


|   |   |                        |            |
|---|---|------------------------|------------|
|  | <b>MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCIONISTA</b> | <b>CÓDIGO:</b>         | MN-GH-008  |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b>        | 01         |
|   | <b>PROCESO : GESTIÓN HUMANA</b>             | <b>FECHA REVISIÓN:</b> | 16/05/2016 |

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| <b>Nombre del Cargo:</b>         | Recepcionista       |
| <b>Proceso al que pertenece:</b> | Gestión Humana      |
| <b>Reporta a:</b>                | Jefe Gestión Humana |
| <b>Solicita reporte a:</b>       | N.A                 |

## 1. OBJETIVO


Orientar y dar apoyo al personal que necesite información.

## 2. ALCANCE

Este manual de funciones aplica para la recepcionista de Expreso Palmira S.A.


## 3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Prestar atención al Cliente (Afiliados, Empresa y personal natural) ya sea personal o telefónicamente.
- Recepcionar y realizar llamadas orientándolas al departamento correspondiente.
- Separar, digitar y archivar las planillas de control de viaje enviadas por el departamento de liquidación para el control de estas.
- Realizar solicitud de tiquetes de descuentos para empleados de la empresa.
- Recibir la solicitud de tiquetes requeridos por los trabajadores de la empresa.
- Recibir, clasificar y entregar correspondencia al departamento correspondiente.
- Despacho de correspondencia externa con los mensajeros correspondientes.
- Apoyar el proceso de liquidación en la parte de planillas.
- Llevar control de entrega de café y azúcar para la preparación de este a los empleados.
- RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE
  - ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
  - ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
  - ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
  - ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.

|   |   |                 |            |
|---|---|-----------------|------------|
|  | <b>MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCIONISTA</b> | CÓDIGO:         | MN-GH-008  |
|   |   | VERSIÓN:        | 01         |
|   | PROCESO : GESTIÓN HUMANA                    | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

- ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
- ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
- ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
- ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
- ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.
- ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
- ✓ Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

| REQUERIMIENTOS DE PERFIL                   |  |
|--|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>                           | Bachiller titulado.  |
| <b>FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO</b> | <p><b>Inducción Corporativa:</b> Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p><b>Inducción y Entrenamiento específico del cargo:</b> debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p> <p><b>La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente:</b> Se realizará según el programa de capacitación anual.</p> |
| <b>EXPERIENCIA</b>                         | Más de seis meses y hasta un año de experiencia relacionada con el cargo.  |
| <b>AUTORIDAD</b>                           | <b>Económico:</b> No toma decisiones que afecten las utilidades de Expreso Palmira.  |
|  | <b>Máquinas y Equipo:</b> En el desempeño de su labor, debe permanecer atento al buen uso de herramientas, enseres, maquinas y/o equipos.  |

|   |   |                        |            |
|---|---|------------------------|------------|
|  | <b>MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCIONISTA</b> | <b>CÓDIGO:</b>         | MN-GH-008  |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b>        | 01         |
|   | <b>PROCESO : GESTIÓN HUMANA</b>             | <b>FECHA REVISIÓN:</b> | 16/05/2016 |

|                |   |
|----------------|---|
|                | <b>Personas:</b> No tiene personas a cargo.                             |
| <b>RIESGOS</b> | Psicosocial, biomecánico, Físico, Tránsito, publico, Locativo, Mecánico |

|                | <b>ELABORÓ</b>      | <b>REVISÓ</b>          | <b>APROBÓ</b>          |
|----------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| <b>NOMBRE:</b> | Andrés Trujillo     | Andrés Peña            | Alejandra Jaramillo    |
| <b>CARGO:</b>  | Jefe Gestión Humana | Coordinador de calidad | Gerente Administrativa |