



Laboratorios Bonin

PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA

Código:
FO-RH-25
Versión 4

PP.180
Versión 4

Página 1 de 8

PERFIL DE PUESTOS *Recepcionista*

Elaborado por: Asistente de Recursos Humanos	Firma:	Fecha: 6 de Julio de 2021
Aprobado por: Coordinador de Operaciones	Firma:	Fecha: 7 de Julio de 2021
Validado por: Coordinador de Recursos Humanos	Firma:	Fecha: 8 de Julio de 2021
Fecha de Vigencia: Julio 2021		

	<i>Laboratorios Bonin</i> PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA	Código: FO-RH-25 Versión 4 <hr/> PP.180 Versión 4 <hr/> Página 2 de 8
---	--	--

PERFIL DE PUESTOS

PUESTO	Recepcionista
ÁREA	Administración
DEPARTAMENTO	Operaciones
SECCIÓN	Operaciones
FECHA	Julio 2021

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:

- ✓ Dar un servicio y atención de calidad en forma rápida y eficiente a todas las personas que se presentan o comunican vía telefónica a la empresa.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

- ✓ Atender las llamadas que ingresen a la planta telefónica de la empresa direccionándolas al área que corresponda.
- ✓ Atender y direccionar a proveedores, clientes, visitantes que ingresan y se presentan a la Recepción.
- ✓ Dar soporte al área de Operaciones en las actividades de Control de Plagas, Extintores, Mantenimiento de Edificios y seguimiento a ingresos de producto, materias primas, materiales e insumos.

	<h1><i>Laboratorios Bonin</i></h1> <h2>PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA</h2>	Código: FO-RH-25 Versión 4 <hr/> PP.180 Versión 4 <hr/> Página 3 de 8
---	---	--

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

■ ACTIVIDADES DIARIAS:

- ✓ Atender todas las llamadas externas o internas que ingresan al Laboratorio. (PEO-OP-004).
- ✓ Trasladar las llamadas recibidas a las extensiones al Departamento que corresponda. (PEO-OP-004)
- ✓ Enviar correo electrónico con el mensaje recibido y datos de la persona que llamó, cuando no responden la llamada.
- ✓ Recibir toda la correspondencia y papelería y/o sobres de mensajería que se reciben en Villa Nueva. (PEO-OP-004).
- ✓ Realizar, recibir y devolver las llamadas que se requieran por medio de la planta telefónica.
- ✓ Atender directamente a clientes, proveedores y visitas en general, que se presentan a recepción en el Laboratorio.
- ✓ Informar a la persona que recibe la visita, que la persona o cliente que esperan se encuentra en recepción para que se presenten a recibirlos. (PEO-OP-004)
- ✓ Llevar control de contraseñas que se ingresan a archivo digital por día, por mes, y general.
- ✓ Anotar cuando se entrega talonario de contraseñas a depto. de compras (mensajeros).
- ✓ Generar reporte de contraseñas con número de factura y monto y entregar a Coordinador de Operaciones para firma de autorización.
- ✓ Entregar contraseñas a proveedores para pago de facturas, verificando los datos y que cuente con orden de compra y trasladarlas al Coordinador de Operaciones.
- ✓ Recibir facturas de clientes e informar a mensajeros cuando detecta errores en número de NIT, dirección o datos generales de la misma. (PEO-OP-004) También verificar que la factura tenga sello y firma de recibido del departamento que corresponde y que coincida con precios en orden de compra.
- ✓ Enviar a Contabilidad las facturas autorizadas por el Coordinador de Operaciones con su respectivo reporte.
- ✓ Archivar las constancias de facturas recibidas en contabilidad.
- ✓ Archivar reportes de contraseñas por día y por mes.

	<div><i>Laboratorios Bonin</i></div> <div>PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA</div>	<div>Código: FO-RH-25 Versión 4</div> <div>PP.180 Versión 4</div> <div>Página 4 de 8</div>
---	---	--

Continuación...

■ **ACTIVIDADES DIARIAS:**

- ✓ Encender y apagar los aires acondicionados del primer nivel y de Recursos Humanos según soliciten.
- ✓ Coordinar con la Secretaria de Operaciones para que, en ausencia de alguna de ellas, atienda las llamadas entrantes en Planta Telefónica.
- ✓ Ingresar en el archivo digital todas las solicitudes de compra recibidas en recepción.
- ✓ Trasladar a departamento de compras las solicitudes de compra recibidas e ingresadas a archivo digital.
- ✓ Archivar solicitudes de compra en leitz específico según correlativo asignado previamente.
- ✓ Ingresar en archivo digital las órdenes de compras generadas por departamento de Compras, según correlativo, según requerimiento, y colocar fecha de ingreso del producto cuando se reciba que correspondan a ingresos de Bodega de Materia Prima.
- ✓ Dar seguimiento a las fechas de entrega de las órdenes de compra.
- ✓ Verificar ingreso de compras en el tiempo estimado, generando indicador mensual. (PEO-CO-001)

■ **ACTIVIDADES SEMANALES:**

- ✓ Solicitar a Contabilidad que envíen el reporte de cheques de proveedores el día jueves.
- ✓ Confirmar con reporte de Contabilidad si están listos los cheques de proveedores, el día jueves/viernes de cada semana.
- ✓ Informar a los Proveedores que se presenten a las instalaciones de Villa Nueva para que recojan sus cheques.
- ✓ Enviar correo a Coordinador de Operaciones con listado, cuando se reciben llamadas de proveedores consultando por pago durante la semana y que no recibieron cheque el día viernes.

■ **ACTIVIDADES QUINCENALES:**

- ✓ Ninguna específica.

	<h1><i>Laboratorios Bonin</i></h1> <h2>PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA</h2>	Código: FO-RH-25 Versión 4 <hr/> PP.180 Versión 4 <hr/> Página 5 de 8
---	---	--

■ ACTIVIDADES MENSUALES:

- ✓ Gestionar y llevar control de las empresas de extintores para los edificios de la empresa, según instrucciones del Coordinador de Operaciones (PEO-OP-007).
- ✓ Gestionar y llevar control de las empresas fumigadoras para todos los edificios de la empresa, según instrucciones del Coordinador de Operaciones PEO-OP-003.
- ✓ Enviar a Coordinador de Operaciones, Jefe de Compras y Secretaria de Operaciones reporte de todas las facturas de compras recibidas en recepción durante el mes, con detalle de la factura, de la compra y del departamento al que corresponde el gasto.
- ✓ Enviar a Jefe de compras reporte de Solicitudes de Compra recibidas en el mes y Órdenes de compra del mes.

■ ACTIVIDADES ANUALES:

- ✓ Ninguna específica.

■ ACTIVIDADES OCASIONALES O PERIÓDICAS:

- ✓ Solicitar servicios a Siemens, cuando surgen nuevas extensiones, reparaciones de equipo telefónico y/o mantenimiento de los mismos o capacitaciones.
- ✓ Coordinar con proveedores locales para mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo en general, según instrucciones del Coordinador de Operaciones. (PEO-OP-007).
- ✓ Reportar a la Coordinación de Operaciones cuando reciba vía telefónica alguna queja o reclamo.
- ✓ Apoyar al departamento de Operaciones en las actividades que se requieran.
- ✓ Llevar el seguimiento con los proveedores sobre los reclamos y rechazos realizados por Aseguramiento de la Calidad para darles solución. (PEO-CO-001)
- ✓ Apoyar al Jefe de Compras en el proceso de cotizaciones varias de solicitudes de compra.
- ✓ Participar en auditorías internas y externas de ISO y Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- ✓ Recibir currículos que dejan en garita, realizar reporte y trasladar a Recursos Humanos.
- ✓ Archivar reporte de entregado a Recursos Humanos.

