

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> DP-STIC-47
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 1 de 3</b>

**Nombre del puesto:** Enlace (Coordinador del Conmutador y Call Center)

**Área:** Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Nombre del puesto al que reporta directamente:**

Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC

**Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:**

Operadores del Conmutador y Call Center

**Objetivo del puesto:**

- Asegurar y supervisar que se proporcione de manera eficiente, con calidad y calidez el servicio del Conmutador y Citas de Preconsulta del Call Center del INRLGII.

**Funciones del puesto:**

- Coordinar y supervisar que los operadores del Conmutador y Call Center proporcionen atención de calidad y calidez a los usuarios.
- Supervisar y vigilar que el servicio del otorgamiento de citas vía telefónica del Call Center de acuerdo a los criterios definidos por el servicio de Consulta Externa.
- Dar atención y seguimiento a las quejas de los usuarios del servicio del Conmutador y Call Center.
- Asegurar que los operadores del Call Center apliquen el protocolo de atención a los usuarios que requieran una cita de Preconsulta en las diferentes especialidades médicas del Instituto.
- Analizar la información que emite del Sistema del VNC VIEWER, del servicio del Call Center de Citas de Preconsulta y elaborar los reportes.
- Subir diariamente los reportes de actividades del Call Center de Citas de Preconsulta y Conmutador a la nube.
- Revisar por cuestiones de calidad las grabaciones del VNC VIEWER, del servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.
- Determinar acciones de mejora derivadas de los hallazgos identificados en las revisiones de las grabaciones efectuadas por el sistema VNC VIEWER.
- Presentar a consideración del jefe del Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC, la propuesta de acciones de capacitación de la STIC para su aprobación.
- Evaluar que la capacitación recibida sea aplicada para la mejora del proceso del Call Center de citas de Preconsulta y Conmutador.
- Notificar a la Mesa de Servicios y dar seguimiento de cualquier falla reportada por los operadores del Conmutador y Call Center.

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

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> <b>DP-STIC-47</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 2 de 3</b>

- 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.
- 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.

#### Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

Nombre del Área	¿Para qué asunto?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC.</li> <li>• Jefatura de Servicio de Consulta Externa.</li> <li>• Jefatura de Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.</li> <li>• Jefatura de Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar los problemas que susciten durante la realización de los procedimientos de las citas agendadas de Preconsulta en la atención del usuario.</li> <li>• Recabar información concerniente a la disponibilidad de citas de Preconsulta para mantener actualizados los datos de la agenda.</li> <li>• 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.</li> </ul>

#### Comunicación externa al INRLGII

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

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Educación Media Superior
Especialidad:	Administrativo o áreas afines
Experiencia requerida:	2 años

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computación básica.</li> <li>• Normas de cortesía.</li> <li>• Excelente Ortografía.</li> </ul>
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamismo y vocación de servicio al cliente.</li> <li>• Facilidad de palabra.</li> <li>• Facilidad para redactar y expresarse de manera escrita.</li> <li>• Habilidad en la atención telefónica.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> DP-STIC-47
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 3 de 3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Resolver conflictos y quejas de clientes de una manera efectiva y amable.</li> <li>• Capacidad de trabajar bajo presión.</li> <li>• Habilidad de trabajar en equipo.</li> <li>• Permanencia.</li> <li>• Responsable.</li> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Conocimiento básico de computación (Word, Excel).</li> <li>• Calidad de servicio.</li> </ul>
--	--

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