



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
Protegemos a la Gente




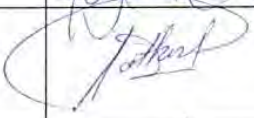
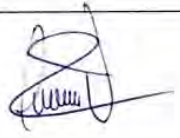
PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN

Dirección Administrativa

Versión 1.0

Noviembre 2017

CÓDIGO: PRO-GAF-ATR-14		VERSIÓN: 1.0		
<h2>PROCEDIMIENTO</h2> <h3>“Atención telefónica y recepción”</h3>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración	Lic. Washington González	Experto en Administración Técnica 2		31 Dic. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 Dic. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		31 Dic. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 Dic. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 Dic. 2017

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión Administrativa Financiera
Proceso Nivel 1:	Gestión Administrativa
Proceso Nivel 2:	Gestión de Servicios Institucionales
Proceso Nivel 3:	Atención telefónica y recepción
Fecha de vigencia del documento:	31 / 12 / 2017
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	10
Responsable del proceso:	Director /a Administrativa
Frecuencia de ejecución:	Bajo demanda

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

ÍNDICE Y CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN	5
1.1.	FICHA DEL PROCEDIMIENTO	5
1.2.	ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	5
1.3.	NORMAS GENERALES	5
1.4.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN	7
2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	8
3.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	9
5.	LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS	10
5.1	DOCUMENTOS	10
5.2	ANEXOS	10

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN

1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

Descripción:	PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Brindar servicios de recepción a los usuarios internos y externos, orientarlos hacia las unidades y servidores; y, atender sus necesidades con relación a la gestión de la Superintendencia de Bancos.</i> DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad de solventar inquietudes internas y externas generadas por el usuario interno o externo.</i> ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Llamadas telefónicas.</i>❖ <i>Visitas de los usuarios en las instalaciones de la SB.</i>
Productos/Servicios del proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Informe de atención telefónica y recepción</i>
Responsable del proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Director /a Administrativo</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Interno / Externo</i>
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Normativa interna</i>

1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

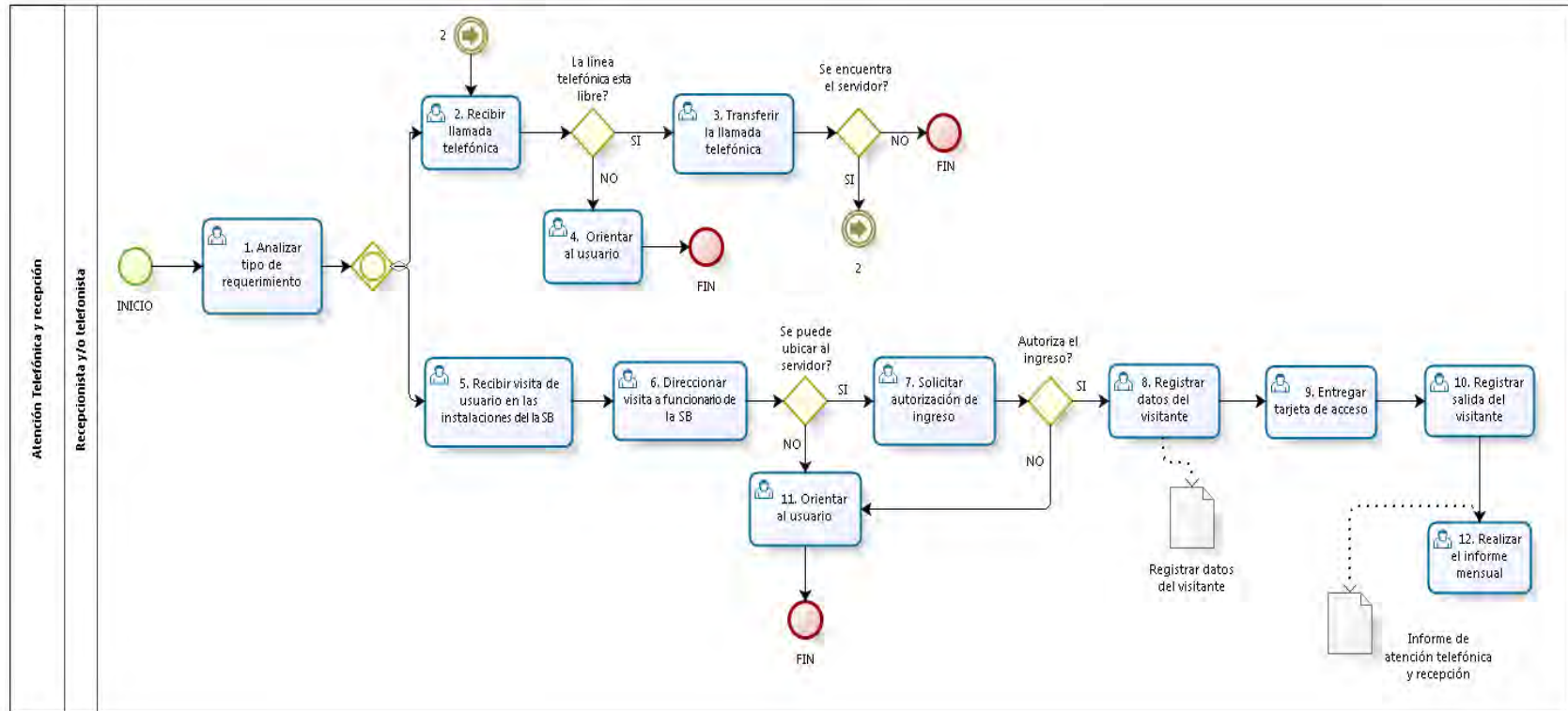
El proceso inicia con el requerimiento de los usuarios internos o externos y concluye con la atención brindada. El ámbito de aplicación es a nivel nacional.

