PROCEDIMIENTO CLAVE: PC.10.4

ATENCIÓN PÚBLICO, ADMINISTRACIÓN, SECRETARIA, PORTERIA

DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad del Colegio LA INMACULADA – PADRES ESCOLAPIOS; tiene carácter de confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito del Colegio LA INMACULADA – PADRES ESCOLAPIOS. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

CONTROL DE REVISIONES

REVISIÓN	*FECHA VIGOR*	*DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO*
0.0	*10/06/2006*	○ *Estado inicial del Documento. Versión original.*
1.0	*05/12/2017*	○ *Se cambia el formato del documento.* ○ *Se elimina el "Anexo 1", haciendo que pase a formar parte del documento, tras la portada.* ○ *Se añade el Flujograma.* ○ *Se reescribe el documento, se revisa y modifica el contenido, para ajustarlo a la actualidad, haciendo que aparezca relacionado con las instrucciones publicada en la página web de la Comunidad de Madrid*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupos de Mejora	G.C.C.	G.C.C.
Fecha: 05/12/2017	Fecha: 05/12/2017	Fecha: 05/12/2017

ÍNDICE

1. OBJETO 4
2. ALCANCE 4
3. REFERENCIAS 4
4. DESARROLLO 5
4.1. DESCRIPCIÓN 5
5. ARCHIVO Y CONTROL 6
6. RESPONSABILIDADES 6
7. ANEXOS 7
7.1. Anexo 1: Registro de llamadas entrantes 7
7.2. Anexo 2: Registro de llamadas salientes 8
7.3. Anexo 3: Talonarios de vales 9

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto Informar y atender al público interesado en el funcionamiento del COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS través de este servicio, con buena actitud, eficacia y eficiencia, tratándole con cortesía.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a toda la Comunidad Educativa, desde el personal del PAS, hasta el Director General, pasando por todos los claustros, Departamentos y personal en general que desarrolle su labor en el Centro.

3. REFERENCIAS

Además de la documentación propia de la Formación en Centros de Trabajo que gestiona la Comunidad de Madrid, y que se puede encontrar actualizada en su página web, en el presente escrito aparecen menciones o se hace referencia a los siguientes documentos:

- Proyecto Educativo de Centro (PEC).
- Nuestra respuesta educativa
- Protocolo de atención al público

4. DESARROLLO

4.1.DESCRIPCIÓN

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	CRITERIOS	EVIDENCIAS
1.	Atención Telefónica.	Personal de recepción	Diaria.	Protocolo de atención al publico	Registro de llamadas.
2.	Atención Personal.	Personal de recepción	Diaria.	Protocolo de atención al público	Tablón de anuncios. Talonarios de vales
3.	Gestión de recibos mensuales.	Administración y gerencia	Mensual	Se giran por banco antes del 5 de cada mes Aviso telefónico a impagados Comunicación por escrito a los morosos	Archivo de Recibos devueltos por el banco Soporte informático en Administración.
4.	Reclamaciones	Grupo Coordinador de Calidad	Según horario publicado anualmente en tablón de anuncios	Las reclamaciones irán dirigidas a: 1. Quejas o normas de funcionamiento 2. Comedor 3. Guardería 4. Seguros 5. Gabinete.	Registro de Reclamaciones
5.	Atención a proveedores.	Administración y gerencia	Diario	Según necesidad de cada sección.	Albaranes y facturas y resguardo de pedidos y devoluciones. Se encuentran en carpetas seguimiento proveedores en Administración

6.	Dar fe de los títulos y certificaciones de actas de exámenes y expedientes académicos y disciplinares de los alumnos y custodiar los documentos académicos del Centro.	Secretario	Anual.	Certificaciones y títulos de graduado.	Registro de entrega de documentos oficiales, calificaciones y títulos. En Secretaría
7.	Formalizar las admisiones, las matrículas y lo referente a becas y ayudas a los alumnos.	Personal de Administración y Secretaria	Anual.	Infantil, primaria, ESO, Ciclos Formativos y Bachiller.	Resguardo de matrículas y becas Archivados en Secretaría.

.

5. ARCHIVO Y CONTROL

Se consideran registros relacionados con este procedimiento los que se enumeran a continuación:

- Registro de llamadas
- Tablón de anuncios
- Talonario de vales
- Registros de Reclamaciones

6. RESPONSABILIDADES

Se indican en la tabla del apartado 4.2.

7. ANEXOS

Se presentan a continuación algunos de los formatos mencionados en el presente documento:

7.1. Anexo 1: Registro de llamadas entrantes

REGISTRO DE LLAMADAS RECIBIDAS

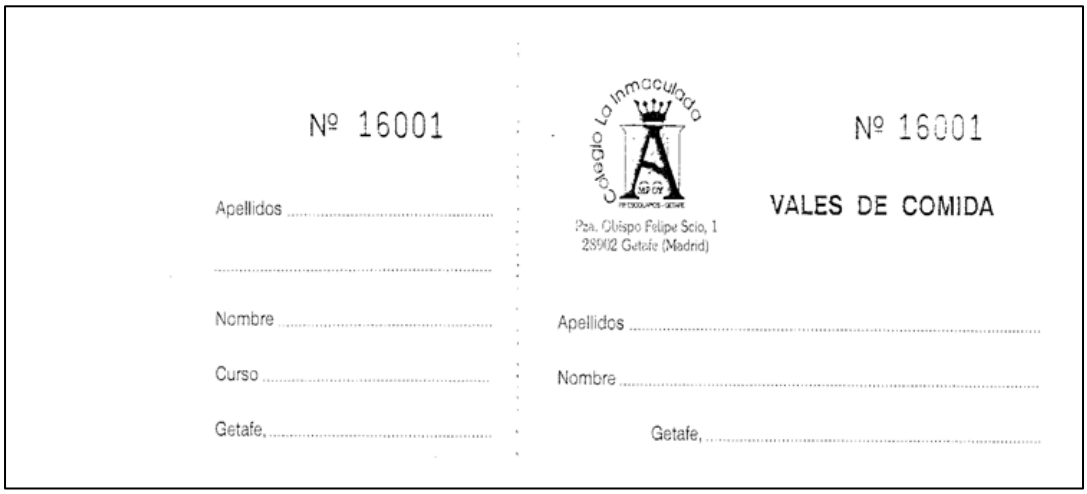
FECHA	HORA	PERSONA DE CONTACTO EXTENSIÓN	NOMBRE DE QUIEN LLAMA	ASUNTO	RECIBIDA	TFNO. CONTACTO	MENSAJE

7.2.Anexo 2: Registro de llamadas salientes

REGISTRO DE SALIDA DE LLAMADAS

FECHA	HORA	PERSONA O EXTENSIÓN	A QUIÉN O DÓNDE LLAMA	ASUNTO	TFNO.CONTACTO

7.3. Anexo 3: Talonarios de vales



Nº 16001

Apellidos .....

.....

Nombre .....

Curso .....

Getafe, ...

Colegio La Inmaculada

Psa. Obispo Felipe Scio, 1
28902 Getafe (Madrid)

Nº 16001

VALES DE COMIDA

Apellidos .....

Nombre .....

Getafe, ...