



AUDITORIA INTERNA

2007 FEB 21 PM 4: 21

20 de febrero de 2007

**OFICINA DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA AUDITOR INTERNO
DIRECTORES DE DEPARTAMENTO
DIRECTORES REGIONALES**

Faride El Hage Bucheme
Subdirectora Ejecutiva
Asuntos Administrativos y Gerenciales

Rafael A. Marrero Pagán
Director
Departamento Servicios Generales

**NORMAS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN
OFICINA CENTRAL ACAA**

En auditoría realizada a este departamento se recomendó el establecimiento de normas oficiales que uniformaran la manera de manejar el área de recepción de la oficina central de ACAA.

Para lograr esta uniformidad se prepararon normas internas que se oficializaron con las firmas del Director Ejecutivo y este servidor. La vigencia es de efectividad inmediata.

Para completar esta recomendación, solicitamos se distribuyan estas normas para conocimiento de todos los empleados de sus departamentos y oficinas regionales de ACAA.

Estas normas son de estricto cumplimiento.

Anejo



NORMAS PARA EL AREA DE RECEPCIÓN OFICINA CENTRAL ACAA

1. Atender el cuadro telefónico con profesionalismo, cortesía, cordialidad y rapidez.
2. Al contestar el cuadro telefónico identificará la agencia y su nombre.
3. Transferir las llamadas telefónicas a las extensiones de las personas requeridas.
4. Orientar a las personas que necesitan información o las referirá a las oficinas que le puedan brindar orientación sobre los servicios que solicitan.
5. Asegurar que se cierren las puertas de cristal que dan acceso a los elevadores del edificio y controlar las mismas a través del uso del interruptor eléctrico instalado a estos efectos.
6. Controlar la entrada al edificio central de ACAA mediante la solicitud a la persona visitante de la información requerida y la firma en el Registro de Visitantes.
7. Asegurarse que, antes de acceder el área de las oficinas, toda persona visitante adhiera en el lado del hombro derecho o izquierdo un sello engomado (**Identificación provisional de visitante**) que se entregará al momento de registrarse y que indicará el piso a visitar.
8. Notificar al empleado, mediante llamada telefónica a la extensión, que tiene una persona visitante y obtendrá el permiso del empleado para que el visitante accese la oficina.
9. Completar la información contenida en el Registro de Visitantes en todas sus partes y en conjunto con el guardia de seguridad y el supervisor inmediato, firmará el registro.
10. Custodiar los registros del público visitante y correo y entregarlos a su supervisor inmediato.
11. En coordinación con el guardia de seguridad de turno, controlar el acceso a las oficinas del edificio central de toda persona visitante que no esté vestido adecuadamente.

12. En coordinación con el guardia de seguridad no permitirá el acceso al área de las oficinas centrales de personas visitantes que lleven consigo animales o mascotas a excepción de las personas no videntes quienes se acompañan de perros guías.
13. Orientar y evitar tertulias, gritos o cualquier tipo de expresiones que afecte o interfiera con la calidad de trabajo que se debe realizar en esta área de trabajo.
14. No abandonar su área de trabajo sin la autorización del supervisor inmediato excepto en los períodos de descanso
15. Mantendrá una buena imagen en su vestimenta y en la forma de expresarse con el público visitante como con las personas que atiende a través del cuadro telefónico.
16. Dar uso correcto al equipo asignado para realizar las funciones con eficiencia.
17. No usará el teléfono celular personal durante horas laborables excepto en los períodos de descanso.
18. Controlar, en coordinación con el supervisor inmediato, el horario para la entrega de documentos y facturas al área de Correo Central.
19. Entregar toda información impresa autorizada por la ACAA y otras aprobadas para orientar al público visitante.
20. Informar al supervisor inmediato, Director de Servicios Generales o Administración de Propiedades de cualquier anomalía o situación de emergencia que pudiera afectar adversamente la seguridad de todos los empleados y público visitante.
21. Participar al activarse el **Plan de Emergencia** de la agencia en situaciones que esté envuelta la salud y seguridad de los empleados.

22. El Área de Recepción estará cubierta por personal del Departamento de Servicios Generales desde las 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m.



RAFAEL A. MARRERO PAGÁN
Director
Departamento Servicios Generales



HIRAM A. MELENDEZ RIVERA
Director Ejecutivo

16 de febrero de 2007