



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

LINEAMIENTOS DE RECEPCIÓN, SEDE ADMINISTRATIVA Y ANEXO

La recepción busca satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la Institución, operando el conmutador telefónico, atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la Institución.

Funciones

1. Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
2. Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida.
3. Anotar en libros y en archivos digitales el control de los visitantes a las Instalaciones de la Institución.
4. Mantener el control de llamadas locales y a larga distancia mediante registro de número de llamadas.
5. Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a las diferentes dependencias de la Institución.
6. Anotar los mensajes dirigidos a las diferentes personas y secciones de la Institución.
7. Entregar la correspondencia recibida a las diferentes dependencias, así como también los mensajes recibidos.
8. Cumplir las normas y procedimientos en materia de esquemas de seguridad integral, establecidos por la Institución en pro de la convivencia pacífica. (Siguiendo los Lineamientos brindados por Seguridad Institucional)
9. Elaborar informes de las actividades realizadas a la Jefatura inmediata.
10. Brindar atención altamente cordial a la empleados de Fosalud Internos, Externos y público en General
11. Entrega y Recepción de documentación oficial según lineamientos Internos
12. Realizar cualquier otra tarea a fin que le sea asignada por su Jefatura inmediata.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

POLÍTICAS DE ÁREA DE RECEPCIÓN

- a) El Personal de Recepción de Sede Administrativa de FOSALUD y Anexo a Sede Administrativa debe orientar, a las personas que llegan de visita, con el objetivo de realizar trámites en la Institución.
- b) Recepción debe brindar el respectivo manejo de la correspondencia que se recibe y atender las solicitudes de trámites administrativos del personal interno y externo que labora en FOSALUD.
- c) Recepción debe poseer las competencias requeridas personales-humanas, técnicas, administrativas-gerenciales e institucionales, que se solicitan en el Manual de Descripción de Cargos del FOSALUD, a fin de brindar una eficiente atención al usuario.
- d) El Personal de Recepción debe Cumplir, cada una de las funciones que se le han asignado, aparte de colaborar y participar en toda actividad Institucional que se solicite

PROCEDIMIENTOS DE ÁREA DE RECEPCIÓN

Llamadas:

- La recepcionista es la responsable de atender las llamadas al conmutador, saludando e identificando la institución de manera cordial.
- Consulta, orienta y transfiere las llamadas, al personal correspondiente con empatía, según las políticas de comunicación.

Atención a visitas:

- Al llegar a la institución, la persona visitante, atiende las medidas de seguridad de la Institucional/ para Ingresar a la sala de espera de recepción, para ser atendida.
- La recepcionista pregunta ¿Qué trámite va a realizar? O ¿Con quién hará el trámite?
- Se le solicita un documento si es una visita externa, si es empleado del FOSALUD, se le solicita mostrar el carnet de empleado de la Institución, en caso de portar el carnet, se le solicita un documento de Identificación Personal.
- El visitante debe brindar su nombre, apellido, unidad a la que viene, persona a quién visita, numero de carnet o del documento que presenta, el trámite a realizar y hora de visita; estos datos se anotan en un formato digital en Excel.
- A las visitas externas se les asigna un gafete Institucional, que deben usar en un lugar visible, durante su estadía en la institución. Los gafetes se entregan dependiendo a la zona que visitan, estos pueden ser: Dirección, Staff, UACI,



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

- Servicios Generales o Talento Humano, o cualquier otra dependencia de la Institución
- Al finalizar los trámites administrativos, la persona regresa el gafete y la recepcionista devuelve el documento presentado.

Atención a visitas de Talento Humano:

Para la Atención de visitas, que solicitan pasar con personal de Talento Humano, se utiliza el sistema SIGA, el cual tiene como finalidad mantener un control y orden de las citas que se programan, debido a la demanda que tiene la Gerencia de Talento Humano.

- Al llegar a la institución, la persona visitante, atiende las medidas de seguridad de la Institución, para Ingresar a la sala de espera de recepción, para ser atendida.
- La recepcionista pregunta ¿Qué trámite va realizar? O ¿Con quién hará el trámite?
- El programa solicita, ingresar, Nombre, numero de DUI, servicio solicitado y UCSF de procedencia (si es empleado de FOSALUD), posteriormente se selecciona, el área y nombre del que atenderá a la persona visitante.
- El sistema SIGA, imprime un ticket, que contiene el número de turno y escritorio donde será atendido.

Recepción de recibos de pagos básicos:

- Los recibos de pagos básicos (agua, Energía Eléctrica, telefonía fija y telefonía móvil institucional, etc.), se reciben en recepción.
- Se anotan en el Libro de Recibidos, para remitirlos a la Unidad de Servicios Generales.

Entrega de Documentos Oficiales:

- En el Área de Recepción, se solicita la elaboración de: Constancia de Salario, Constancia de Tiempo Laboral, Constancia para Embajada, Constancia de Horarios y Constancia de Interinatos.
- Las constancias, se solicitan únicamente los días martes.
- La recepcionista ingresa las solicitudes de constancias, al sistema SATH.
- La secretaria de la Gerencia de Talento Humano, es la encargada de elaborar las solicitudes, pasarlas a firma con el/la Gerente de Talento Humano y posteriormente, llevarlas a recepción para ser entregadas.

- Las constancias se entregan el día viernes de la siguiente semana de ser solicitadas, a excepción, de las Constancias de Embajada y Constancias de Interinatos, que se entregan dos semanas después.
- Los solicitantes deben firmar de recibido, para dejar constancia que se les han entregado sus constancias.
- Si existiera algún inconveniente, y el solicitante no puede retirar personalmente su constancia, tiene la posibilidad de enviar a un familiar o un compañero de trabajo, para retirarla, anexando una carta de autorización y una fotocopia de DUI.

Ordenes de Descuento:

- Las órdenes de descuento se reciben los días martes y se envían a tesorería.
- Tesorería firma y sella las órdenes, luego las transfiere a recepción a más tardar el día jueves para ser entregadas.
- Las ordenes de descuento, pueden ser retiradas por los solicitantes o por personal bancario o quién la solicita.

Permisos e Incapacidades:

- Se reciben en recepción y se verifica que los datos estén correctos.
- Luego de la verificando de datos, se envía a los encargados de las áreas correspondientes.

Recepción de documentación para Dirección:

- La recepcionista, recibe la documentación dirigida a la Dirección Ejecutiva y coloca firma y sello de recibido, en la parte trasera del documento.
- La correspondencia recibida, es enviada, inmediatamente a la Recepción de Dirección Ejecutiva.


Sr. Juan Ernesto Palacios Carra
Jefe de Unidad de Seguridad Institucional

