

	<b>INSTRUCCION DE TRABAJO</b> <b>ATENCION TELEFONICA</b> <b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	Código: IT-CH-RH-07
		Página 1 de 2
	<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	Fecha de Revisión: Septiembre 2018 Versión vigente: 00

INDICE	Pág.
1. ALCANCE.....	1
2. DOCUMENTOS APLICABLES.....	1
3. DEFINICIONES.....	1
4. MATERIAL Y EQUIPO .....	1
5. DESARROLLO.....	2
6. ANEXOS.....	2
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	2

**1. Alcance:**

Toda persona que se comunice a la Jefatura del Departamento

**2. Documentos Aplicables:**

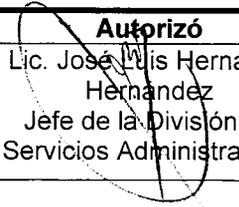
Libreta de anotaciones

**3. Definiciones:**

No aplica

**4.- Material y Equipo:**

Teléfonos, libreta, pluma

COPIA NO CONTROLADA	<b>Elaboró</b> C. Walter Alberto Galván Maldonado Administrativo del Depto. Recursos Humanos	<b>Revisó</b> Lic. Adriana Estrada Zavala Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>Autorizó</b> Lic. José Luis Hernández Hernández Jefe de la División de Servicios Administrativos
			

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO D</b> <b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b> <b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	Código: IT-CH-RH-07
		Página 2 de 2
		Fecha de Revisión: Septiembre 2018
	<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	Versión Vigente: 00

## 5. Desarrollo.

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
1	Administrativo de Recepción	Se reciben las llamadas
2	Administrativo de Recepción	Si conoce la respuesta, la atiende de inmediato.
3	Administrativo de Recepción	Si le solicitan hablar con la titular, se da seguimiento, de no poder atender la llamada el titular, se toma nota para posteriormente ponerse en contacto.
4	Administrativo de Recepción	Si lo peticionado se resuelve en alguna oficina del Departamento, se turna de inmediato al área correspondiente a fin de dar respuesta a la brevedad posible.
5	Administrativo de Recepción	Toma nota de lo peticionado con el fin de dar seguimiento para estar seguros que se atendió el llamado.
6	Integrantes de las oficinas de Recursos Humanos	Reciben el mensaje del administrativo de recepción y atienden el llamado.

## 6. Anexos

No aplica

## 7. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre de 2018	Reingeniería de los Procesos

COPIA NO CONTROLADA