

# Protocolo

## Recepción

### I. OBJETIVO DE RECEPCIÓN

Recibir, atender, orientar y derivar en el caso de que fuese necesario a cada persona que llegue.

### II. Función de la recepcionista

1. Atención de público.
2. Atender el teléfono fijo, teléfono celular y radio de comunicación.
3. Orientar la derivación de llamadas y derivar llamadas eficientemente.
4. Tomar recados telefónicos y transferirlos al destinatario.
5. Informarse diariamente del correo electrónico institucional.
6. Llevar el libro de registro de uso del anfiteatro.
7. Entregar información oficial del colegio, apoderados-alumnos y personal.
8. Mantener actualizadas las vitrinas y carteleras del sector.
9. Emitir los videos según horas y población que circula según lo planificado.
10. Administrar el libro de reclamos y sugerencias.
11. Garantizar y vigilar ingresos de personas no autorizadas.
12. Recibir y distribuir correspondencia y el diario.
13. Tocar el timbre que indica el comienzo de la jornada escolar, recreos y término de la jornada escolar.
14. Recepción de documentación.
15. Entrega de documentación.
16. Recepción de estudiantes atrasados.
17. Registrar el retiro de alumnos durante la jornada escolar conforme a las instrucciones impartidas por la Dirección. (Administrar libro de registro de salida anticipada de estudiantes).
18. Uso del equipo de altavoces solo durante los recreos y terminada la jornada escolar.
19. Deberá usar uniforme institucional y su debida identificación con su nombre
20. Supervisar el aseo en general del sector en donde desarrolla la labor diaria.
21. Mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo.

### III. Procedimientos

#### III.1 Al inicio de la jornada:

1. Encender la radio, teléfono celular, televisor con canal interno (TVA) y su computadora.
2. Revisar el correo electrónico institucional.
3. Revisar la agenda Outlook con el fin de estar informada de las entrevistas pactadas por el equipo directivo o salidas pedagógicas.

#### III.2 Al término de la jornada escolar:

1. Realizar los llamados a domicilios de los alumnos que no asistieron a clases y dejar registro de ello.
2. Vigilar a los alumnos que finalizadas las clases o talleres quedan en el sector de recepción esperando ser retirados por sus apoderado.
3. Derivar apoderados o alumnos a bodega de ropa perdida en horario que corresponda. (No enviar a los niños o apoderados para que ubiquen a la auxiliar a cargo de bodega de ropa

perdida, después del horario establecido, especialmente si indican que la ropa está marcada. En bodega solo está la ropa sin marcar.

4. Administrar la ubicación de la persona que les trae almuerzo a los profesores
5. Deberá garantizar que no se venda ni comercialice nada en el lugar de recepción, prohibiendo también, las entregas **delivery**.

#### **IV. Entrega de materiales**

La recepcionista recibirá materiales u otros, solo si lo considera necesario y si el encargado de atención al apoderado no se encuentre disponible o este ocupado, indicando explícitamente que la entrega al estudiante se hará efectiva al toque de timbre de clases.

#### **V. Atención de público**

Identificar con claridad la necesidad del apoderado que se encuentre en recepción para su oportuna atención con quien corresponda.

#### **VI. Llamadas telefónicas**

1. La recepcionista deberá contestar con celeridad el teléfono cada vez que suene diciendo “Colegio Alcántara buenos días/tardes, habla (indicar nombre de la recepcionista) en que le puedo ayudar.
2. La recepcionista indagará con la persona que llama cuál es su necesidad y responderá, orientará o derivará a quien corresponda.
3. En caso de derivar la llamada a algún anexo, la recepcionista deberá indicar al funcionario, el nombre de la persona que está llamando y el motivo de la consulta antes de que este tome la llamada.

#### **VII. En caso del retiro de un estudiante durante la jornada escolar**

1. La recepcionista debe verificar en el sistema Schooltrack si la persona que viene a retirar al estudiante es el apoderado o está autorizado por éste para dicho efecto (mayor de 18 años), solicitándole su respectiva cédula de identidad.
2. Si la persona que retira está autorizada, la recepcionista llamará por radio al inspector que corresponda y le indicará con nombre y curso que el estudiante se retira para que lo traiga a recepción.
3. Una vez que el estudiante se encuentra en recepción, la recepcionista completará el libro de registro de salida con todos los datos del apoderado, motivo y hora en que se retira el estudiante, garantizando siempre que esto quede firmado por la persona que retira.
4. Una vez completado el libro de registro de salida la recepcionista informará por radio al inspector que se encuentra en la puerta del colegio, que el estudiante está autorizado a retirarse.
5. Si el estudiante estuviese en colación o recreo, la recepcionista voceará por altavoz en nombre del estudiante indicando que se dirija a recepción.

### **VIII. En caso de que un apoderado informe que tiene una entrevista con algún profesor previamente pactada**

1. Es responsabilidad del profesor presentarse puntualmente en la recepción del colegio a hora de la entrevista acordada para atender a su apoderado.
2. Si el apoderado se demora y el profesor decide avanzar en otra tarea, le debe indicar a la recepcionista dónde va a estar esperando a su apoderado.
3. Ni bien se presenta el apoderado, la recepcionista avisará a la secretaria académica, quién procederá a atender al apoderado (indicarle que ha llegado atrasado) y ubicará al profesor.
4. En el caso de que se presente un apoderado a una entrevista con un profesor y la recepcionista no esté al tanto de ello, la recepcionista dará aviso a la Secretaria de Coordinación Académica quien se ocupará de resolver la situación. (Atender al apoderado para indagar si tenía entrevista, a qué hora se le citó, etc.)

### **IX. Solicitud de informes de notas, alumno regular o de personalidad**

1. La recepcionista tomara nota de la solicitud del certificado que el apoderado solicita, informándole con claridad que dicho documento estará disponible para ser entregado en tres días hábiles.
2. Una vez formalizada la solicitud, la recepcionista enviará un correo electrónico a la secretaria académica solicitando dicho informe.
3. La recepcionista será la encargada de garantizar que el informe solicitado esté disponible en recepción en el plazo acordado.
4. Para el retiro del documento, la recepcionista deberá garantizar que el apoderado deje firmado el libro de entrega de documentación con el detalle de lo que se entregó.

### **X. Recepción de entrega de materiales por parte de proveedores**

1. Cuando lleguen entregas de pedidos de parte de proveedores, la recepcionista deberá consultar e identificar con claridad si el pedido es solicitado por la administración del establecimiento o por el departamento de contabilidad.
2. Si el pedido es solicitado por la administración del establecimiento, la recepcionista deberá contactar a la encargada/o de dicho departamento y solicitará que se acerque a la recepción para que revise y reciba la mercadería.
3. Si el pedido es solicitado por el departamento de contabilidad, la recepcionista deberá contactar a la encargada de dicho departamento y solicitará que se acerque a la recepción para que revise y reciba la mercadería.

### **XI. Atrasos de estudiantes**

La recepcionista será la encargada de anotar diariamente, con nombre y curso en el cuaderno de atrasos, a todo estudiante que llegue después de las 08:30 hrs. y a partir de las 09:30 hrs., junto con anotarlo, informar por radio al inspector de nivel que corresponda, que el alumno viene llegando.