

PROCESO: Gestión de los asuntos secretariales y de recepción

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

No.	Procedimientos	Responsable y Corresponsables
1.	Atención de planta telefónica	Secretaria Receptionista
2.	Manejo de correspondencia	Secretaria Receptionista
3.	Coordinación de la mensajería	Secretaria Receptionista Encargado de Mensajería
4.	Manejo de caja chica	Secretaria Receptionista Contador General
5.	Coordinación de viajes al exterior	Secretaria Receptionista Asistente de Dirección Ejecutiva
6.	Asistencia en el desarrollo de eventos a cargo de la Fundación.	Secretaria Receptionista Dirección Ejecutiva Unidades de la Fundación
7.	Coordinación de actividades para la realización de reuniones de Junta Directiva y Funcionarios.	Secretaria Receptionista Presidencia

PROCEDIMIENTO 1 - Atención de planta telefónica

▪ **OBJETIVO:**

Manejar la planta telefónica de la Fundación para garantizar una adecuada atención de las llamadas entrantes y salientes, centralizando la información que se recibe.

▪ **ALCANCE:**

Aplica a Secretaria Recepcionista y únicamente a personal nombrado en casos excepcionales.

▪ **REFERENCIAS:**

✓ Manual de normas y procedimientos.

▪ **RESPONSABLE:**

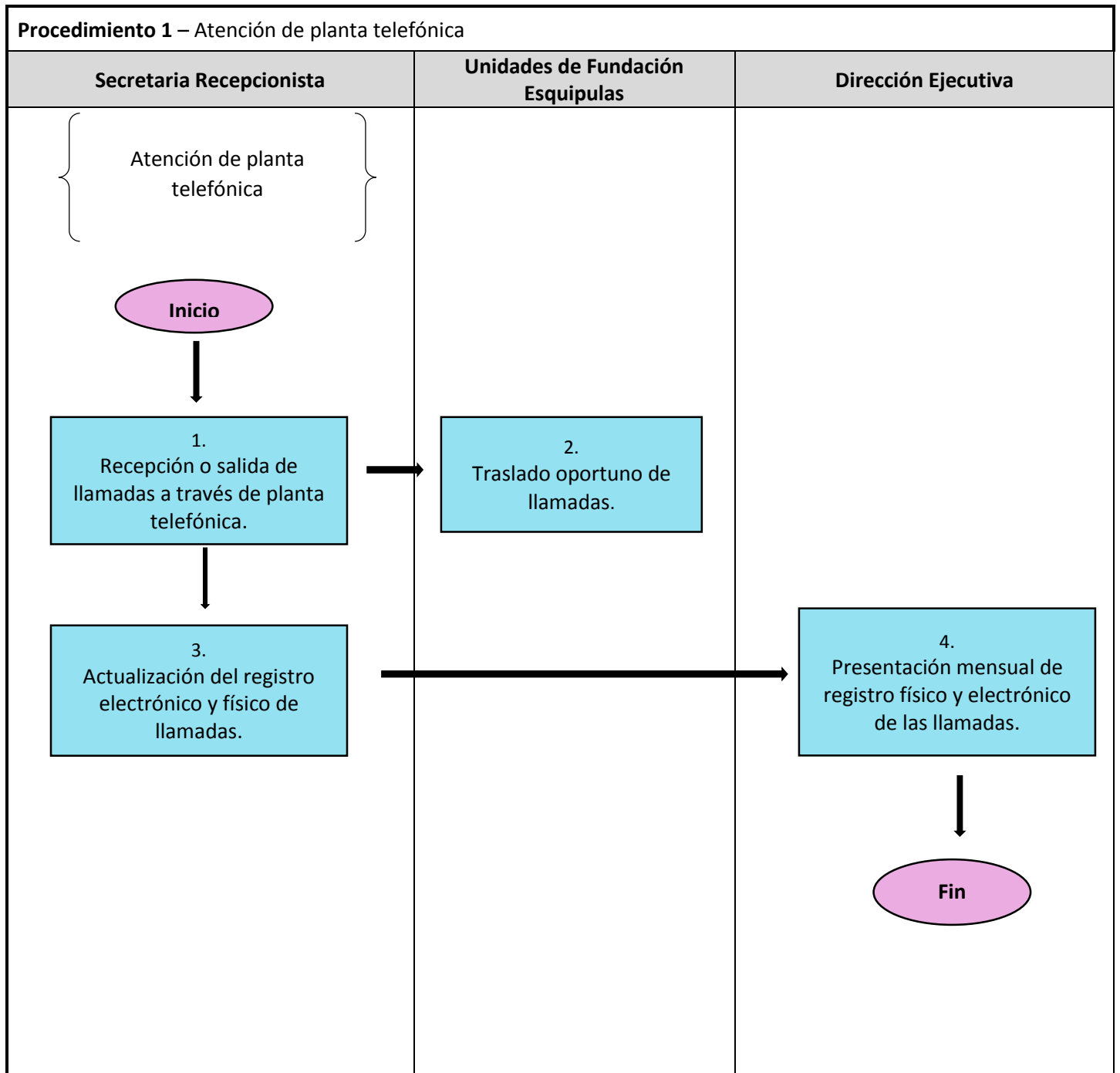
✓ Secretaria Recepcionista

▪ **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**

✓ Siempre recibir las llamadas con el saludo institucional.

