FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO
EDUCADORES POR NATURALEZA
1945

NORMAS Y REGLAMENTOS PARA EL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA FUNDACION "MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO"

- **Llegue a tiempo, inspirado y motivado.**
- **Vístase apropiadamente y mantenga altos estándares de arreglo personal.**
- **Sonríe con naturalidad en el escenario y detrás del escenario.**
- **Sea proactivo y motívense unos a otros.**
- **Nada es mío, todo es nuestro.**
- **Incluso si fumar no es bueno para usted, sólo se le permite fumar en sitios fuera de su sitio de trabajo (fuera del colegio donde presta sus servicios.**
- **Las pausas activas son importantes (que esta no pase de 4:00 minutos) y debe realizarse en su sitio de trabajo asignado, estas serán informadas por el jefe de seguridad y salud en el trabajo.**
- **Nunca deje su sitio de trabajo y escritorio desatendido.**
- **Siempre comunicar su posición con tus compañeros de equipo.**
- **Mantenga los ojos abiertos, observe y vigile constantemente nuestro entorno.**
- **Reportar cualquier irregularidad.**

- **Es su responsabilidad mantener el entorno de su sitio de trabajo limpio, bien mantenido y elegante.**

- **Recuerde cada visitante a nuestro colegio es catalogado como V.I.P (PERSONA MUY IMPORTANTE)**

- **Nunca digas que no lo sé o que no es mi trabajo, pero siempre ofrece una alternativa.**

- **No ocultes tu error, aprende de él.**

- **No comparta información de los VISITANTES como perfiles, número de CC. NOMBRES fuera del COLEGIO QUE TIENE ASIGNADO COMO SITIO DE TRABAJO.**

- **Nunca diga el nombre y cargo de los funcionarios de la institución: Propietario, Rector, Coordinadores, secretarias, Finanzas, Recursos humanos, Contador, Revisor Fiscal, Asesores Jurídicos y/o Abogados, Miembros de Cafetería, Miembros del Transporte y de ningún otro colaborador de la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO.**

- **Confirme siempre los datos del VISITANTE, siguiendo los protocolos de la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO.**

- **Ten cuidado con lo que se recibe en su despacho**

- **Es una falta grave y motivo de retiro o despido el llegar en estado de alicoramiento y con síntomas de haber ingerido sustancias psicoactivas.**

- **Debe presentase en la hora cordada según el turno.**

- **Debe portar el uniforme entregado como prenda oficial de dicho cargo. (esta dotación se entrega según la norma).**

- **Debe en el turno de la mañana 06:00 horas, desactivar la alarma y en el turno de la tarde a la hora de la salida (18:15 activar la alarma de Prosegur (según las indicaciones) (es importante recordar que usted según el turno ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD DEL COLEGIO. ACTIVANDO O DESACTIVANDO LA**

ALARMA DESPECTIVA, AL IGUAL QUE ES RESPONSABLE DE LA LLAVES QUE SE LE ASIGNEN, SE LA PIERDE O EMBOLATA DEBE CAMBIAR LA CHAPA O EL CANDADO SEGÚN EL CASO.

- **EL CÓDIGO DE LA ALARMA RESPECTIVA, ES SECRETO Y PRIVADO, SOLO LO SABEN LOS DOS RECEPCIONISTAS DE CADA COLEGIO**

- **POR NINGÚN MOTIVO USTED PUEDE VOLVER AL COLEGIO RESPECTIVO EN HORAS DIFERENTES A SU TURNO (solo en casos se emergencia y con autorización del Señor LUIS CARLOS TENORIO HERRERA o del supervisor de recepcionistas**

- **EL TELÉFONO ASIGNADO ES SOLO PARA USO EXCLUSIVO DE SU SITIO DE TRABAJO, SE ENTREGO CONFIGURADO OFICIALMENTE Y NO PUDE SER CAMBIADO, NI BAJAR EL VOLUMEN, NO PUEDE JUGAR O PODRÁ SER UTILIZADO PARA COSAS PERSONALES de los funcionarios DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.**

