

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN	PRO-ADM-05 Versión. 02 Fecha: 27/08/25
-------------------------	------------------------------------	---

Historial de revisiones

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01		Emisión inicial.
02	27/08/25	Actualización del documento

Preparo	Reviso	Aprobó

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN	PRO-ADM-05 Versión. 02 Fecha: 27/08/25
-------------------------	--	---

1. Objetivo

Repcionar y atender de manera eficiente y respetuosa todas las personas, documentos y objetos que ingresan en la empresa, tanto de forma física como virtual. Garantizar la correcta generación y procesamiento de facturas relacionadas.

2. Alcance

Este procedimiento abarca:

- **Recepción de personas:** Colaboradores, clientes, proveedores, postulantes y visitas en Casa Central.
- **Recepción de correspondencia y documentos:** Telegramas, oficios judiciales, tarjetas de crédito, envíos comerciales, comida y cafetería.
- **Atención de consultas:** Telefónicas, WhatsApp y correo electrónico.
- **Coordinación con otras áreas** para la correcta derivación de consultas y documentación.
- **Asistencia en facturación y recursos humanos** según necesidad.

3. Responsabilidades

- Dirección
- Compras
- Costos
- Tesorería
- Comercial
- Cobranzas
- Facturación
- Liquidación de sueldos
- Selección
- Relaciones Laborales (RPLL)
- Sistemas

4. Descripción del procedimiento

4.1. DESARROLLO DEL PROCESO

4.1.1. Atención de Consultas

- Priorizar la respuesta a consultas por correo electrónico y WhatsApp.
- Atender llamadas telefónicas y derivarlas correctamente a las áreas pertinentes.
- Consultar con los sectores correspondientes en caso de dudas para una resolución adecuada.

4.1.2. Recepción de Documentos y Objetos

- **Telegramas de renuncia:**
 - Verificar datos y proceder a la baja correspondiente.
 - Archivar físicamente el documento.

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN	PRO-ADM-05 Versión. 02 Fecha: 27/08/25
-------------------------	--	---

- **Oficios judiciales (despidos o alimentos):** Derivar al área de Liquidación de Sueldos según el rubro.
- **Tarjetas de crédito:** Notificar a Liquidación de Sueldos para su registro.
- **Correspondencias y envíos varios:** Identificar destinatario y coordinar entrega. Documentar paquetes sensibles.

4.1.3. Recepción de Personas

- **Colaboradores y visitas frecuentes:** Solicitar DNI para registro.
- **Clientes, proveedores y postulantes:** Identificar y derivar según el motivo de su visita.

4.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Descripción	Meta
Tiempo de respuesta a consultas	Tiempo promedio de respuesta a consultas virtuales.	< 1 hora
Llamadas atendidas	% de llamadas respondidas en el primer intento.	> 95%
Derivaciones correctas	% de consultas derivadas correctamente sin reenvíos adicionales.	> 90%
Registro de documentación	% de documentos recibidos registrados en sistema.	100%

Diagrama de Flujo

No aplica.

5. Documentación de referencia

No aplica.

6. Recomendaciones a analizar por el área

Digitalización del Registro

- Implementar un sistema de gestión para documentar la recepción y derivación de consultas y documentos.

Automatización de Atención

- Configurar respuestas automáticas para consultas frecuentes en WhatsApp y correo electrónico.

Capacitación en Atención al Cliente

- Incluir formación sobre comunicación efectiva para mejorar la experiencia de quienes ingresan a la empresa.

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN	PRO-ADM-05 Versión. 02 Fecha: 27/08/25
-------------------------	--	---

Implementación de un Dashboard de Indicadores

- Utilizar herramientas digitales para visualizar en tiempo real el desempeño del área.

Definición de Protocolos de Escalamiento

- Establecer pautas claras sobre cuándo y cómo escalar situaciones a gerencias o áreas específicas.

Próximos pasos:

- Validación del documento con el equipo de Recepción.
- Ajustes y mejoras según feedback del área.
- Incorporación de tareas adicionales que el equipo considere relevantes.