

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO:

Servicio de Operadoras

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Asegurar la confidencialidad de los servicios privados de comunicaciones suministrados, mediante la operación de los sistemas y la infraestructura de seguridad, con recursos e infraestructura material y humana propia del Gobierno Federal con autonomía e independencia de entes externas para garantizar la confiabilidad de los funcionarios en los servicios que se les proporcionan.

OBJETIVO

Coordinar, supervisar y vigilar que el personal encargado de recibir y canalizar las llamadas telefónicas dirigidas a los empleados de la SCT, a través del Conmutador Central, lo realicen de una manera breve, correcta y atenta, por medio de la apropiada inspección y apoyo necesario, con la finalidad de que se de el servicio óptimo a todos los usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Supervisión y Vigilancia coordinará, supervisará y vigilará que las operadoras del conmutador cumplan con lo siguiente:
 - Serán responsables de recibir las llamadas del público en general dirigidas a los empleados de la Secretaría.
 - Deberán enlazar las llamadas a los usuarios que se les soliciten, tratando de hacerlo sin errores, en medida de lo posible.
 - Proporcionarán información sobre los usuarios cuando las personas que llaman desconozcan el número telefónico, la persona o el área a donde quieran dirigir
 - Deberán ser corteses en el trato brindado a los usuarios y el tiempo de espera y procesamiento de la llamada deberá ser lo más breve posible.
 - Desempeñarán óptimamente su labor, a fin de mejorar el servicio proporcionado a los usuarios, tanto en conexión telefónica como asistencia personalizada.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO: Servicio de Operadoras

DURACIÓN TOTAL: 80 minutos, de manera aleatoria

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Operadora	Enlaza a los usuarios de la Red Pública Telefónica con el personal de la SCT.	5 min
02		Recibe la llamada, identificándose con el usuario.	5 min
03		Solicita la extensión a la cual se desea comunicar.	5 min
04		Digita el número de la extensión en la consola telefónica para realizar la conexión o transferencia.	5 min
05		Consulta sobre la persona o área a la que desea comunicarse para proporcionar el número adecuado, en caso de que la persona no conozca el número de la extensión.	5 min
06		Consulta al usuario si desea permanecer en espera o si gusta llamar posteriormente, en el caso de que la extensión requerida se encuentre ocupada o no contesten.	5 min
07		Pone en espera, si el usuario así lo desea, esperando se desocupe la extensión solicitada.	5 min
08		Enlaza con la extensión requerida una vez desocupada la línea y en caso de continuar ocupada, consultar nuevamente si desea permanecer en espera o si prefiere llamar después.	5 min

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Supervisión y Vigilancia

PROCEDIMIENTO: Servicio de Operadoras

DURACIÓN TOTAL: 80 minutos, de manera aleatoria

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
09	Departamento de Supervisión y Vigilancia	Realiza una supervisión semanalmente en el área de operadoras para identificar el rendimiento de cada una, a fin de mejorar el servicio	30 min
		TERMINA PROCEDIMIENTO	