- **DICHO TELÉFONO NO PODRÁ SALIR POR NINGÚN MOTIVO DEL SITIO DE TRABAJO QUE LE FUE ASIGNADO, Y MUCHO MENOS LLEVARLO A SU DOMICILIO O CASA-**

- **USTED NO PODRÁ RECIBIR VISITAS EN HORAS DE TRABAJO.**

- **LE REITERAMOS QUE NINGUNA PERSONA AJENA A SU RECEPCIÓN y/o PUESTO DE, podrá ESTAR DENTRO DE LA MISMA NI A SU ALREDEDOR. (recepción)**

- **Y LOS OTROS PUNTOS DE COMPROMISO QUE ESTÁN EN EL CONTRATO LABORAL**

- **RECUERDE QUE DEBE SALUDAR TODOS LOS DIAS EN LA MAÑANA POR EL GRUPO DE RECEPCIONISTAS DE LA FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO (SI TIENE TURNO INFORMAR QUE INICIA EL TURNO) Y A LA HORA DE LA SALIDA INFORMAR QUE TERMINO SU TURNO LABORAL Y DESPEDIRSE**

- **RECUERDE DEBE HACER FIRMARE N LA MAÑANA (CUANDO INGRESEN), EL LIBRO VERDE A TODOS LOS COLABORADORES**

DEL COLEGIO RESPECTIVO (DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS, DOCENTES, Y PERSONAL DE PLANTA) Y ESTO PASARLO AL COMPUTADOR QUE SE LE ASIGNO.

- **EN EL CASO DEL COLEGIO COMERCIAL DE PALMIRA OETH – SEDE 2 Y 3 DEBEN POR RADIO INFORMAR QUE EL FUNCIONARIO, DIRECTIVO, ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y PERSONAL DE PLANTA, QUE SALE DEL COLEGIO RESPECTIVO RUMBO A LA SEDE QUE EL INFORME (SE DEBE VERIFICAR POR PARTE DE LA SEDE DONDE DEBE LLEGAR, QUE YA LLEGO.**

- **SE RECUERDA QUE CUANDO LOS ESTUDIANTES SALEN DEL COLEGIO EN EL HORARIO DE SALIDA, NO PUEDE INGRESAR NINGUNA PERSONA, SIN LA DEBIDA AUTORIZACION DE LA PERSONA DONDE SE DIRIGE**

- **PERSONAL DE CAFETERÍA DEBE ESTAR EN UN LISTADO QUE ENTREGA LA PERSONA ENCARGADA DE CAFETERÍA, SI LLEGAN PROVEEDORES, SE DEBE INFORMAR AL ENCARGADO DE LA CAFETERÍA.**

- **Usted forma parte de esta empresa solo desde el mismo instante en que entre en vigencia el contrato laboral, a término fijo, no renovable y no prorrogable el cual debe firmarse con su firma y poner la huella.**

- **El contrato tiene duración, en el tiempo estipulado en el mismo.**

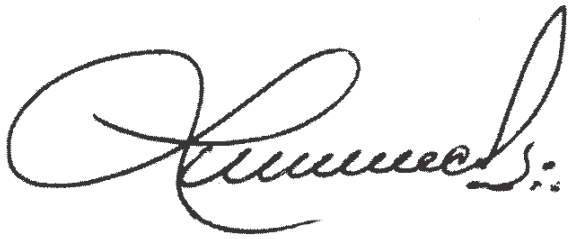
- **En el momento de firmar el contrato debe firmar de igual manera el preaviso respectivo.**

- **Nuestra empresa envía a los funcionarios a realizarse un examen médico de ingreso a la entidad con quien se tiene acuerdo, y este corre por cuenta de la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO.**

- **LA FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO, le entregara una carta para la apertura de cuenta, la entidad con la que trabajamos es AVVILLAS.**

- **Los pagos por su trabajo (el salario mínimo, subsidio de transporte) se consignan en la cuenta que usted abrió y se realizan**

los dias 15 y 30 de cada mes (hasta que dure el contrato, o en caso de que se cancele el mismo antes de tiempo).



