

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia Administrativa</b>
	Versión: 00	Fecha de Aprobación: 01 / 09 / 2022	Código: MOF - GAD - 002	

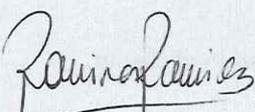
# DE LA SOBERA S.A.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### TELEFONISTA

**MOF - GAD - 002**

Versión: 00

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
<b>Guillermo Gómez</b> Analista de Procesos	<b>Romina Ramírez</b> Jefe Administrativo	<b>Rodrigo Galeano</b> Gerente Administrativo

<b>Descripción de las modificaciones:</b>	Emisión inicial.
<b>Fecha de vigencia:</b>	01 / 09 / 2022

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>		<b>Gerencia Administrativa</b>
	<b>Telefonista</b>		
	Versión: <b>00</b>	Fecha de Aprobación: <b>01 / 09 / 2022</b>	

### INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones tiene como objetivo establecer la organización formal de la empresa. El mismo se encuentra dirigido a todo el personal de la empresa. Todo cambio en las funciones debe formalizarse y mantenerse actualizado conforme a las políticas de la empresa. El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio sujeto a sanciones conforme a las normas del código laboral.

### IDENTIFICACIÓN Y RELACIÓN JERÁRQUICA

<b>DENOMINACIÓN DEL ÁREA:</b>	Administración.	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO:</b>	Telefonista.	
<b>RELACIÓN SUPERIOR:</b>	Jefe Administrativo.	
<b>RELACIÓN HORIZONTAL:</b>	Recepcionista.	
<b>RELACIÓN INFERIOR:</b>	No aplica.	
<b>SUSTITUCIÓN:</b>	Recepcionista.	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>DESEABLE</b>	<b>ALTERNATIVO</b>
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiante Universitario de carreras empresariales o comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiante Universitario.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia general de 1 año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de 6 meses o más en funciones similares.</li> </ul>

### CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Manejo de central telefónica.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Habilidad para redactar informes.
- Habilidad y/o conocimiento en atención y servicio al cliente.

### CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Atención / Orientación al Cliente.
- Habilidad de comunicación oral.
  - Amabilidad y trato agradable.
  - Proactividad.
  - Integridad.

Elaborado por: <b>Guillermo Gómez</b> Revisado por: <b>Romina Ramírez</b>	Fecha de Vigencia: <b>01 / 09 / 2022</b>	Aprobado por: <b>Rodrigo Galeano</b>	Página: <b>2 de 3</b>
--	---	---	--------------------------

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia Administrativa</b>
	<b>Telefonista</b>			
	Versión: <b>00</b>	Fecha de Aprobación: <b>01 / 09 / 2022</b>	Código: <b>MOF - GAD - 002</b>	

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los muebles y demás útiles proporcionados a su sector en cuanto a la adecuada utilización y conservación de estos.	<b>Permanentemente</b>
2.	Atender las consultas de los distintos sectores de la empresa, en tiempo y forma.	<b>Permanentemente</b>
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los responsables de los demás sectores de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	<b>Permanentemente</b>
4.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	<b>Permanentemente</b>
5.	Informar de manera oportuna al superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	<b>En cada caso</b>
6.	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o las medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	<b>En cada caso</b>
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector.	<b>En cada caso</b>
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
8.	Atender la central telefónica con prontitud y cortesía. Canalizar las llamadas al área y/o persona correspondiente.	<b>Permanentemente</b>
9.	Brindar por teléfono la información oportuna solicitada por clientes externos e internos.	<b>Permanentemente</b>
10.	Registrar la información de todas las llamadas atendidas, ya sean de colaboradores, clientes, proveedores u otros en la "Planilla de Registro de Llamadas".	<b>Permanentemente</b>
11.	Cargar en el CRM Pilot los datos de clientes que no pudieron ser atendidos al ser derivados al área correspondiente y que deseen la devolución de llamada por parte del área comercial.	<b>En cada caso</b>
12.	Apoyar en las tareas de la recepción y cubrir en los casos que sean necesarios.	<b>En cada caso</b>
13.	Recibir y emitir recados vía telefónica.	<b>En cada caso</b>
14.	Elaborar y remitir un informe de las llamadas que no pudieron ser transferidas al área correspondiente.	<b>Semanalmente</b>
15.	Informar a su superior inmediato sobre cualquier novedad que surja en el desarrollo de sus funciones.	<b>En cada caso</b>
16.	Realizar las demás tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo y las que le sean asignadas por su superior.	<b>En cada caso</b>

Elaborado por: <b>Guillermo Gómez</b> Revisado por: <b>Romina Ramírez</b>	Fecha de Vigencia: <b>01 / 09 / 2022</b>	Aprobado por: <b>Rodrigo Galeano</b>	Página: <b>3 de 3</b>
--	---	---	--------------------------

