


<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>RECEPCIÓN DE LLAMADAS</b>  <b>OPERACIONES</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-OP-004-01</b> <b>Versión: 01</b> Vigencia 15/06/2023 Vencimiento:15/06/2025 Página 1 de 3
--	--	--

## 1. PROPÓSITO

Satisfacer las necesidades de comunicación en toda la empresa; atender a los clientes en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la empresa.

## 2. ALCANCE

Todas las llamadas que ingresan a la planta telefónica del Laboratorio.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
MA-GN-001	Manual de Calidad

## 4. DEFINICIONES

**Comunicación:** Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

**Receptor:** Será aquella persona a quien va dirigido el mensaje

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la **Recepcionista** controlar que todas las llamadas que ingresan a planta de Laboratorios Bonin sean atendidas.


Es responsabilidad de la **Recepcionista**: Atender las llamadas externas o internas que ingresan a la planta de Laboratorios Bonin.

Es responsabilidad del **Coordinador de Operaciones** velar por el cumplimiento del presente documento.

### AUTORIDAD

El **Coordinador de Operaciones** tiene la autoridad de hacer las correcciones que requiera el procedimiento y realizar las acciones necesarias para corregir o mejorar el procedimiento.

Elaborado por: Recepcionista	Firma	Fecha: 15/06/2023
Revisado por: Jefe de Compras	Firma	Fecha: 15/06/2023
Aprobado por: Coordinador de Operaciones	Firma	Fecha: 15/06/2023

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>RECEPCIÓN DE LLAMADAS</b>  <b>OPERACIONES</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-OP-004-01</b> <b>Versión: 01</b> Vigencia 15/06/2023 Vencimiento: 15/06/2025 Página 2 de 3
--	--	---

## 6. CONTENIDO

### 6.1 Recepción de llamadas:

- 6.1.1 La recepcionista recibe la llamada, se presenta con el saludo adecuado, le pregunta al cliente su necesidad, toma el nombre del cliente y traslada al área correspondiente.
- 6.1.2 Trasladar las llamadas recibidas a las extensiones telefónicas de zona 1 y Villa Nueva según corresponda.
- 6.1.3 Realizar, recibir y devolver llamadas que se requieran por medio de la planta telefónica.

### 6.2 Comunicación:

- 6.2.1 Las llamadas son trasladadas a la secretaria o asistente del área que se requiera.
- 6.2.2 Hacer un reporte de llamadas recibidas en planta telefónica y no fueron atendidas por la persona que corresponde.
- 6.2.3 Trasladar a servicio al cliente cuando reciba vía telefónica alguna queja o reclamo.

### 6.3 Atención a clientes y a proveedores:


- 6.3.1 Atender directamente a clientes, proveedores y visitas en general, que se presentan a recepción en Planta Villa Nueva diariamente.
- 6.3.2 Atender directamente a clientes, proveedores y visitas en general, que se presentan a recepción en planta de Villa Nueva diariamente.

### 6.4 Contraseñas:

- 6.4.1 Llevar el control de contraseñas, entregar contraseñas a proveedores para pago de facturas, verificando los datos estén correctos y generar reporte de contraseñas con número de facturas y montos de las mismas.
- 6.4.2 Llevar control de contraseñas y anotarlas de forma electrónica.
- 6.4.3 Generar reporte de contraseñas con número de factura y monto y entregar al jefe de compras.
- 6.4.4 Entregar contraseñas a proveedores para pago de facturas, verificando los datos y trasladarlas al jefe de compras.
- 6.4.5 Recibir facturas de clientes e informar a mensajeros cuando detecta errores en número de NIT, dirección o datos generales de la misma.

### 6.5 Correspondencia:

- 6.5.1 Recibir toda la correspondencia y papelería y/o sobres de mensajería que se reciben en Villa Nueva.
- 6.5.2 Revisar que la correspondencia y papelería entregada por mensajero de la empresa; cuadre con reporte enviado por Asistente de junta directiva.
- 6.5.3 Informar, vía correo electrónico y/o telefónico a las personas que tengan correspondencia y coordinar su entrega.
- 6.5.4 Firmar detalle que envía la Asistente de Junta directiva con detalle de documentación enviada.

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>RECEPCIÓN DE LLAMADAS</b>  <b>OPERACIONES</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-OP-004-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		Vigencia 15/06/2023 Vencimiento:15/06/2025
		Página 3 de 3

## 6.6 Visitas

6.6.1 Informar al Gerente, Jefe o persona que recibe visitas que la persona se encuentra en recepción para recibirlo.

## 7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 15/06/2025 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

No aplica

## 9. ARCHIVO

El presente documento será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además, se emiten 1 copia controlada para el área de Operaciones.

## 10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE

## 11. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACIÓN Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO

## 12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO