



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

## GERENCIA DE TALENTO HUMANO

# **“LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN (SEDE COLONIA ESCALÓN Y EDIFICIO ANEXO)”**

San Salvador, septiembre de 2023.





Recibido  
Sep. 11 de 2023  
*[Handwritten signature]*



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

## INTRODUCCIÓN

El Área de Recepción desarrolla labores de atención al usuario/a en general, mediante, recepción de llamadas, recepción y entregas de documentos, registro de visitantes y otros. Además, de ser un área estratégica para el flujo de documentación y comunicación con el personal operativo/administrativo, Gerencias, Unidades del Fosalud y personas externas que solicitan información de los diferentes procedimientos y trámites administrativos Institucionales. Por lo que es necesario, la creación de mecanismos normativos, que garanticen un eficiente y eficaz funcionamiento, en cumplimiento a los objetivos institucionales.

## OBJETIVO

Establecer normativa específica en armonía con la Ley de Procedimientos Administrativos, para el personal de recepción, que permita agilizar, facilitar y brindar de manera eficiente y eficaz el servicio al usuario/a interno y externo, en cumplimiento de normas, procedimientos y trámites administrativos.

### **“LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN (SEDE COLONIA ESCALÓN Y EDIFICIO ANEXO)”.**

#### **1. Funciones:**

- a) Recibir y realizar llamadas internas y externas, con profesionalismo y amabilidad orientando y dando respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios/as, para facilitar las solicitudes requeridas.
- b) Recepcionar y trasladar la información oportunamente a las Gerencias y Unidades Organizativas, manteniendo la confidencialidad de la información para facilitar procesos administrativos u operativos de la institución.
- c) Recibir, canalizar, registrar y distribuir correspondencia y/o paquetes que lleguen a la Institución, con el objetivo de facilitar una respuesta oportuna.
- d) Elaborar y registrar las constancias laborales, gestionando las firmas correspondientes con Gerencia de Talento Humano y Gerencia Financiera, para que sean entregadas de manera oportuna según programación de trámites Institucionales.
- e) Atender a los usuarios/as, registrando en el sistema los datos generales, coordinando con el personal de seguridad la identificación del visitante y el control de las áreas que visita, con la finalidad de garantizar un ambiente libre de situaciones imprevistas.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

- b) Sede Colonia Escalón (Edificio Anexo):  
Mañana: 7:30 a.m. a 12:40 m  
Tarde: 1: 20 p.m. a 3:30 p.m.
- c) En el horario de almuerzo, cada recepcionista deberá de colocar en un lugar visible, un rótulo, para que el usuario/a puede pasar a la otra recepción.

**4. Control de llamadas**

- a) La persona responsable de la recepción debe de atender las llamadas al conmutador, saludando e identificando la Institución de manera cordial.
- b) Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
- c) Consultar, orientar y transferir las llamadas, con empatía al personal correspondiente.
- d) Mantener actualizada la base de contactos de las instituciones relacionadas con el Fosalud (nombre de la Institución/empresa, persona de contacto, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.), con la finalidad de realizar gestiones administrativas de manera pertinente.

**5. Atención a Usuarios/as**

- a) La persona asignada en la recepción brindará una atención altamente cordial a los empleados/as de Fosalud internos, externos y público en general.
- b) A toda persona que ingrese a la Institución, se le deberá de preguntar: ¿Qué trámite va a realizar?, ¿Con quién hará el trámite?, y si el trámite es personal o en representación de tercera persona.
- c) Si es por tercera persona, dependiendo del trámite administrativo o procedimiento a realizar, previa consulta a la unidad correspondiente se deberá de pedir autorización para tal efecto. Ejemplo: Constancias laborales.
- d) Para la visita externa se solicitará documento de identidad, si es empleado del Fosalud, su carné de empleado, y en caso de no portar el carné, se deberá de pedir el Documento Único de Identidad (DUI).
- e) A las personas 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 (Dirección Ejecutiva, Gerencia de Talento Humano, y Gerencia Técnica).
- f) Al finalizar los trámites administrativos, la persona regresa el gafete y en la recepción se devolverá el documento presentado.
- g) La persona responsable de la recepción deberá de llevar un documento digital con información de las personas visitantes: nombre, apellido, unidad y persona que visita, número de carné o del documento que presenta, el trámite a realizar y hora de visita.

**6. Recepción recibos de servicios básicos e impuestos:**



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

- a) Serán recibidos en ambas Recepciones de Sede Colonia Escalón, según horario de atención, la persona responsable deberá de verificar que el tiempo de presentación sea según lo establecido en Reglamento Interno de Trabajo o Lineamientos Institucionales.
- b) Verificar, que los datos se encuentren correctos, y el formulario este completamente lleno, para dar el trámite correspondiente.
- c) Una vez se han verificado los datos del permiso, se remitirá el mismo día, a las personas responsables de la Unidad de Compensaciones.
- d) En el permiso deberá de constar el sello, fecha, hora, firma y nombre de la persona que recibe. e) Para el caso de los permisos que necesitan firma de Médicos Supervisores o de la Jefatura, el/la recepcionista deberá de entregar a la secretaria de la unidad o dependencia según sea el caso, para que gestionar la firma correspondiente.
- f) Una vez la secretaria tenga el permiso ya firmado, deberá de remitirlo a más tardar el siguiente día, a la Unidad de Compensaciones.

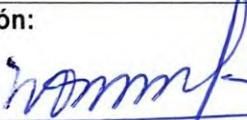
**10. Incapacidades:**

- a) Las incapacidades serán recibidas en ambas Recepciones de Sede Colonia Escalón, según horario de atención.
- b) La persona responsable de recepción deberá de anotar los días de incapacidad y nombre del empleado/a en el Libro de Control de Incapacidades.
- c) Las incapacidades deberán de ser remitidas el mismo día de recibidas, a la Unidad de Planilla, para el trámite correspondiente

Los permisos e incapacidades deberán de ser anotados en los libros de control según corresponda.

**11. Recepción de documentación para Dirección**

- a) La persona responsable de la recepción recibe la documentación dirigida a la Dirección Ejecutiva, colocando en el documento, fecha, nombre, hora y sello de recibido.
- b) La correspondencia recibida, deberá ser enviada inmediatamente a la Asistente de Dirección Ejecutiva, quien deberá de firmar de recibido la entrega del documento.

<b>Revisión:</b>  	<b>Autorización:</b>  
Licda. Marcia Serrano de Arévalo Gerente de Talento Humano	Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval Director Ejecutivo