



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE PUERTO RICO  
DIVISIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN

## PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA RECEPCIÓN Y EL CUADRO TELEFÓNICO

### I. Base Legal:

La ley 17 de 16 de junio de 1993.

### II. Introducción:

El Consejo de Educación Superior de Puerto Rico (CESPR) se distingue por la calidad de sus servicios y la agilidad con la que trabaja los procesos que tiene a su consideración. Además, nuestra Agencia se caracteriza por tener un público homogéneo, en su mayoría de estudiantes universitarios, profesores, administradores e investigadores de las universidades que operan en la Isla. Con el propósito de mantener la calidad y agilidad de los servicios que se ofrecen a nuestras instituciones de educación superior, visitantes y ciudadanía en general, se ha establecido un procedimiento para atender la recepción y el cuadro telefónico de la agencia. Es fundamental indicar que la Recepción es donde se le da la bienvenida a quienes nos visitan y es la primera impresión que nuestra clientela recibe de parte de nuestra Agencia. Es crucial que quienes laboren en la recepción reconozcan la importancia del servicio que primero recibe quien se acerca al CESPR para recibir orientación, algún servicio, o contribuir con su trabajo al mejoramiento de la calidad de la educación en el país.

### III. Propósito del Procedimiento

Establecer los pasos a seguir para atender el área de recepción y cuadro telefónico por los empleados asignados a esta función.

### IV. Personas que utilizarán este Procedimiento

La Asistente Administrativa de Recepción y Recibo de Entrega y los(as) empleados(as) que la sustituyen.

### V. Definiciones:

1. **Sustitución Parcial** - Es la que ocurre durante los periodos de almuerzo, ausencias parciales y previo a la hora de entrada de la Asistente Administrativa de Recepción, Recibo y Entrega.
2. **Sustitución Completa** - Es la que ocurre durante las ausencias o periodos de vacaciones de la Asistente Administrativa de Recepción, Recibo y Entrega.
3. **Coordinador del Área de Recepción y Cuadro Telefónico** - Es la persona responsable de contactar al Director de la División donde ubica el empleado que le corresponde sustituir, de

acuerdo al calendario preparado para estos efectos. En este procedimiento, el Coordinador designado lo es la Asistente Ejecutiva de la División de Servicios de Administración.

#### VI. Procedimiento:

1. Como norma general, las oficinas del CESPR abrirán al público de 7:30 am a 4:30 pm. Debido a que algunos empleados tienen un horario fuera de las horas de oficina, puede haber personal antes o después de este horario.
2. La recepción del CESPR estará atendida de 7:30 am a 4:30 p.m.
3. En los casos de **sustitución parcial**, el(la) empleado(a) designado(a) procederá de la siguiente manera:
  - a. Anotará todas las llamadas que se reciban antes de las 8:00 am y entregará los mensajes a sus recipientes; o transferirá las mismas al personal que se encuentre en la División.
  - b. Ponchará la correspondencia recibida por mensajero en el reloj asignado para esos fines, y la entregará a la Asistente de Administración y Recibo y Entrega en cuanto llegue.
  - c. Se comunicará con un representante de la División u Oficina para que autorice el acceso de los visitantes o proveedores de servicio al área correspondiente.
  - d. Entregará a la Asistente de Administración, Recibo y Entrega los cheques que se reciban durante su gestión.
4. En los casos de **sustitución completa** se procederá de la siguiente manera:
  - a. Cuando se reciba correspondencia de la Oficina de Presidencia, se comunicará a la Asistente Ejecutiva de la División de Servicios de Administración para que la recoja.
  - b. Entregará los cheques recibidos a la Asistente Ejecutiva para que se guarden en la caja fuerte.<sup>1</sup>
  - c. Cuando se reciban materiales y equipo de oficina, se comunicará con el Oficial Administrativo de la División que recibe la mercancía.
5. **Previo** a retirarse de sus labores en el área de recepción, los empleados asignados en los turnos de las **7:30 a 8:30 am** y de las **12:00 m a 12:30 pm**, procederán como se describe a continuación:
  - a. Esperarán los siete minutos de gracia que tiene el (la) empleado(a) asignado(a) a recepción para llegar.
  - b. Si pasado ese tiempo el(la) empleado(a) no se ha reportado, se comunicarán con la Asistente Ejecutiva de Servicios de Administración para que coordine la sustitución de ese día. De la empleada no estar disponible, se comunicará con el Coordinador de Servicios Auxiliares.
  - c. Los empleados deberán mantenerse en la recepción hasta que llegue su sustituto.

---

<sup>1</sup> Próximamente se informará la persona que realizará la función de recaudador sustituto.

6. Si el empleado(a) asignado debe ausentarse del área por alguna razón justificada, deberá comunicarlo a la Asistente Ejecutiva de Servicios de Administración.
7. Como norma general, en el área de recepción debe proyectarse un ambiente profesional y de trabajo. Deberán evitarse al máximo distracciones o tertulias en dicha área.

V. **Responsabilidades:**

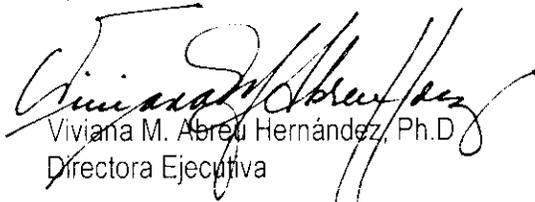
1. Como de costumbre, debe mostrarse un trato cortés y amable en todo momento.
2. El funcionario encargado del cuadro, o su sustituto, deberá mantener el orden en el área de recepción.

VI. **Vigencia:**

Este procedimiento entrará en vigor a la fecha de su firma por la Directora Ejecutiva y por la Directora de Servicios de Administración.

En San Juan, Puerto Rico a 27 de junio de 2007.

Aprobado por:

  
Viviana M. Abreu Hernández, Ph.D.  
Directora Ejecutiva

  
Lcda. Minerva Reyes Arroyo, CPA  
Directora  
División de Servicios de Administración