✓ Todas llamadas entrantes deben ser registradas con los datos siguientes: a) Nombre de la personas; b) Institución a la pertenece; c) Cargo dentro de la institución; d) Motivo de la llamada; y e) Con quién se desea comunicar.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**



PROCEDIMIENTO 2 - Manejo de correspondencia.

▪ **OBJETIVO:**

Mantener el control, orden, y ubicación de toda la correspondencia que entra y sale de la Fundación.

▪ **ALCANCE:**

Aplica a Secretaria Recepcionista.

▪ **REFERENCIAS:**

✓ Manual de normas y procedimientos.

▪ **RESPONSABLE:**

✓ Secretaria Recepcionista

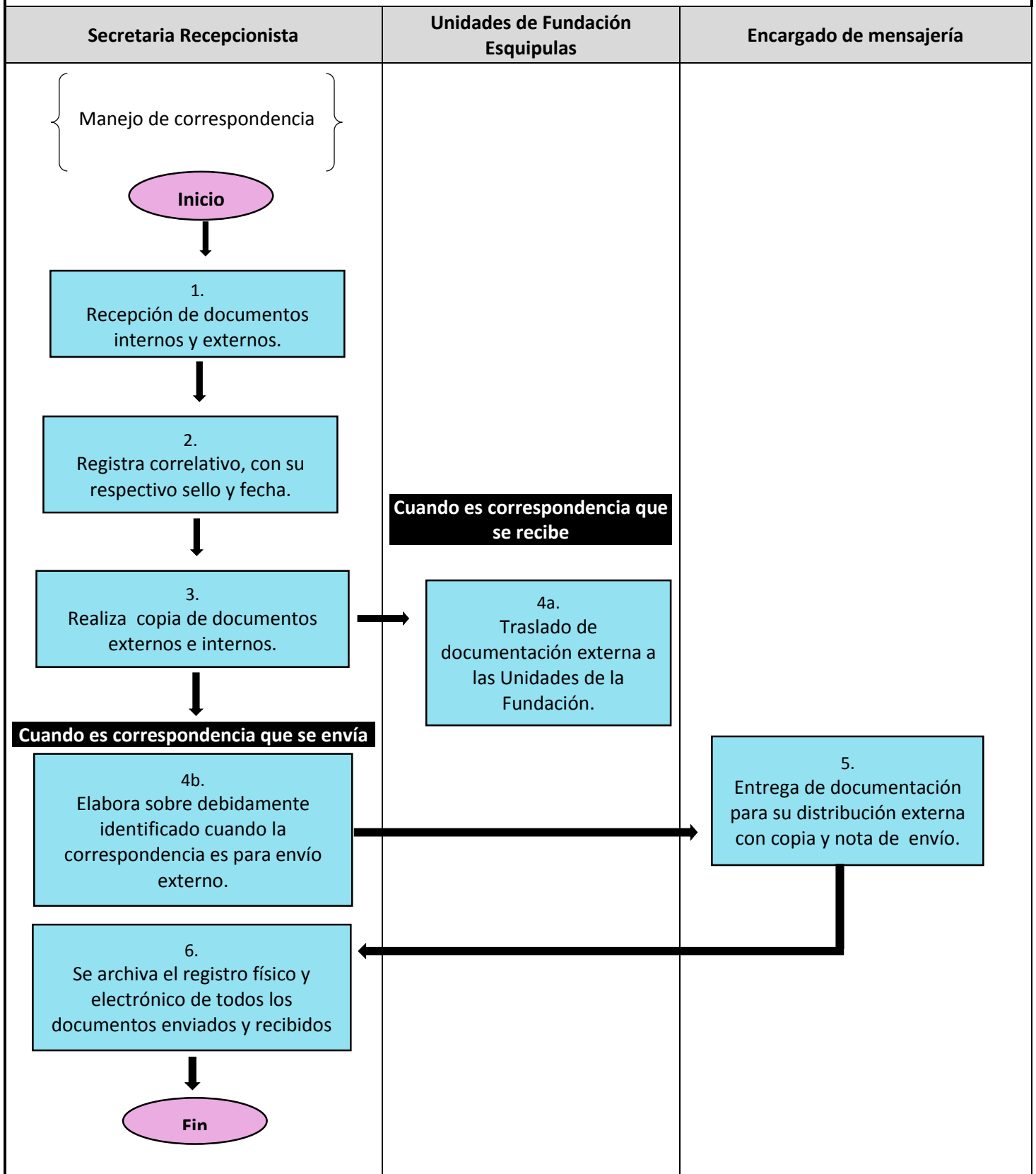
▪ **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**

✓ Toda la correspondencia entrante y saliente debe ser registrado en el formato electrónico de la Fundación.