LUIS CARLOS TENORIO HERRERA:.
REPRESENTANTE LEGAL
FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN
DE LA FUNDACION
MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO

Procedimiento de recepción en LA FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO, a diario, cierto número de visitantes como clientes, proveedores, candidatos a entrevista, entre otros en el área de recepción.

Debido a este movimiento de personas externas a la empresa que entran y sale de esta zona, se hace necesario la preparación de un política o procedimiento de recepción que establezca no sólo una manera de atender a los visitantes sino también que incluya la seguridad de sus empleados, datos y, lo que es más importante, la eficiencia general del tiempo invertido en este proceso.

MODELO DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN EN LA FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO

Este documento es un modelo de procedimiento de recepción que tiene como objetivo establecer las normas necesarias en esta área de la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO

MODELO DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN

Objetivo: Brindar servicio excepcional a los clientes (VISITANTES) internos y externos. Es importante recordar que la recepción es el primer lugar donde llegan aquellas personas que requieren de información y/o búsqueda de documentos con respecto a los servicios que realiza la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA TENORIO.

Por tal razón, existe una serie de responsabilidades o funciones que debe ejecutar con el fin de brindar un servicio óptimo tanto a clientes externos como internos de la empresa.

Procedimiento de recepción

RECEPCIÓN DE VISITAS:

A continuación, se describe la forma cómo debe atender a las visitas de toda la compañía:

1) **- Recibir cordialmente los visitantes.**

Si el visitante desea comunicarse con algún colaborador de la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO, se le invita a tomar asiento hasta que la persona que él busca le atienda.

1) **SI EL VISITANTE REQUIERE PASAR AL ÁREA INTERNA DE LAS OFICINAS, DEBE ANOTAR LOS SIGUIENTES DATOS EN EL REGISTRO (COMPUTADOR ASIGNADO) DE VISITANTES:**
2) **FECHA CORRESPONDIENTE DEL DÍA**
3) **HORA DE LLEGADA**
4) **NOMBRES Y APELLIDOS**
5) **COMPAÑÍA A LA CUAL REPRESENTA (SI ES FUNCIONARIO DE ALGUNA EMPRESA – TELEFONÍA. ELECTRICIDAD, DAGMA, SECRETARIA DE EDUCACIÓN, GOBERNACIÓN, POLICÍA, ETC…**
6) **DOCUMENTO DE IDENTIDAD (QUE CONCUERDE CON LA PERSONA VISITANTE) IMPORTANTE NUMERO Y FECHA D EXPEDICIÓN**
7) **PERSONA Y/O DEPENDENCIA QUE DESEA VISITAR**
8) **SE DEBE VERIFICAR CON LA PERSONA QUE VA A VISITAR O QUE TIENE CITA.**
9) **REGISTRAR EN EL COMPUTADOR ASIGNADO PARA CONTROL**
10) **ENTREGAR CARNÉ DE VISITANTE**
11) **TODO ESTO SE DEBE REALIZAR ANTES DE QUE LA PERSONA INGRESE AL COLEGIO RESPECTIVO.**
12) **TODO LA INFORMACIÓN SE DEBE SOLICITAR DESDE LA CÁMARA QUE ESTA FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL COLEGIO**

TAN PRONTO COMO EL VISITANTE COMPLETE EL REGISTRO, DEBERÁ ENTREGARLE UN CARNÉ ENUMERADO.

1) **AL RETIRARSE LA VISITA DEL COLEGIO, EN EL MISMO FORMULARIO DEL COMPUTADOR ASIGNADO, DEBE ANOTAR:**
2) **LA HORA DE SALIDA,**
3) **EL NÚMERO DE CARNÉ UTILIZADO Y**
4) **DESPEDIRSE CORDIALMENTE Y PREGUNTARLE COMO FUE ATENDIDO – MANIFESTARLE QUE LO ESPERAMOS CON MUCHO PLACER EN UNA PRÓXIMA OPORTUNIDAD.**

RECEPCIÓN DE LLAMADAS:

En esta parte, se describe el procedimiento que debe seguir cuando recibe llamadas telefónicas:

1) **CONTESTAR EL TELÉFONO MÓVIL ASIGNADO A DICHA DEPENDENCIA A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE O AL TERCER TIMBRAZO COMO MÁXIMO.**
2) **CONTESTAR LAS LLAMADAS ENTRANTES SIGUIENDO LAS PAUTAS DESCRITAS A CONTINUACIÓN:**
3) **EN PRIMER LUGAR, DAR EL SALUDO CORRESPONDIENTE,**
4) **LUEGO DAR A CONOCER EL NOMBRE DEL COLEGIO RESPECTIVO**
5) **DAR SU NOMBRE, Y**
6) **FINALMENTE PONERSE A DISPOSICIÓN DE QUIEN LLAMA.**

Ejemplo: “Buenos días, gracias por llamar a la empresa COLEGIO (RESPECTIVO) NOMBRE DEL RECEPCIONISTA le habla, en qué puedo servirle”.

7) **– Contestar, de manera clara y pausada, para que el cliente no sienta o perciba que ha sido saludado para salir del paso.**

8) **– Preguntar el nombre del cliente, antes de transferir la llamada al celular de la secretaria del colegio, de manera que pueda informar previamente al funcionario con quién desea hablar. (sólo a nivel de secretaria y departamento de relaciones públicas).**
9) **– Transferir de inmediato la información a la persona indicada la solicitud del cliente cuando no puede ser atendida por usted o responder información sobre la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO o del colegio respectivo**
10) **– No hacer esperar al cliente por más de doce segundos (tres a cuatro timbrazo) si la persona a quien se llama no se encuentra en su puesto (esto al nivel de todos los colaboradores). Al pasar este lapso de tiempo, debe retomar la llamada y preguntarle si desea que se tome el mensaje y desea que el funcionario le devuelva la llamada**
11) **Si el cliente solicita continuar en línea, se repite lo anterior una vez más y luego de los doce segundos si el cliente no ha sido atendido, se le solicitará que deje el mensaje.**
12) **Tomar este mensaje preguntando los datos siguientes:**
13) **nombre completo,**
14) **fecha del día, hora y**
15) **el tenor del mensaje (si el cliente está accesible a brindar la información)**
16) **Enviar el mensaje por correo electrónico (vía e-mail) a cada colaborador.**
17) **Entregar este mensaje, de forma escrita, con la mayor brevedad posible a la persona correspondiente, de no contar por alguna circunstancia con el correo electrónico.**
18) **– Dar este mensaje verbalmente a la persona llamada, dando los datos o la información correspondiente en caso de considerar que el colaborador se encuentra accesible al área de recepción una vez el cliente del mensaje.**
19) **– Transferir la llamada a la secretaria del General si el cliente desea hablar con la persona - De no encontrarse la secretaria en su puesto, deberá retomar la llamada. Sin embargo, si la llamada es considerada de real importancia, urgencia y/o del extranjero y la secretaria no se encuentra, deberá contactarse directamente vía celular con la secretaria y manifestarle que la están necesitando. Él funcionario del colegio determinará si toma la llamada o no. Si decide no tomar la llamada, debe tomar el mensaje por escrito. (recuerde no estregar el número telefónico ni nombres de los funcionarios de la FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO**

ANEXO IMPORTANTE:

