gestión de la calidad, a la política y objetivos de calidad.
 - Realizar otras actividades inherentes a la naturaleza de sus funciones que le sean delegadas por la Subdirección y/o Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC.

Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

Nombre del Área	¿Para qué asunto?
<ul style="list-style-type: none"> • Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC. • Jefatura de Servicio de Consulta Externa. • Jefatura de Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas. • Jefatura de Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar los problemas que susciten durante la realización de los procedimientos de las citas agendadas de Preconsulta en la atención del usuario. • Recabar información concerniente a la disponibilidad de citas de Preconsulta para mantener actualizados los datos de la agenda. • Avisar cuando se detecte cualquier problema en el Sistema de Agendas de Preconsulta, así como en los equipos del Call Center de Citas de Preconsulta.

Comunicación externa al INR

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
N/A.	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-45
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 3

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Carrera Técnica /Licenciatura / Trunca o Comercial
Especialidad:	Operadora Telefónica
Experiencia requerida:	2 años

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computación básica. • Normas de cortesía. • Excelente Ortografía.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo y vocación de servicio al cliente. • Facilidad de palabra. • Facilidad para redactar y expresarse de manera escrita. • Habilidad en la atención telefónica. • Iniciativa. • Resolver conflictos y quejas de clientes de una manera efectiva y amable. • Capacidad de trabajar bajo presión. • Habilidad de trabajar en equipo. • Permanencia. • Responsable. • Puntualidad. • Conocimiento básico de computación (Word, Excel). • Calidad de servicio.

Género:	Indistinto
Edad requerida:	Indistinto

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