✓ Toda documentación entrante y saliente debe llevar un correlativo.

✓ Toda documentación enviada debe tener una copia en el archivo físico.

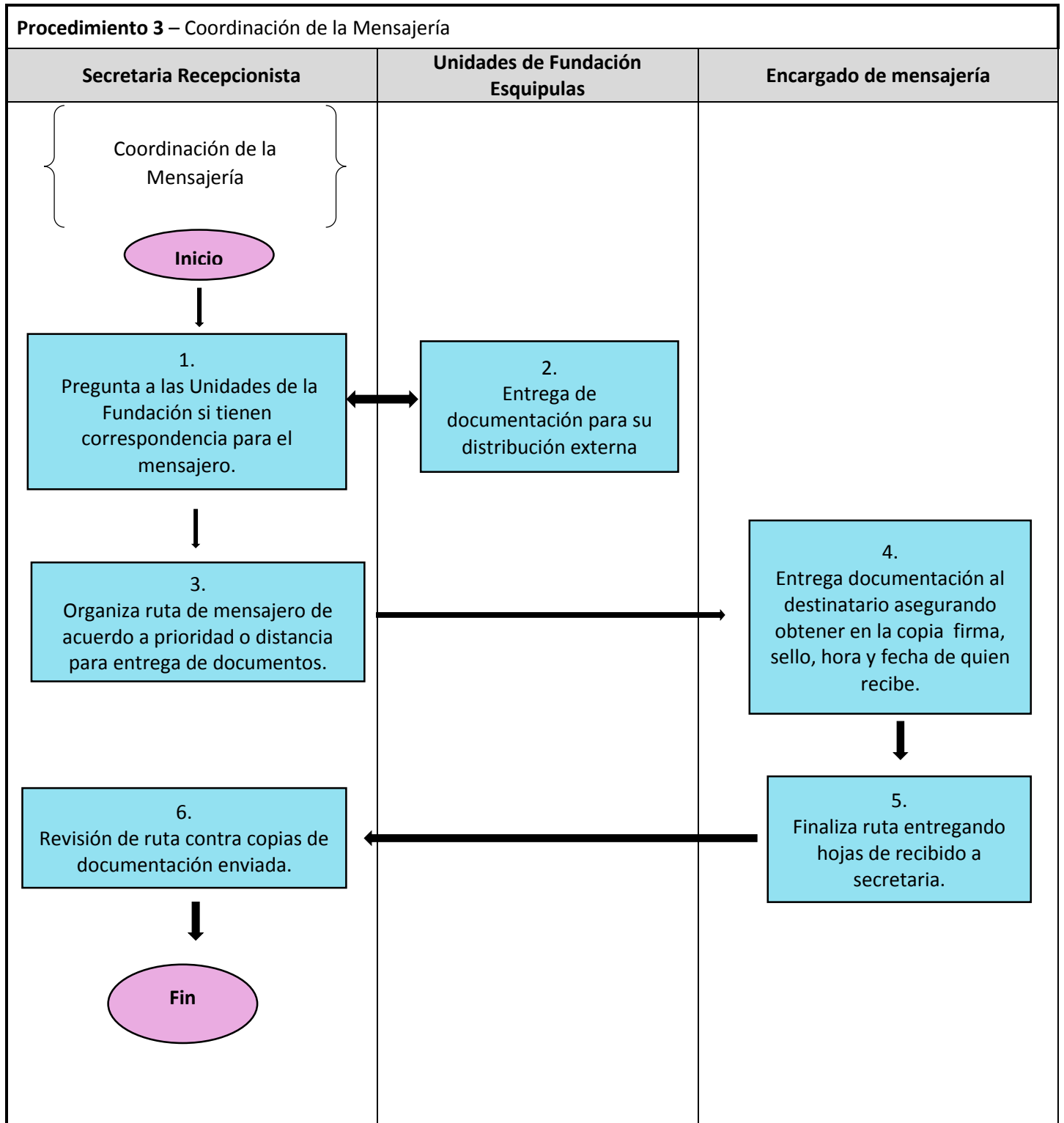
Procedimiento 2 – Manejo de correspondencia



PROCEDIMIENTO 3: Coordinación de la Mensajería.

- **OBJETIVO:**
Entregar rápida y oportunamente la documentación a su destino.
- **ALCANCE:**
Aplica a Secretaria Recepcionista.
- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Secretaria Recepcionista.
- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ El mensajero debe salir de la oficina con una ruta predeterminada.
 - ✓ Todo documento debe contar con una caratula-hoja de recibido.
 - ✓ Toda correspondencia a entregar debe ser anotada en las hojas de conocimiento de entrega de mensajería.
 - ✓ Tener instrucciones claras hacia donde se dirige (Dirección de Institución y nombre de quién recibe el documento).

