|  |
| --- |
| **Titulo :**  **ATENCIÓN EN CONMUTADOR DEL MINISTERIO DE HACIENDA** |

|  |
| --- |
|  |
| **Preparado por :** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre :** | Rigoberto Isaías Pérez Rivera | Firma: | Fecha: |
| **Cargo :** | Jefe de la Unidad de Administración de Centros Telefónicos |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisado por:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Nombre :** | Arq. Ana Margarita Villalobos Nuila | Firma: | Fecha: | | **Cargo :** | Subdirectora General de Administración |  |  | | | | |
| **Aprobado por:** | | | |
| **Nombre :** | Lic. Carlos Alberto Ortiz | Firma: | Fecha: |
| **Cargo :** | Director General de Administración |  |  |

|  |
| --- |
| **Contenido:**   1. Objetivo 2. Ámbito de aplicación 3. Referencia normativa 4. Definiciones 5. Responsabilidades 6. Lineamientos Generales 7. Procedimiento 8. Anexos 9. Modificaciones “N/A” |

* + - 1. **OBJETIVO**

Describir los pasos a seguir para recibir, atender y gestionar las llamadas telefonicas de los usuarios canalizadas a traves del conmutador del Ministerio de Hacienda.

* + - 1. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Es aplicable en la Unidad de Administraciòn de Centros Telefonicos (UACT). En lo referente a las actividades relacionadas con el conmutador

* + - 1. **REFERENCIA NORMATIVA**
* Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas, y su Reglamento.
* Manual de Políticas de Control Interno del Ministerio de Hacienda.
* Manual de Seguridad de la Información del Ministerio de Hacienda
* Lineamientos Específicos de Seguridad de la Información..
* Acuerdo ejecutivo No.755 del 31 de mayo de 2016, creación de la Unidad de Administraciòn de Centros Telefonicos.
  + - 1. **DEFINICIONES**
* **Servidor:** Es una computadora central en un sistema de red que provee servicios a otras computadoras.
* **Conmutador:** Aparato que conecta a dos usuarios telefónicamente a través de intervención de un operador.
* **Concisión:** Brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.
* **Inmediatez:** Cualidad de inmediato.
  + - 1. **RESPONSABILIDADES**

**Del Director General de Administración:**

* Aprobar este procedimiento.
* Velar por el fiel cumplimiento del procedimiento.

**Del SubDirector General de Administración:**

* Revisar este procedimiento.
* Velar por el fiel cumplimiento del procedimiento

**Es responsabilidad del Jefe de Unidad de Administración de Centros Telefónicos:**

* Elaborar propuesta y actualizaciones tendientes a mejorar este procedimiento
* Velar por el fiel cumplimiento del procedimiento.

**Es responsabilidad del Recepcionista Telefónico:**

* Cumplir lo establecido en este procedimiento.
* Proponer actualizaciones tendientes a mejorar el mismo.

1. **LINEAMIENTOS GENERALES**
2. En las llamadas salientes mensualmente se verificaría el buen funcionamiento del sistema
3. En las llamadas entrantes las observaciones se realizarían de acuerdo al tabulado mensual de los datos, el cual se haría tres días posteriores de finalizado el mes.

**NOTA: los lineamientos anteriores solo serán aplicables cuando el conmutador de Ministerio de Hacienda comience a funcionar con tecnología del servidor del Centro de llamadas.**

1. **PROCEDIMIENTO**

**ATENCION EN CONMUTADOR DEL MINISTERIO DE HACIENDA**

**ETAPA 1 : RECEPCION Y DIRECCIONAMIENTO DE LLAMADAS**

| **RESPONSABLE** | **PASO** | **ACCIÓN** |
| --- | --- | --- |
| Recepcionista Telefónico |  | Recibe y atiende llamada de acuerdo al protocolo de atención autorizado (Anexo 1) |
|  |  | Traslada la llamada de acuerdo a lo solicitado o sugerencia efectuada, según a la necesidad del usuario. |
| **ETAPA 2 : GENERAR REPORTES MENSUALES DEL CONMUTADOR** | | |
| Técnico UACT | 01 | Ingresa a la aplicación de reportes del servidor de telefonía para extraer información de las llamadas recibidas y realizadas del conmutador. |
|  | 02 | Selecciona al azar una muestra de llamadas, verifica si en la atención de la llamada se ha aplicado el protocolo autorizado. En caso de incumplimiento del protocolo registra observaciones y tabula por tipo de incumplimiento. |
|  | 03 | Prepara el informe y entrega a Jefe de UACT |
| Jefe de UACT | 04 | Revisa informe y en caso de observaciones lo devuelve al técnico para los respectivos ajustes. |
|  | 05 | Analiza el informe y de ser necesario plantea las acciones correctivas y gira instrucciones a recepcionista telefónico. |
|  | 06 | Efectúa seguimiento a las acciones implantadas a fin de evaluar su efectividad. |

1. **ANEXOS**

Anexo 1 Protocolo de Atención

[**Cómo ser un(a) buen(a) recepcionista**](https://es.wikihow.com/ser-una-buena-recepcionista)**.**

Toda oficina que se presenta a sí misma al público de cierta manera requiere que una persona tenga contacto con el público. Si bien una comunicación **vía telefónica** o por correo electrónico excelente es importante para el personal de recepción, es la comunicación cara a cara la que distingue un recepcionista de un representante de servicio al cliente. Muy a menudo, cuando una persona **(Cliente/Ciudadano)** entra a un establecimiento, lo primero que verá es a un(a) recepcionista; la primera impresión siempre es importante.

**Protocolo de atención**

1. **Inmediatez**. ¡El tiempo es importante! Responderemos la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de cuatro veces.
2. **Saludo**. Siempre nos identificaremos cuando respondamos una llamada para que el cliente sepa con quién está llamando y adonde está llamando.
3. **Buen tono y claridad**. Utilizaremos un tono de voz claro, pausado y neutro. Queremos que la otra persona nos entienda perfectamente y comprenda las explicaciones o información que solicita.
4. **Concisión**. intentaremos proporcionar la información precisa y de forma directa.
5. **Paciencia**.  A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, el cliente no tienen razón o no podemos ayudarle. Si la llamada sube de tono, nosotros nunca perderemos las formas y utilizaremos un tono conciliador y tranquilo.
6. **Traslado de llamadas**. Trasferir la llamada de acuerdo a lo solicitado o sugerido para la atención.
7. **Amabilidad**. Por último, siempre nos despediremos amablemente del usuario, agradeciéndole su llamada.
8. **MODIFICACIONES “N/A”**

**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

| **No.** | **Modificaciones** |
| --- | --- |
|  |  |