



| | | | | |
|---|---------------------------------------|--------------|--|------------|
|  | PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | |
| | Nombre del documento: | | Recibir y canalizar una llamada telefónica | |
| | Código del documento: | RCP06-NSC-01 | Efectivo: | 2008-03-31 |
| | Fecha de emisión: | 2008-03-31 | Vigencia: | 4 años |

ELABORADO POR:


| NOMBRE | PUESTO |
|---|--|
| Responsable: Marcela Prieto Márquez |  Recepcionista-Telefonista <i>2008-03-31</i> |

| NOMBRE | PUESTO |
|---|-------------------|
| Participantes en el proceso: Todos los empleados pueden ser participantes en el proceso | No aplica |


REVISADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|-----------------------------|---|
| Lic. Ernestina Pérez Romero |  Director de Administración y Finanzas <i>2008-03-31</i> |

APROBADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|-----------------------------|--|
| Lic. Ernestina Pérez Romero |  Director de Administración y Finanzas. <i>2008-03-31</i> |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | | |
|---|---------------------------------------|--|------------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | |
| | Nombre del documento: | Recibir y canalizar una llamada telefónica | | |
| | Código del documento: | RCP06-NSC-01 | Efectivo: | 2008-03-31 |
| | Fecha de emisión: | 2008-03-31 | Vigencia: | 4 años |

PROPÓSITO: Definir los pasos necesarios para canalizar una llamada telefónica que se recibe en el módulo de Recepción hacia el empleado solicitado.

ALCANCE: Aplica a todo el personal del Centro.

POLÍTICAS: Ninguna.

DEFINICIONES: Ninguna.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

1. Entra una llamada al conmutador.

La Recepcionista/ telefonista:

2. Solicita a la persona que llama que se identifique.
3. Se trata de localizar al empleado solicitado, en su extensión telefónica mediante el uso del "Listado de extensiones Centro".
4. Si se logró contactar a la persona requerida en alguna extensión se le deja la llamada.
5. Si no se logró contactar a la persona requerida en ninguna extensión, se le pregunta al solicitante si gusta dejarle un mensaje. Si es así, se toma el mensaje y se le envía a la persona requerida vía correo electrónico.

REFERENCIAS: Listado de extensiones del Centro.

REGISTROS DE CALIDAD:

| Nombre | Código | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo |
|-----------|-----------|------------------------|----------------------------|
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

FORMATOS: No aplica

CONTROL DE MODIFICACIONES:

| Revisión No. | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------|------------------------|------------------------|
| 01 | No aplica | Emisión del documento |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.