▪ FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:



PROCEDIMIENTO 4 - Manejo de Caja Chica

- **OBJETIVO:**
Cubrir los gastos emergentes de la Fundación.

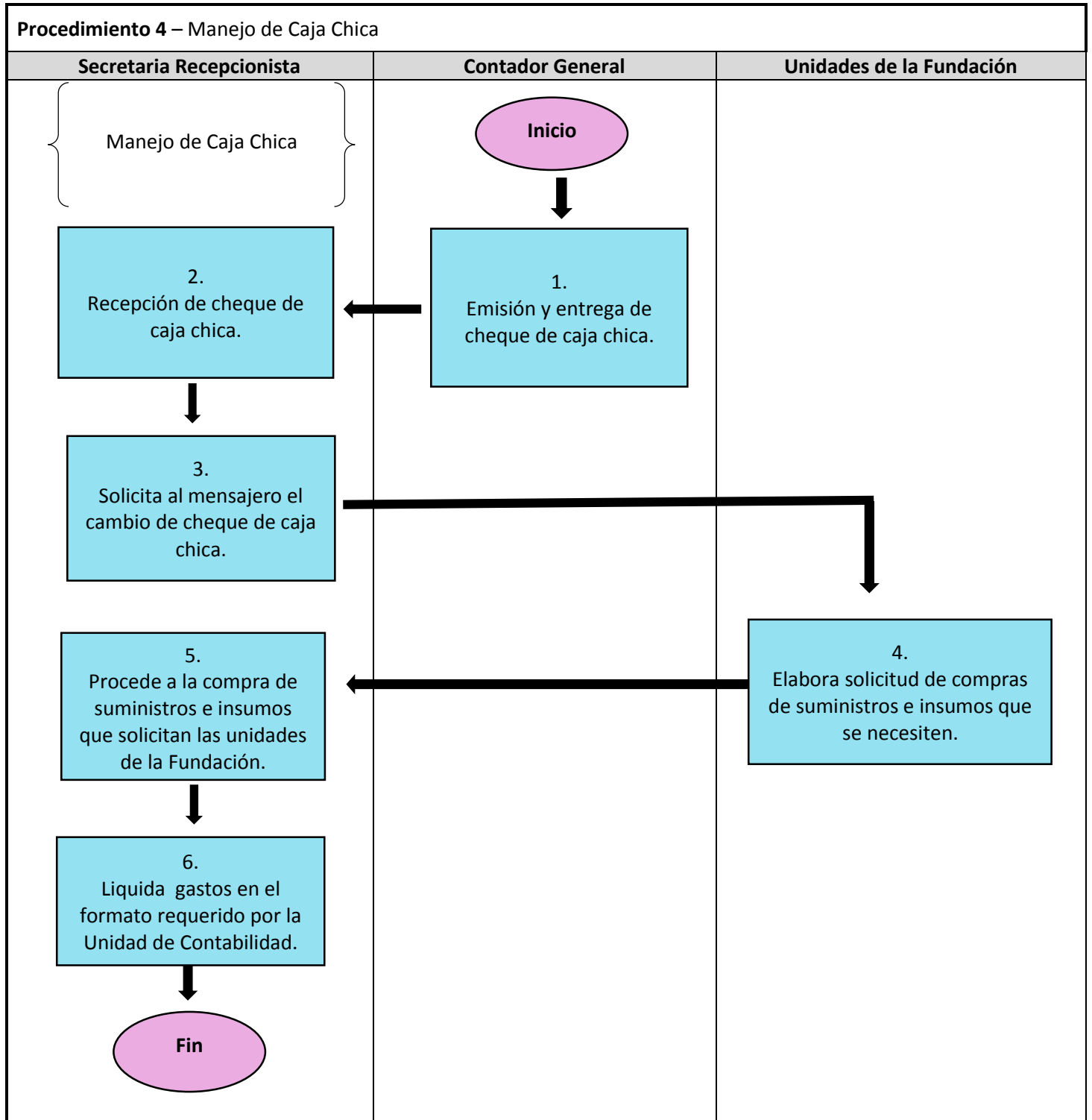
- **ALCANCE:**
 - ✓ Aplica a Secretaria Recepcionista.
 - ✓ Aplica a Contador General

- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.

- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Secretaria Recepcionista.

- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Todo gasto debe estar respaldado con su debida factura o razonado con un recibo corriente.
 - ✓ Todo comprobante debe ser emitido a nombre de la Fundación.
 - ✓ Todos los gastos deben ser ingresados al formato bajo los lineamientos de la Unidad de Contabilidad.
 - ✓ No se hacen vales.
 - ✓ No se hacen préstamos al personal interno.
 - ✓ Se presenta la liquidación cuando se tiene un 75% del monto asignado.
 - ✓ Todo gasto debe tener siempre autorización expresa del Encargado de la Unidad Contable Administrativo o sea de Dirección Ejecutiva o Presidencia.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**



PROCEDIMIENTO 5 – Coordinación de viajes al exterior

- **OBJETIVO:**

Tener coordinación e información exacta sobre los viajes que se realizaran.

