RINOPROCESO

**ATENCION Y FILTRADO DE LLAMADAS PARA DIRECCION**

INDICE

# Proceso INS-ADO-11: Atención y filtrado de llamadas para Dirección

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.0

## Objetivo

Estandarizar la atención y filtrado de llamadas dirigidas a la Dirección de Operaciones, garantizando comunicación efectiva, priorización de asuntos y registro claro de mensajes cuando la Dirección no pueda atender personalmente.

## Introducción

El flujo de llamadas a la Dirección de Operaciones requiere control para asegurar que solo se atiendan aquellas relevantes y que no se interrumpa la agenda de la Dirección de forma innecesaria.  
El Asistente actúa como primer filtro, determinando la importancia de la llamada, comunicando a la Dirección quién solicita la atención y, en su caso, tomando nota del motivo para su posterior seguimiento. Este proceso asegura trazabilidad, evita pérdidas de información y permite a la Dirección enfocar su tiempo en lo realmente prioritario.

## Procedimiento

### Paso 1. Recepción de la llamada

1. El Asistente contesta todas las llamadas dirigidas al número institucional de Dirección.
2. Se debe contestar con saludo formal, identificando la oficina. Ejemplo:
   * “Buenos días, habla el área de Dirección de Operaciones de Rino Risk, le atiende [nombre del Asistente], ¿en qué le puedo apoyar?”.

### Paso 2. Identificación del llamante

1. Solicitar nombre completo de la persona que llama.
2. Solicitar la empresa, institución o área de procedencia.
3. Preguntar de forma cordial el motivo o asunto de la llamada.
4. Registrar esta información en la **bitácora de llamadas** (digital o física), con:
   * Fecha y hora.
   * Nombre del llamante.
   * Empresa o área.
   * Motivo del contacto.
   * Número de contacto (teléfono/celular).

### Paso 3. Comunicación a Dirección

1. El Asistente interrumpe a Dirección únicamente si la llamada es:
   * Urgente o crítica (ej. autoridades, clientes clave, situaciones legales o emergencias).
   * De un contacto previamente autorizado.
2. En otros casos, se informa a Dirección:
   * “Licenciado(a), le busca [nombre del llamante], de [empresa/área], para tratar el asunto de [motivo resumido]. ¿Desea atender la llamada en este momento?”.

### Paso 4. Decisión de la Dirección

1. **Si Dirección acepta atender la llamada:**
   * El Asistente transfiere de inmediato la llamada.
   * Registrar en la bitácora que fue atendida directamente.
2. **Si Dirección no desea atender en ese momento:**
   * El Asistente comunica de manera cordial al llamante que la Dirección se encuentra en actividades y que se le transmitirá el mensaje.
   * Registrar el motivo en la bitácora como “Pendiente de devolución de llamada”.
3. **Si Dirección no se encuentra disponible:**
   * El Asistente debe informar al llamante y solicitar que exponga el motivo.
   * Registrar el mensaje en la bitácora.

### Paso 5. Gestión de mensajes

1. Elaborar un **mensaje claro y completo** para la Dirección con:
   * Nombre del llamante.
   * Motivo de la llamada.
   * Datos de contacto.
   * Grado de urgencia (según lo expresado por el llamante).
2. Entregar el mensaje a Dirección por:
   * Correo institucional.
   * WhatsApp corporativo.
   * Nota física (en caso de estar en oficina).
3. Confirmar con Dirección la recepción del mensaje.

### Paso 6. Seguimiento

1. El Asistente revisa la bitácora al final del día para identificar llamadas pendientes de devolución.
2. Si Dirección indica devolver la llamada, coordinar el horario y recordarle al Director.
3. Actualizar la bitácora con el estatus:
   * “Atendida”.
   * “Pendiente”.
   * “Devolución programada”.
   * “Cerrada”.

* % de llamadas pendientes de devolución cerradas en menos de 48 h.

## Tabla operativa – INS-ADO-11

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo / Frecuencia** | **Evidencia / Registro** |
| Recepción de llamada | Asistente | Al momento | Registro en bitácora |
| Identificación del llamante y motivo | Asistente | Durante la llamada | Registro en bitácora |
| Comunicación a Dirección | Asistente | Inmediato | Confirmación verbal |
| Decisión de atender o no | Dirección | Inmediato | Registro en bitácora (estatus) |
| Transmisión de mensaje al Director | Asistente | Máx. 30 min. después | Correo, WhatsApp, nota |
| Seguimiento de mensajes pendientes | Asistente | Diario | Bitácora de llamadas actualizada |
| Devolución de llamadas | Dirección / Asistente (coordinación) | Según instrucción | Registro en bitácora (cierre) |