



## **Procedimientos del área de recepción**

**Gerencia Administrativa**

### Aprobación de documento

		
<p><b>Elaboró:</b> Ernesto Masferrer Técnico Administrativo 12 de Septiembre 2017</p>	<p><b>Revisó:</b> Juan José Marroquín Gerente Administrativo 16 de Octubre 2017</p>	<p><b>Aprobó:</b> Carlos Ortega Comisionado Presidente 27 de Noviembre 2017</p>





### Ediciones y/o revisiones

Edición	Revisión	Fecha emisión	Cambios realizados
01		Noviembre de 2017	

## Contenido

Introducción .....	4
Procedimiento de ingreso a las instalaciones del IAIP .....	5
Procedimiento de recepción de correspondencia .....	6
Procedimiento de recepción de llamadas .....	7
Procedimiento de solicitud de llamadas salientes .....	8
Período de revisión.....	8

## Introducción

Los procedimientos del área de recepción tienen como objetivo proporcionar al personal una herramienta de orientación para la toma de decisiones, relacionadas con la atención a los usuarios internos y externos, describiendo las actividades requeridas por las diferentes unidades organizativas. También define las actividades a realizar por las personas encargadas del manejo de la correspondencia, llamadas telefónicas, entre otros.

Los siguientes procedimientos son de obligatorio cumplimiento para las personas que sean designadas de forma permanente o eventual para ocupar el puesto de recepción.

## Procedimiento de ingreso a las instalaciones del IAIP

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO</b>	
Ingreso a las instalaciones del IAIP		LLLL-01 - recepción- 01-2017	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>ELABORACIÓN</b>
		1	12 de septiembre 2017
<b>Unidad Organizativa:</b>		<b>Responsable:</b>	
Gerencia Administrativa		Recepcionista	
<b>Objetivo:</b> Definir los pasos a seguir cuando una persona solicita ingresar a las instalaciones del IAIP.			
Procedimiento			
Paso	Tiempo	Responsable	Actividad
1.		Recepcionista	Brinda saludo a la persona entrante.
2.		Recepcionista	Solicita documento de identidad y unidad donde ingresará
3.		Recepcionista	Se anota en bitácora de ingreso al instituto y se entrega carnet de visitante
4.		Recepcionista	Realiza llamada informando al personal de la unidad organizativa sobre la visita, solicitando que se atienda el personal
5.		Recepcionista	Se les indica al visitante que puede hacer uso de estación de café, mientras espera su ingreso
6.		Personal IAIP	Acompaña al usuario al área a visitar y posteriormente lo regresa al área de recepción.
7.		Recepcionista	Cuando finaliza la visita, entrega documentos de la persona visitante
8.		Recepcionista	Registra la hora de salida de la visita en la bitácora

## Procedimiento de recepción de correspondencia

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO</b>	
Recepción de Correspondencia		LLLL-02 - recepción- 01-2017	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>ELABORACIÓN</b>
		01	12 de septiembre 2017
<b>Unidad Organizativa:</b> Gerencia Administrativa		<b>Responsable:</b> Recepcionista Empleados IAIP	
<b>Objetivo:</b> Detallar los pasos a seguir en la recepción de correspondencia por parte del área			
Procedimiento			
Paso	Tiempo	Responsable	Actividad
1.		Recepcionista	Brinda saludo a la persona entrante.
2.		Recepcionista	Se solicita identificación para proceder a tomar los datos de quien entrega la correspondencia y el lugar de donde proviene el documento.
3.		Recepcionista	Invita a hacer uso de estación de café, mientras espera el registro
4.		Recepcionista/ Oficial de recepción de denuncias	Revisa la correspondencia, si es una denuncia se le indica al usuario que debe entregar a Oficial de recepción de denuncias quien recibirá la correspondencia.
5.		Recepcionista	Si la correspondencia es para Comisionados, jefaturas, técnicos o secretarías, se procede a dar la recepción del documento en la copia que trae el usuario.
6.		Recepcionista	Posterior a la entrega de la copia de recibida la correspondencia se procede al ingreso de la documentación colocando en el libro de registro de correspondencia: Institución, asunto, quien la envía y a quien está dirigida.
7.		Personal del IAIP	Firma en el libro de recepción de correspondencia colocando su nombre, fecha y hora.

## Procedimiento de recepción de llamadas

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO</b>	
Recepción de llamadas		LLLL-03 - recepción- 01-2017	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>ELABORACIÓN</b>
		01	12 de septiembre 2017
<b>Unidad Organizativa:</b> Gerencia Administrativa		<b>Responsable:</b> Recepcionista Jefatura Técnicos Secretarías o asistentes	
<b>Objetivo:</b> Definir los pasos a seguir cuando se realiza recepción de llamadas.			
Procedimiento			
Paso	Tiempo	Responsable	Actividad
1.		Recepcionista	Contesta llamada brindando saludo de "Instituto de Acceso a la Información Pública ,muy buenos días / tardes, como le podemos ayudar"
2.		Recepcionista	Consulta nombre y de lugar de dónde llama, nombre de la persona o unidad con la que desea comunicarse.
3.		Recepcionista	Se procede a llenar bitácora ubicada en la computadora, dejando constancia de quien y de qué lugar realiza la llamada.
4.		Recepcionista / Secretaria de Presidencia	Si la llamada es para Comisionados se traslada directamente con la secretaria de Presidencia.
5.		Recepcionista / Jefatura, Técnicos o Asistente	Si la llamada es para otra unidad, se traslada con la persona que solicitó el usuario.
6.		Recepcionista	Si no se logra contactar con nadie de la Unidad solicitada, se le consulta si quiere dejar un recado y este se envía por correo, por chat institucional o con una nota en el escritorio para que posteriormente se comuniquen con la persona.

## Procedimiento de solicitud de llamadas salientes

<b><u>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</u></b>		<b>CÓDIGO</b>	
Solicitud de llamadas salientes		LLLL-04 - recepción- 01-2017	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>ELABORACIÓN</b>
		01	12 de septiembre 2017
<b><u>Unidad Organizativa:</u></b>		<b><u>Responsable:</u></b>	
Gerencia Administrativa		Recepcionista Secretaria de Presidencia Empleados IAIP	
<b><u>Objetivo:</u> Describir los pasos que se realizan cuando se solicitan llamadas saliente del conmutador.</b>			
Procedimiento			
Paso	Tiempo	Responsable	Actividad
1.		Empleado IAIP	Realiza llamada a recepcionista solicitando marcación a número externo.
2.		Recepcionista	Solicita número fijo o celular a marcar y la persona que atenderá la llamada.
3.		Recepcionista	Se procede a registrar llamada en la bitácora digital ubicada en la PC dejando constancia quién y de qué unidad se solicita la llamada.
4.		Recepcionista	En el momento que se logra conectar la llamada, se saluda a la persona y se le informa que se llama del Instituto de Acceso a la Información Pública y que se le comunicará a la persona que solicito la llamada.

Nota: Todas las llamadas salientes deben quedar registradas en la bitácora ubicada en la computadora de recepción.

### Período de revisión.

Los procedimientos del área de recepción entrarán en vigencia el día de su aprobación y la revisión y/o actualización será en un plazo no mayor a dos años o cuándo amerite a solicitud de algún interesado.