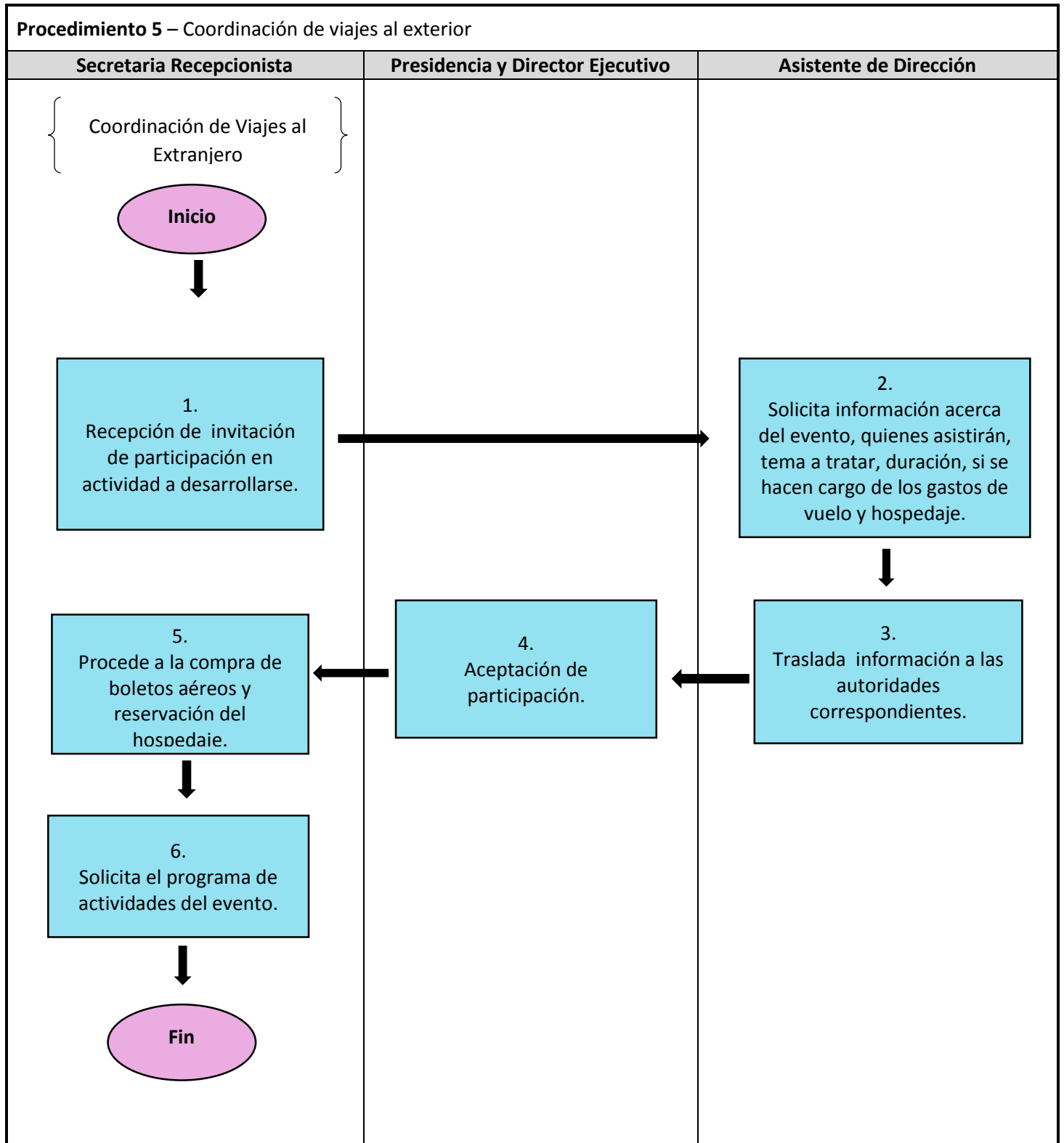
- **ALCANCE:**
 - ✓ Aplica a Secretaria Recepcionista.
 - ✓ Aplica a Asistente de Dirección Ejecutiva.

- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.

- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Secretaria Recepcionista.
 - ✓ Corresponsable: Asistente de Dirección Ejecutiva.

- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Siempre se debe viajar en clase ejecutiva.
 - ✓ El presidente de la Fundación siempre lleva un acompañante.
 - ✓ La institución que invita debe de enviar toda la información logística para que se pueda asistir.
 - ✓ Siempre se debe verificar el hotel donde se hospedan para verificar la seguridad de las instalaciones.
 - ✓ Siempre se debe tener el número de teléfono de la persona de quien los recibe en el aeropuerto.
 - ✓ Siempre se debe de realizar el check-in con 36-24 horas de anticipación.
 - ✓ Siempre se debe de verificar que los asientos en los vuelos sean juntos.
 - ✓ Siempre se debe avisar que el check-in fue realizado.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**



PROCEDIMIENTO 6 – Asistencia en el Desarrollo de Eventos a Cargo de la Fundación

- **OBJETIVO:**

Cubrir todos los detalles logísticos, para evitar contratiempos.