20) **IMPORTANTE: EL TELÉFONO QUE SE LE ASIGNO POR NINGÚN MOTIVO PUEDE SER PRESTADO, A NINGUNA PERSONA SEA DEL COLEGIO Y MUCHO MENOS A VISITANTES**
21) **SI UN ESTUDIANTE NECESITA HACER UNA LLAMADA URGENTE A LAS CASA DEL MISMO, ES USTED QUIEN DEBE MARCAR Y HABLAR, PREGUNTANDO QUIEN HABLA, DECIR SU NOMBRE, LLAMAMOS EL COLEGIO (RESPECTIVO) Y SI TIENE ALGÚN HIJO(A) EN NUESTRO COLEGIO, NOMBRE Y APELLIDO Y SI LA CONFIRMACIÓN ES CIERTA, USTED COLOCA EL MÓVIL EN MODO ALTAVOZ Y USTED ESTA AUTORIZADO A ESCUCHAR LA LLAMADA ES OBLIGATORIO – D ELO CONTRARIO USTED DEBE COLGAR)**
22) **CUANDO UN ALUMNO ES REMITIDO A PORTERÍA O RECEPCIÓN POR ALGÚN DEPARTAMENTO DEL COLEGIO, USTED DEBE VERIFICAR (LA REMISIÓN, ESTA DEBE SER POR ESCRITO O TELEFÓNICA Y DEBE ANOTAR EN EL COMPUTADOR ASIGNADO.**
23) **DEBE VERIFICAR QUIEN RECOGE AL ESTUDIANTE- NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, SI VIENE EN CARRO O VEHICULO, DEBE ANOTAR, COLOR, MARCA, MODELO Y QUIENES VIENEN EN EL VEHICULO RESPECTIVO.**
24) **NINGÚN ESTUDIANTE PUEDE SALIR ASÍ PORQUE SI.**
25) **SI UN EMPLEADO DEL COLEGIO, DIRECTIVO, ADMINISTRATIVO, DOCENTE, DE PLANTA DEBE OBLIGATORIAMENTE INFORMAR Y/O VERIFICAR QUIEN AUTORIZA LA SALIDA,**

VERIFICAR CON EL SEÑOR RECTOR AL MÓVIL 318 80 80000, Y EL EN ULTIMAS ES QUIEN DA LA AUTORIZACION.

26) **EL FUNCIONARIO O COLABORADOR QUE SALE, DEBE ANOTAR EN EL LIBRO RESPECTIVO "QUE SALE BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD Y RIESGO, Y QUE LA FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO, SALVA TODA RESPONSABILIDAD DE LO QUE LE PUEDA SUCEDER EN SU FORMA FÍSICA O MENTAL**
27) **SI FUNCIONARIO DEL COLEGIO LLEGA TARDE, SE LE DEBE INFORMAR DE INMEDIATO AL COORDINADOR DE CONVIVENCIA Y AL SEÑOR RECTOR, DEBE FIRMAR EL LIBRO RESPETIVO Y EL MOTIVÓ POR EL CUAL LLEGÓ TARDE, AL IGUAL QUE EN EL COMPUTADOR**
28) **SI UN ESTUDIANTE LLEGA TARDE _ EL PADRE DE FAMILIA QUE LO TRAE, DEBE INFORMAR EN LA RECEPCIÓN EL MOTIVO DE LA LLEGADA TARDE Y USTED INFORMAR DE INMEDIATO AL COORDINADOR DE CONVIVENCIA PARA VERIFICAR LA ENTRADA DEL MISMO. SE DEBE ANOTAR EN EL LIBRO Y EN EL COMPUTADOR ASIGNADO**

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

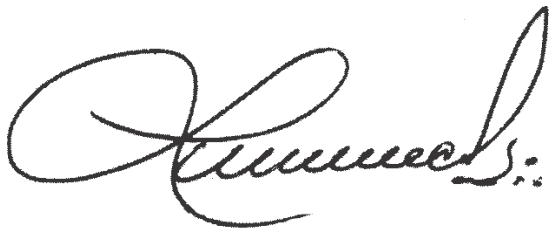
EN CUANTO A LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DEBERÁ:

1) **OBSERVAR SI TODOS LOS DOCUMENTOS QUE SE RECIBEN ESTÁN INDICADOS CLARAMENTE A QUIEN SON DIRIGIDOS PARA SER ENTREGADOS A LAS PERSONAS CORRESPONDIENTES.**
2) **SOLO SE RECIBEN DOCUMENTOS QUE VENGAN DIRIGIDOS A LA FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO Y NOMBRE DEL COLEGIO EN EL QUE USTED OCUPE EL CARGO DE RECEPCIONISTA.**
3) **NO SE RECIBEN DOCUMENTOS QUE NO TENGAN REMITENTE.**
4) **NO SE RECIBEN DOCUMENTOS QUE VENGAN A NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA TENORIO HERRERA SAS.**
5) **NO SE RECIBEN DOCUMENTOS QUE VENGAN A NOMBRE DE COLEGIO LOS ANGELES SAN FERNANDO S.H. (IMPORTANTE QUE DIGA DESPUÉS DEL DESTINATARIO – S.H.-)**