	<h1><i>Laboratorios Bonin</i></h1> <h2>PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA</h2>	Código: FO-RH-25 Versión 4
		PP.180 Versión 4
		Página 6 de 8

Continuación...

■ **ACTIVIDADES OCASIONALES O PERIÓDICAS:**

- ✓ Entregar solicitudes de empleo a aspirantes cuando lo solicite Recursos Humanos y llevar control del ingreso para el orden de las entrevistas.
- ✓ Apoyar en inducciones y/o capacitaciones de personal nuevo o traslado.
- ✓ Asistir a las capacitaciones que le sean asignadas por su Jefe Inmediato Superior o por el Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Aplicar los procedimientos conforme la Normativa ISO 9001-2015 y Buenas Prácticas de Manufactura.
- ✓ Reportar a su Jefe Inmediato Superior cualquier situación de problema, duda, consulta durante la gestión de trabajo.
- ✓ Realizar cualquier actividad inherente al cargo según indicaciones del Coordinador de Operaciones.

	<i>Laboratorios Bonin</i> PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA	Código: FO-RH-25 Versión 4 <hr/> PP.180 Versión 4 <hr/> Página 7 de 8
---	--	--

PERFIL INTERNO

REPORTA A:	Coordinador de Operaciones
SUPERVISA A:	Ninguno.
RELACION INTERNA CON:	Todos los Departamentos de Laboratorios Bonin.
RELACION EXTERNA CON:	Proveedores, Visitantes, Auditores ISO, Personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
ES SUSTITUIDO POR:	Secretaria de Operaciones
SUSTITUYE A:	Secretaria de Operaciones
HORARIO DE TRABAJO:	Lunes a Jueves: de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. Viernes: de 8:00 a.m. a 16:00 p.m.
HORARIO EXTRAORDINARIO:	Por la naturaleza del cargo, no está sujeto a limitaciones de tiempo.

	<h1 style="text-align: center;">Laboratorios Bonin</h1> <h2 style="text-align: center;">PERFIL DE PUESTOS RECEPCIONISTA</h2>	Código: FO-RH-25 Versión 4
		PP.180 Versión 4
		Página 8 de 8

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	NIVEL
Productividad	2
Trabajo en equipo	2
Calidad	2
Planificación de Actividades	1
Comunicación	3
Aplicación de la Matemática	2

REQUISITOS GENERALES	
Género	Femenino.
Edad	Mayor de 21 años.
Estado Civil	Indiferente.

NIVEL DE ESCOLARIDAD	Nivel Diversificado preferiblemente Secretaria Ejecutiva o Bilingüe, Bachiller en Ciencias y Letras o carrera afín.
EXPERIENCIA PREVIA	Puesto de recepcionista, atención al cliente o similar.
HABILIDADES TÉCNICAS	Atención al cliente directa y vía telefónica, programas de computación básicos (Word, Excel, Power Point, Outlook) y manejo de planta telefónica.
MANEJO DE MÁQUINAS Y/O EQUIPO	Computadora, planta telefónica, fotocopidora, fax, scanner, y equipo de oficina en general.
IDIOMAS	N/A.
OTRAS HABILIDADES	Habilidades de atención y servicio al cliente interno y externo.
OTROS CONOCIMIENTOS	***Generalidades de la Normas ISO 9001-2015 ***Normas internas,
DOCUMENTOS RELACIONADOS AL SISTEMA DE CALIDAD	*** PEO-OP-004: Recepción de llamadas *** PEO-OP-007: Mantenimiento de Edificios e Infraestructura
OTROS	Adecuada presentación personal. Discreta y confidencial con la información del área que maneja.

***Es una habilidad o requisito que no es necesario cumplirlo en el proceso de selección y que deberá darse posteriormente en la inducción y/o capacitación al puesto.