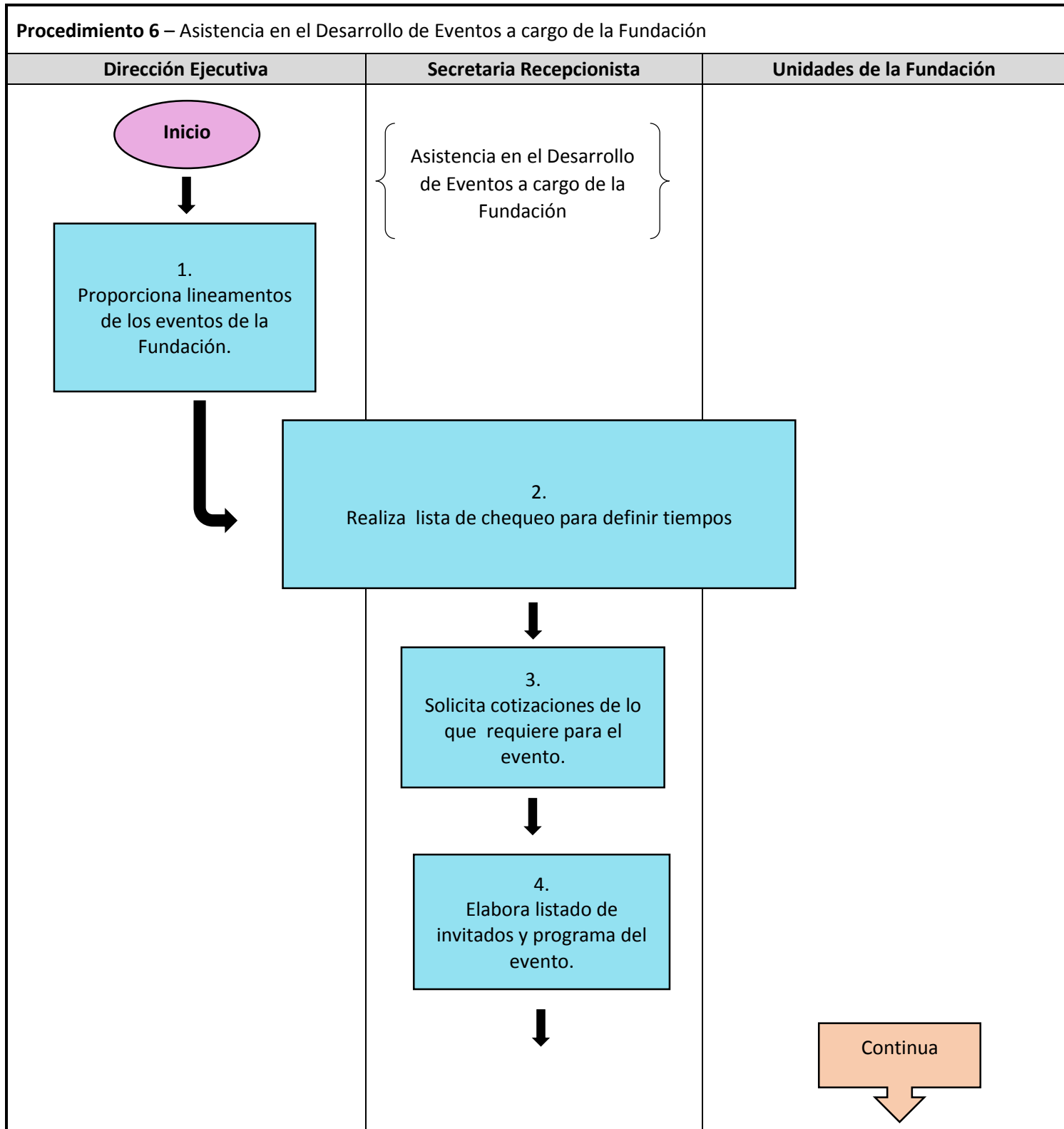
- **ALCANCE:**
 - ✓ Aplica a Secretaria Recepcionista.
 - ✓ Aplica a Asistente de Proyectos
 - ✓ Aplica a Comunicación Social
 - ✓ Aplica a Desarrollo Institucional.

- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.