SEGURIDAD:

1) **Se deberá notificar al señor Rector de inmediato y al teléfono del cuadrante respectivo si alguien deambula en la cercanía de la puerta de la recepción o si la persona parece sospechosa.**
2) **No debe dejarse desatendidos objetos como llaves personales y de oficina, teléfono móvil, portátiles, etc. en el área de la recepción.**
3) **No deberá la recepcionista poner dinero en efectivo o tarjetas de crédito en cajones del gabinete sin llave de esta área o debajo del teclado de su computadora.**
4) **Debe mantenerse un inventario preciso de todos los equipos, muebles y dispositivos de oficina que se encuentran en el área de recepción.**
5) **No se permite que en la recepción se guarden objetos de los DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS, DOCENTES, PERSONAL DE PLANTA NI DE ESTUDIANTES Y MUCHO MENOS DE VISITANTES.**
6) **Masticar goma de mascar no te sienta bien.**
7) **No se apoye en la pared, la pared puede sostenerse por sí sola.**

8) **Mantenga su teléfono celular en modo silencioso y no hable por su teléfono celular en horario laboral.**
9) **Mantenga los ojos abiertos, observe y vigile constantemente nuestro entorno.**
10) **Reportar cualquier irregularidad.**
11) **Es su responsabilidad mantener el área de la recepción o de trabajo limpio, bien mantenido y elegante.**
12) **Cada persona que ingresa a nuestros colegios es un visitante VIP.**



LUIS CARLOS TENORIO HERRERA:.
REPRESENTANTE LEGAL
FUNDACION MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO

Importante:

- **En caso de una cita medica (debe informar anticipadamente con 24 horas de antelación al departamento de recursos humanos (móvil: 321 845 1818 – señor Steven Andrade Polo) y al departamento de seguridad y salud en el trabajo (móvil 302 666 9896 – señor Erwin Diaz) al igual que al señor supervisor de recepcionistas _____ móvil: _____)**
- **INFORMAR A PROSEGUR CUALQUIER NOVEDAD FRENTE AL SISTEMA DE ALARMAS.**
- **En caso de una calamidad domestica exactamente se cumplen los requisitos anteriores.**
- **Les recordamos que en poca de navidad se laboran los dias 24 – 30 – de diciembre**
- **Los otros dias festivos no se laboran (pero el día anterior al festivo se debe dejar debidamente las alarmas y cámaras y el colegio debidamente cerrado.**
- **La semana de receso escolar se labora de manera común y corriente.**
- **Nos deben colaborar con el riego de las matas que hay en cada colegio (obviamente en el turno de la tarde, después de las 16:00 horas hasta las 18:15, que se debe cerrar cada colegio)**
- **Mos deben colaborar en el caso de los colegios de Palmira con la sacada de la basura del día, que dejan lista los colaboradores de planta**
- **En el caso del colegio MAYOR ALFEREZ REAL, nos deben colaborar con poner la alimentación de los caninos (Negra y Mayor), la cual es dejada por la señora LUZ MABELLY ASCENCIO DE ZARTA.**
- **El señor supervisor se encarga de alimentar los dias domingos los animales del COLEGIO MAYOR ALFEREZ REAL, en horas de la mañana y tarde (es la única persona que podrá entrar a dicha institución, desactivando la alarma y volviéndola a dejar conectada, informando al señor rector que ya realizo dicha función.**
- **El señor supervisor esta encargado de realizar el monitoreo y visitas a las diferentes sedes e informa al señor LUIS CARLOS TENORIO HERRERA, o quien este asigne, de las novedades frente al manejo de la norma, para este cargo.**

LES RECUERDO QUE USTEDES NO SON VIGILANTES Y/O GUARDAS DE SEGURIDAD.