|  |  |
| --- | --- |
| **UBICACIÓN DEL CARGO** | |
| **NOMBRE** | **RECEPCIONISTA** |
| **PROCESO** | Administrativo |
| **NIVEL** | Asistencial |
| **CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD** | N/A |
| **SUPERIOR INMEDIATO** | Gerente general |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPETENCIA** | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo:** Atender a clientes internos y externos con amabilidad y paciencia; suministrando información idónea y oportuna, direccionando las llamadas al área indicada. Además mantener en orden y controlar el archivo de la organización siguiendo adecuadamente los procedimientos establecidos. | | | | | | | | | | | |
|
|
| **Educación requerida** | **Primaria** | | **Bachillerato** | | **Técnico** | | **Tecnólogo** | | **Universitario** | | **Post-grado** |
| **N/A** | | **X** | | **N/A** | | **N/A** | | **N/A** | | **N/A** |
|  | | | | | | | | | | |
|  | X | | Obligatorio | | | | N/A | | No aplica | |
| **Formación** | Paquete de Office; Word y Excel básico, Internet | | | | | | | | | | |
| **HABILIDADES** | | | | | | **PLAN DE FORMACION** | | | | | |
| 1. Calidad del Trabajo 2. Planificación y Organización 3. Relaciones Interpersonales 4. Compromiso con la Empresa 5. Responsabilidad 6. Trabajo en Equipo 7. Puntualidad | | | | | | |  | | --- | | 1. Manejo y control del estrés. 2. Riesgo Público. 3. Riesgo ergonómico. | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **EXPERIENCIA** | |
| **EXPERIENCIA EN EL CARGO** | Experiencia mínima de un (2) años en cargos similares |

|  |
| --- |
| **FUNCIONES** |
| * Recibir llamadas cordialmente y direccionarlas al área que se solicite. |
| * Recibir llamadas de proveedores e informarle si hay pago programado para la semana. |
| * Recibir llamadas de clientes y proveedores y tomar la razón si la persona solicitada no se encuentra o no puede atender la llamada. |
| * Recibir correspondencia y remitirla a la persona indicada. |
| * Recibir correspondencia y darle su respectivo tramite. |
| * Recibir facturación según las fechas señaladas por contabilidad. |
| * Recibir correos y direccionarlos a la persona encargada. |
| * Entregar la papelería requerida y llevar el respectivo inventario. |
| * Radicar las facturas de los proveedores y correspondencia teniendo en cuenta el procedimiento definido. |
| * Las demás funciones que se lea asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo. |
| **RESPONSABILIDADES EN CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE** |
| * Conocer y cumplir con las disposiciones establecidas por la empresa asegurando la calidad y en procura de la prevención de accidentes, lesiones personales, protección de los activos y conservación del medio ambiente. |
| * Velar permanentemente por el cuidado integral de su salud y seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de las instalaciones, equipos, materiales y medio ambiente. |
| * Hacer uso de su puesto de trabajo y del equipo de cómputo que se encuentre bajo su responsabilidad siguiendo las normas de seguridad y salud laboral de la organización. |
| * Realizar inspección diaria de su área de trabajo antes del inicio de actividades garantizando la confiabilidad para su propia seguridad y la de las personas; manteniendo en excelente estado de orden y aseo su puesto de trabajo. |
| * Reportar las no conformidades, peligros, impactos ambientales, actos y condiciones inseguras, quejas reclamos o felicitaciones de partes interesadas oportunamente en los documentos establecidos. |
| * Reportar todo casi-accidente, accidente de trabajo o de manejo ambiental, y enfermedad profesional que se presente por efecto de las operaciones, suministrando información verídica y oportuna. |
| * Participar activamente en las actividades, grupos, capacitaciones y entrenamientos de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, ofrecidos por la compañía. |
| * Apoyar al Sistema Integrado de Gestión expresando mejores, más seguras y sostenibles formas para realizar las actividades, a través de acciones preventivas, correctivas y de mejora. |
| * Mantener la documentación a su cargo (documentos internos, externos y registros) actualizada, legible, identificable, de manera que permita su fácil recuperación. |
| * Apoyar el cumplimiento de los Requisitos Legales y de otra índole, aplicables para el Sistema Integrado de Gestión. |
| * Implementar y hacer uso adecuado de los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión para sus actividades. |
| * Reducir el consumo del agua y energía eléctrica en las oficinas, así como la disminución de recursos como el papel e implementos. |
| * Utilizar los celulares corporativos exclusivamente para los procesos internos de la compañía siguiendo las normas de seguridad y salud laboral de la organización. |
| * Todas las demás establecidas en procedimientos y demás documentos del sistema |
| **RESPONSABILIDADES ESPECIALES** |
| * Tener el archivo de correspondencia al día. |
| * Mantener el sistema de información debidamente alimentado |
| * Realizar el proceso correspondiente a las llamadas recibidas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR:  Luis Fabián Cardona Calle  Asesor S.O | REVISADO POR:  Luis Fabián Cardona Calle  Profesional en S.O | APROBADO POR:  Sergio Escobar Villa  Gerente |