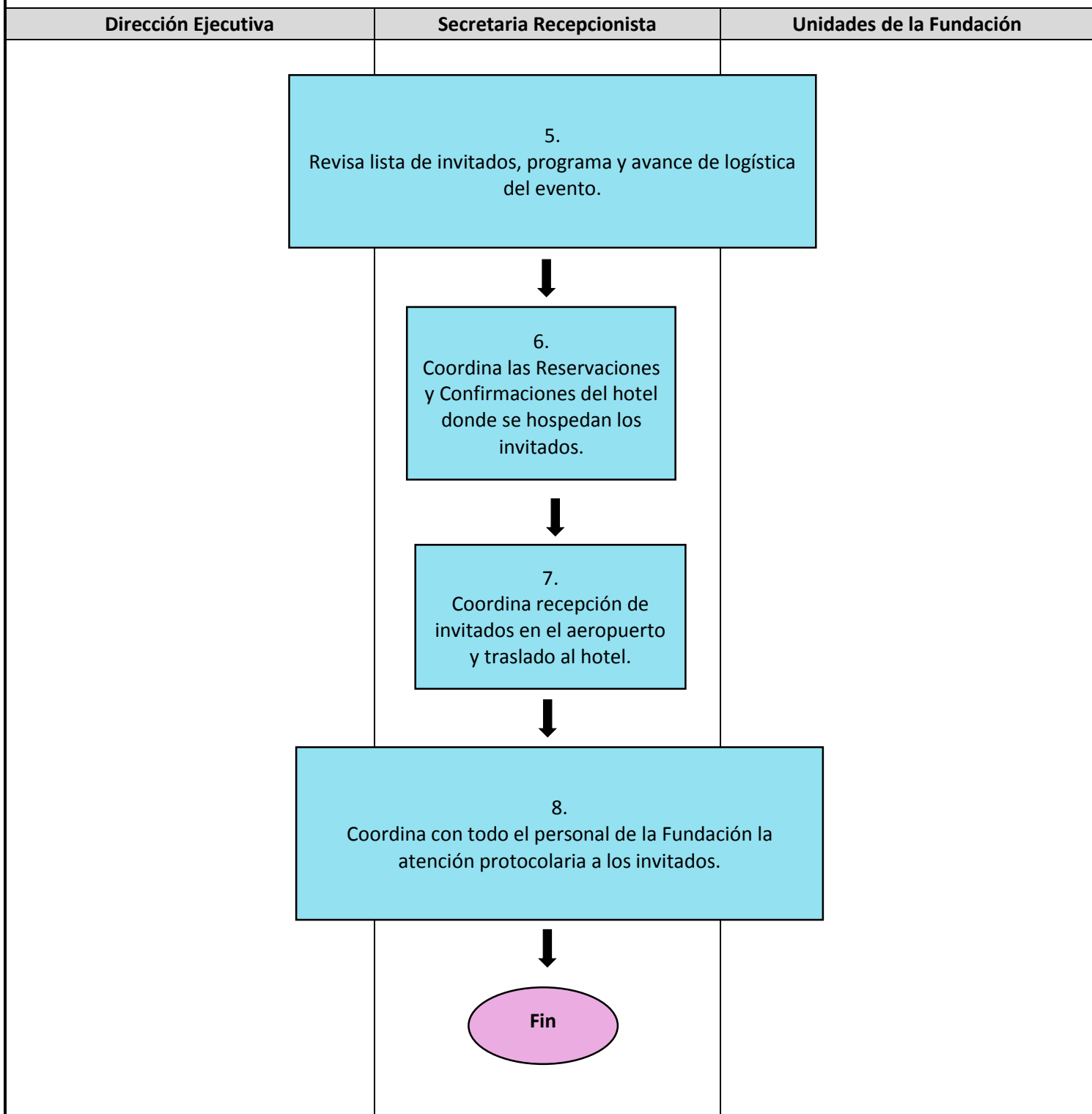
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Secretaria Recepcionista.

- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Siempre se debe tener una reunión antes de la coordinación del evento para conocer el enfoque y recibir instrucciones generales.
 - ✓ Siempre se debe contemplar cualquier eventualidad de última hora.
 - ✓ Se debe empezar con la organización del evento con 4 horas de anticipación a la hora citada.
 - ✓ Siempre se debe contar con un directorio de proveedores para eventos
 - ✓ Siempre se debe informar a la seguridad del Presidente donde será el evento y la hora, indicando donde ésta el parqueo autorizado para ellos.

▪ FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:



Procedimiento 6 – Asistencia en el Desarrollo de Eventos a cargo de la Fundación



PROCEDIMIENTO 7 – Coordinación de Actividades para la Realización de Reuniones de Junta Directiva y Funcionarios.

- **OBJETIVO:**
 - ✓ Contar con una planificación semanal, mensual de los Directivos de la Fundación.
 - ✓ Informar avances, logros y metas de la Fundación.

