 <p>UTEC</p>	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA RECEPCIÓN DEL CENTRO</b>	Código:	
		Fecha:	12/06/2017
		Edición:	02
		Página:	1 de 3

### OBJETO:

Este protocolo tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir en la recepción del centro, proponiendo una metodología definida y básica para la atención a las familias y allegados de las personas usuarias, así como a las visitas o llamadas exteriores que se reciban.

### PROFESIONALES IMPLICADOS:

- Recepcionista / conserje.

### PREREQUISITOS

- La recepción o conserjería del centro, deberá tener información actualizada diaria o semanal de los acontecimientos más relevantes que van a darse durante este periodo (fiestas, encuentros, reuniones, etc.), de las visitas que se esperan recibir (alumnos en práctica, profesionales de otras organizaciones, etc.), así mismo deberá conocer la relación de los usuarios del Centro y todo aquello que pueda facilitar la atención del visitante o la recepción de llamadas.

### MATERIAL NECESARIO

- *Normas de visitas:* horarios, lugar, etc. Anexo N°1.
- *Registro de control de visitas,* Anexo N°2 del “Protocolo de actuación ante la visita de la familia de la persona usuaria en el centro”.
- *Registro personalizado de visitas a usuarios/as,* Anexo N°1 del “Protocolo de actuación ante la visita de la familia de la persona usuaria en el centro”.
- *Libro de portería*
- Modelos de avisos

### METODOLOGÍA

#### *Atención a las visitas del Centro:*

El conserje o recepcionista saludará al visitante y averiguará qué es lo que demanda la visita (a quien viene a visitar, a qué servicio se dirige, etc.) y solicitará que su identificación.

Informará a los visitantes de las *normas de visitas* (Anexo N°1) establecidas y cumplimentará los *registros de control de visitas y personalizado de visitas a usuarios/as.*

Posteriormente, localizará a la persona responsable del departamento o servicio a quién viene a visitar y en caso de visitar a un/a usuario/a se aplicará el *Protocolo para la visita de la familia de la persona usuaria al centro.*

Código Seguro De Verificación:	kmXGYAumsMvt0BkzMduXiQ==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	<a href="http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/kmXGYAumsMvt0BkzMduXiQ==">http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/kmXGYAumsMvt0BkzMduXiQ==</a>	Página	1/3





UTEC

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
EN LA RECEPCIÓN DEL  
CENTRO**

Código:

Fecha: 12/06/2017

Edición: 01

Página: 2 de 3

El conserje o recepcionista, será la persona que acompañará al visitante hasta el encuentro del "visitado" una vez éste le dé la conformidad.

Por último, el conserje registrará en el libro de portería, cualquier mensaje que quisiera dejar la persona que ha llegado al Centro, en caso de no encontrar o no poderle atender la persona que viene a visitar.

***Atención de llamadas telefónicas exteriores del Centro:***

El conserje o recepcionista del centro atenderá las llamadas del exterior, previo saludo e identificación del centro al que ha llamado y derivará todas las llamadas al técnico o profesional oportuno evitando dar información personal de ninguna persona usuaria.

Recogerá los mensajes, avisos o notas en el modelo del aviso, siempre que no se encuentre la persona por la que se pregunta.

***Comunicación con los familiares, proveedores y público en general:***

En todo momento preservará la oficialidad de su comunicación, con máximo respeto y corrección, en tono alto y con claridad, sin tecnicismos ni abreviaturas, considerando de "usted" como fórmula básica de tratamiento, identificándose (nombre y cargo) y con su tarjeta personal si le fuera requerida.

**SEGUIMIENTO**

Para realizar el seguimiento de este protocolo se cumplimentará registro diseñado a tal fin, de tal forma que en Comisión de Calidad se puedan realizar propuesta de mejora al protocolo.

**ESTRUCTURA DE LAS ACTUACIONES:****➤ ACTUACIONES A SEGUIR EN LA RECEPCIÓN DEL CENTRO:**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1	Atención a las visitas del Centro.	Recepción – conserjería	<i>Libro de portería.</i> Normas de visita (Anexo N°1).
2	Atención de llamadas telefónicas	Recepción – conserjería	<i>Libro de portería</i> (Anexo N°3).

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	kmXGyAUmsMvt0BkzMduXiQ==	<b>Fecha</b>	12/06/2017
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/kmXGyAUmsMvt0BkzMduXiQ==">http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/kmXGyAUmsMvt0BkzMduXiQ==</a>	<b>Página</b>	2/3





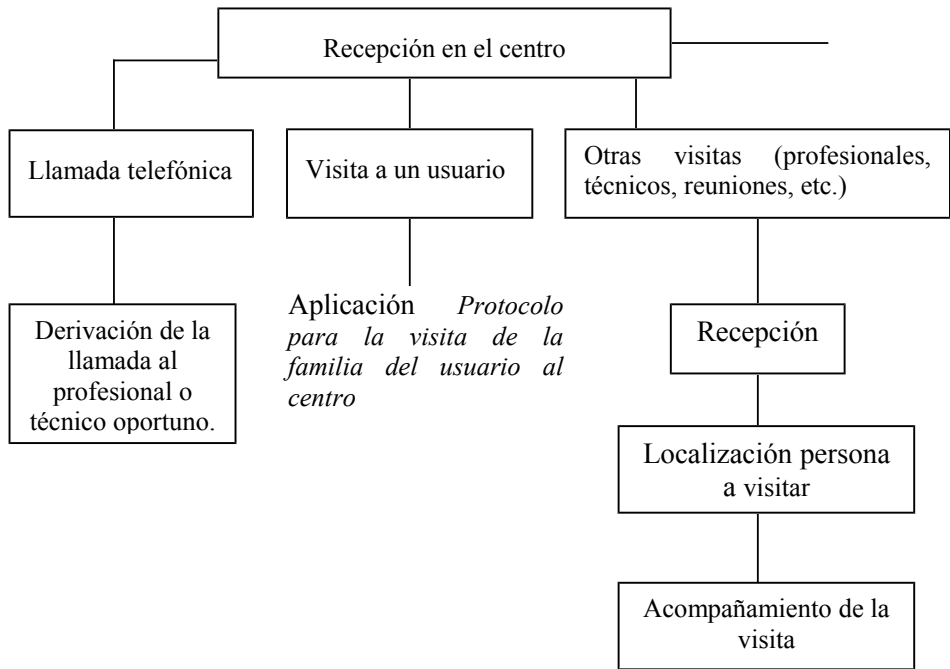
UTEC



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA RECEPCIÓN DEL CENTRO

Código: \_\_\_\_\_  
 Fecha: 12/06/2017  
 Edición: 01  
 Página: 3 de 3

	exteriores del Centro.		
3	Comunicación con los familiares, proveedores y público en general	Recepción – conserjería	<i>Libro de portería (Anexo N°3).</i>



Ordenanzas

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	kmXGYAUmsMvt0BkzMGuXiQ==	<b>Fecha</b>	12/06/2017
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/kmXGYAUmsMvt0BkzMGuXiQ==">http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/kmXGYAUmsMvt0BkzMGuXiQ==</a>	<b>Página</b>	3/3