1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ La Dirección Administrativa proveerá las credenciales y pondrá a disposición de los servidores a cargo de la recepción de la institución, dichas credenciales deberán especificar la palabra "Visitante", "Unidad Administrativa" y el "Piso" al que se dirige el visitante.
- ❖ Todos los visitantes deberán realizar el respectivo registro en la bitácora por medio de la recepcionista, indicando lo siguiente: nombre y apellido, hora de entrada, unidad administrativa a donde se dirige, asunto de la visita, nombre y apellido del servidor al que visita, firma y hora de salida.
- ❖ El ingreso de visitantes estará sujeto a la autorización y presencia del servidor público dentro de la institución. Siendo este último responsable de las actividades realizadas por el visitante en las instalaciones de la SB.

- ❖ El personal encargado de la seguridad física, solicitará una identificación del visitante en el que conste impreso: nombre, fotografía, cédula, etc., la cual quedará en custodia de seguridad física, entregándole la credencial de visitante, la misma que será devuelta al salir de las instalaciones de la SB.
- ❖ Los visitantes de forma obligatoria, deberán portar en un lugar visible las credenciales "visitante", los cuales no podrá desplazarse por ningún otro lugar al autorizado, siendo responsabilidad de los servidores públicos notificar al personal encargado de seguridad física en caso de incurrir en lo indicado.
- ❖ El personal encargado de la seguridad física, deberá verificar y registrar de manera obligatoria el ingreso y salida de equipos (portátiles, tablets, etc.), de los visitantes, así como los de propiedad de la institución.
- ❖ El personal encargado de la seguridad física, deberá revisar el ingreso de bolsos, maletas, carteras al ingreso y salida de visitantes.
- ❖ La Dirección Administrativa dispondrá el uso de un formulario para el registro de la entrega de documentación, valijas, cajas, las cuales podrán ingresar únicamente, si se puede verificar claramente al remitente, solicitando la identificación de quien entrega, para su registro en el formulario.
- ❖ Cumplir las disposiciones emitidas por la Dirección Administrativa con respecto a medidas de seguridad o accesos restringidos.
- ❖ Remitir informes mensuales del cumplimiento de las actividades tanto de recepción como de la cabina telefónica.

1.4 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN



2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Analizar tipo de requerimiento	Identificar el tipo de requerimiento, si es llamada telefónica o el usuario visita las instalaciones de la SB. En caso de llamadas telefónicas pasa a la actividad 2; y en caso de ser presencial la visita del usuario pasa a la actividad 5	Telefonista y/o Recepcionista	
2	Recibir llamada telefónica	Escuchar la consulta del usuario, definir el requerimiento y transferir la llamada al funcionario de la SB, u orientar al usuario para que acuda a la unidad competente según sea el caso. ¿Es llamada para funcionario interno de la SB? SI: Pasa a la actividad 3. NO: Pasa actividad 4	Telefonista y/o Recepcionista	
3	Transferir llamada al servidor de la SB	Ingresar a la base de datos en el sistema de telefonía o a la guía telefónica de la SB, buscar el número de extensión y transferir la llamada. ¿Se encuentra el servidor? SI: FIN NO: Pasa actividad 2	Telefonista y/o Recepcionista	
4	Orientar al usuario	Se orienta al usuario de acuerdo al requerimiento, se indica el procedimiento que debe seguir.	Telefonista y/o Recepcionista	
5	Recibir la visita del usuario en las instalaciones de la SB.	Se recibe y analiza la necesidad del usuario.	Telefonista y/o Recepcionista	
6	Direccionar visita a funcionario de la SB.	Ingresa a buscar en la base de datos el número de extensión. Verificar telefónicamente la presencia del servidor ¿Requiere ingreso a las oficinas? SI: Pasa a la actividad 7. NO: Pasa actividad 11.	Telefonista y/o Recepcionista	
7	Solicitar autorización de ingreso	Comunicarse con el servidor e informar acerca del requerimiento, solicitar el	Telefonista y/o Recepcionista	

		ingreso del usuario ¿Autoriza el ingreso? SI: Pasa a la actividad 8 NO: Pasa actividad 11		
8	Registrar datos del visitante en el sistema de recepción o en la bitácora.	Se ingresa los datos del visitante tales como: nombre y apellido, hora de entrada, unidad administrativa a donde se dirige, asunto de la visita, nombre y apellido del servidor al que visita y firma..	Telefonista y/o Recepcionista	Registro de visitantes
9	Entregar tarjeta de acceso	Entregar la tarjeta y orientar al usuario al piso que debe dirigirse	Telefonista y/o Recepcionista	
10	Registrar salida del visitante y receptor la tarjeta de acceso	Registrar hora de salida o firma del usuario.	Telefonista y/o Recepcionista	
11	Orientar al usuario	Se orienta al usuario de acuerdo al requerimiento se indica cual es el procedimiento que debe seguir entre ellos: Atención al Usuario, Secretaria General o Entidades externas. En el caso de tener documentación revisar la documentación y direccionar al visitante. Realizar el informe de atención telefónica y recepción.	Telefonista y/o Recepcionista	Informe de atención telefónica y recepción

3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Bitácora: Libro de registros de datos cronológicos de los visitantes.

SB: Superintendencia de Bancos.

Usuario externo: El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).

Visitantes: Persona que visita a una persona o lugar

5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

5.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital

5.2 ANEXOS

F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.