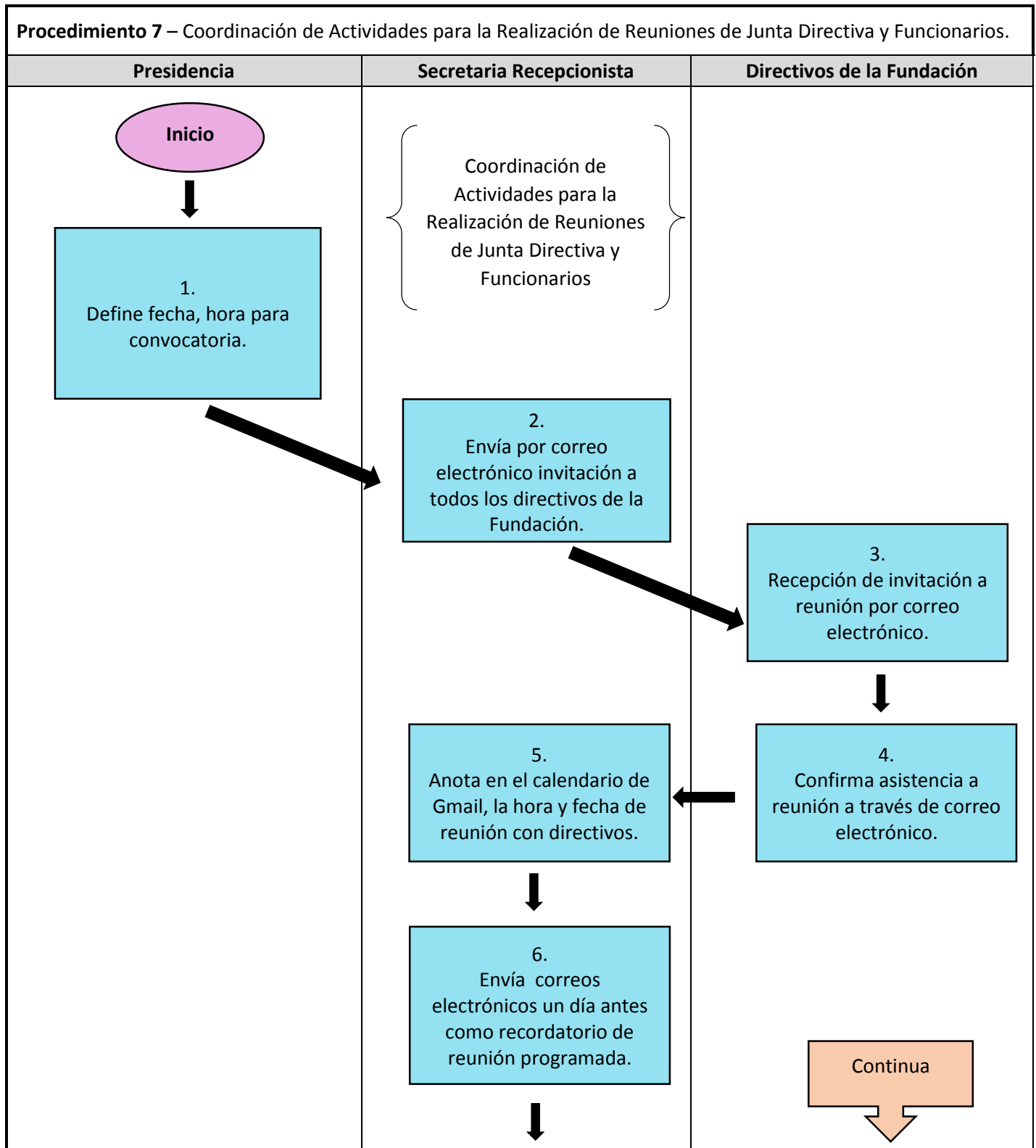
- **ALCANCE:**
 - ✓ Aplica a Consejo Directivo.
 - ✓ Aplica a Consejo Consultivo.
 - ✓ Aplica a Dirección Ejecutiva.
 - ✓ Aplica a Secretaria Recepcionista.
 - ✓ Aplica a Asistente de Proyectos
 - ✓ Aplica a Comunicación Social
 - ✓ Aplica a Desarrollo Institucional.
 - ✓ Aplica a Personal de Mantenimiento.

- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.

- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Secretaria Recepcionista.

- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Solo presidencia puede definir la fecha exacta para realizar convocatoria.
 - ✓ Toda reunión o participación debe ser anotada en la agenda del calendario de Gmail.
 - ✓ No se permite ninguna reunión sin el visto bueno de Dirección Ejecutiva.
 - ✓ Toda solicitud para reunión o participación que solicite una institución o persona individual debe llenar el Formato Solicitud de Audiencia o Participación.
 - ✓ Toda solicitud debe presentarse con 15 días mínimo de anticipación.
 - ✓ Toda solicitud debe estar por escrito (correo electrónico, invitación física).
 - ✓ Siempre se debe presentar carta de excusa cuando no se acepta la invitación a participar.
 - ✓ Siempre se debe hacer un recordatorio un día antes de la reunión.
 - ✓ Siempre se debe preparar una refacción (café, boquitas, gaseosas o frutas).
 - ✓ Toda reunión debe tener evidencia fotográfica.

▪ FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:



Procedimiento 7 – Coordinación de Actividades para la Realización de Reuniones de Junta Directiva y Funcionarios.

