

 CIFP CERDEÑO	IT-07.03.01 INSTRUCCIÓN TÉCNICA SOBRE GESTIÓN DE LA CONSERJERÍA		
IT-07.03.01	EDICIÓN: 03	FECHA: 25/03/13	Página 1 de 4
PREPARADO POR: responsable de calidad		REVISADO Y APROBADO POR: Director	
Elaborado por: Responsable de Calidad  Fecha: 03/10/11		Aprobado por: Director  Fecha: 03/10/11	

CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE	2
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	2
3.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA	2
3.2 Información a comunicar desde este servicio	3
3.3 Normas del servicio de reprografía.	3



IT-07.03.01 INSTRUCCIÓN TÉCNICA SOBRE GESTIÓN DE LA CONSERJERÍA

IT-07.03.01

EDICIÓN: 03

FECHA: 25/03/13

Página 2 de 4

1. OBJETO

Esta instrucción técnica tiene por objeto determinar la forma en la que el CIFP CERDEÑO realiza determinadas operaciones relativas a la gestión de la conserjería.

2. ALCANCE

La presente instrucción es de aplicación a las actuaciones realizadas por el personal de conserjería relativa a la atención de llamadas y al proceso de matriculación del alumnado.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Lo ideal es que **no se espere más de tres tonos** antes de descolgar la llamada

Sostener el teléfono con la mano contraria a la empleada para escribir.

Hablar despacio y vocalizando

- Identificación del centro, saludo e identificación de la persona que llama.
 - o **Buenos días/tardes. Centro Integrado de FP Cerdeño. Habla con...¿En qué puedo ayudarle?**


Lo más común es que el interlocutor realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

1) Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

- a) Proporcionarle la información si se dispone de ella
- b) Si no se dispone de la información personalmente o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada a la unidad o persona oportuna dentro del centro.
 - **No dispongo de esta información, pero manténgase a la espera que le paso la llamada a... donde podrán atenderle. Gracias.**
- c) Si la información solicitada no corresponde a la actividad desarrollada en el centro, le intentaremos facilitar el número correspondiente al Servicio o Unidad donde consideremos que pueden solucionar su consulta, o en su caso, la forma de conseguirlo.

2) Solicitar la intervención de una persona en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada.

- Se indica que se va a proceder a localizar a la persona interesada.
 - o **De parte de quien por favor?.**
 - o **Un momento, no se retire por favor que voy a intentar localizarle.**
 - o Se localiza a la persona y se le informa verbalmente de quien le llama.

	IT-07.03.01 INSTRUCCIÓN TÉCNICA SOBRE GESTIÓN DE LA CONSERJERÍA		
IT-07.03.01	EDICIÓN: 03	FECHA: 25/03/13	Página 3 de 4

- Respuesta al comunicante:
 - **(Nombre de la persona que llama), le paso con...¿Desea algo más?**

Recogida de información.

- Si no se localiza a la persona se recupera la llamada y se señala la posibilidad de dejar un mensaje.
 - **En este momento D./Dña... No está disponible. ¿Le importaría facilitarme los siguientes datos?**
 - Si la persona no se ha identificado se le solicitará dicha identificación.
 - **¿Me puede decir con quién tengo el gusto de hablar?**
 - Se rellena el formulario **F-07.03.01** Aviso llamadas completo.
 - Tras rellenarlo.
 - **En cuanto esté disponible le facilitaré esta información. ¿Desea algo más?. Muchas gracias**
- Se tomará nota del aviso en el documento adecuado a tal fin, teniendo cuidado de tomar todos los datos necesarios para una correcta transmisión de la información. **La nota se dejará inmediatamente en la mesa del despacho del miembro de la Dirección a la que va dirigida o se le entregará en mano al profesor afectado, en el aula en la que imparta docencia.**

3.2 INFORMACIÓN A COMUNICAR DESDE ESTE SERVICIO


El personal de la conserjería podrá informar sobre:

- **Preinscripciones de ciclos formativos:**
 - Ciclos que se ofertan
 - Plazo de presentación de solicitudes
 - Documentación que se debe aportar
- **Matrícula:**
 - Ciclos que se ofertan
 - Plazo de presentación de solicitudes
 - Documentación que se debe aportar
- **Otra información disponible**

El personal de secretaria elaborará la información necesaria para que el personal de conserjería utilice. También se dejará en el recinto de conserjería los impresos de matrícula para que los recojan las personas interesadas.

3.3 NORMAS DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA.

El **uso** de este servicio esta restringido al personal del mismo.

	IT-07.03.01 INSTRUCCIÓN TÉCNICA SOBRE GESTIÓN DE LA CONSERJERÍA		
IT-07.03.01	EDICIÓN: 03	FECHA: 25/03/13	Página 4 de 4

La **atención** a todos los usuarios se realizara, exclusivamente, a través del mostrador.

- Profesorado:
 - Se les atenderá por orden de llegada.
 - No se atenderán solicitudes a través del alumnado.
 - Todos los encargos se entregarán en una carpeta debidamente identificada en cuanto a número de copias o trabajos, características del mismo y solicitante.
 - Se realizarán a lo largo del día de entrega o el posterior si existe saturación en el servicio.
 - El profesorado recogerá en Jefatura de estudios la hoja de “Servicio de fotocopiadora” original.
- Alumnado:
 - Solo se realizarán fotocopias autorizadas por el profesorado.
 - Solamente permanecerá en el servicio el delegado o el alumno encargado de las copias.
 - El profesorado recogerá el Modelo 1 de este anexo en la Secretaría entregando al alumno/a encargado el original a fotocopiar y la autorización firmada para la realización del proceso.
 - El alumno/a encargado, recoge el importe correspondiente y entrega al/el conserje la autorización, los originales y el dinero.
 - Posteriormente recogerá y repartirá las copias entre el alumnado del grupo.

Papel:

El mismo será entregado personal del centro.

Se firmara el libro correspondiente F-07.03.03

Utensilios:

Colocar cada elemento en su sitio.

Limpiar los mismos después de su utilización.

Fotocopiadora:

Reponer grapas cuando sea preciso.

Cambiar el tambor del tóner.

Avisar al servicio técnico en caso de avería o necesidad de consumibles.

Se ruega a todos, faciliten la labor del personal de conserjería.