



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

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

|  |  |
|--|--|
|  | <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 |
|          |   |        |