

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Administrativa
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 30 / 07 / 2024	Código: MOF - GAD - 022	

DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

RECEPCIONISTA

MOF - GAD - 022

Versión: 03

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	Romina Ramirez Jefe Administrativo	Rodrigo Galeano Gerente Administrativo

Descripción de las modificaciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Jerárquica. • Conocimientos, habilidades y características personales. • Funciones específicas.
Fecha de vigencia:	30 / 07 / 2024

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Administrativa
	Recepcionista			
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 30 / 07 / 2024	Código: MOF - GAD - 022	

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

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

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Manejo de central telefónica.
- Habilidad comunicativa y orientación al cliente.
- Habilidad para realizar múltiples tareas a la vez.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Sociabilidad.
- Buena comunicación y elocuencia.
- Capacidad de organización.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Proactivo.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Romina Ramirez	Fecha de vigencia: 30 / 07 / 2024	Aprobado por: Rodrigo Galeano	Página: 2 de 3
--	---	---	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Administrativa
	Recepcionista			
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 30 / 07 / 2024	Código: MOF - GAD - 022	

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los recursos asignados a su área, tanto físicos (muebles, equipos, herramientas, instalaciones y hardware), informáticos (software, indicadores, datos e información de la Empresa y clientes) y de imagen de la Organización (buen nombre corporativo, importancia y respeto de la marca y la Empresa).	Permanentemente
2.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	Permanentemente
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás Sectores y Gerencias de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	Permanentemente
4.	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	En cada caso
5.	Informar en forma oportuna a su superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	En cada caso
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.	En cada caso
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	En cada caso
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
8.	Saludar con un trato agradable a los visitantes y brindar la información requerida, derivarlos a las áreas correspondientes.	Diariamente
9.	Atender la central telefónica con prontitud y cortesía, canalizar las llamadas a la persona correspondiente y efectuar las llamadas que se le solicite.	Diariamente
10.	Llevar un registro y control del número de llamadas recibidas ya sean de colaboradores, clientes, proveedores o terceros.	Diariamente
11.	Recepcionar facturas de proveedores y derivar las mismas al área que corresponda.	Diariamente
12.	Recibir correspondencias y documentación física, coordinar su entrega al colaborador o dependencia al cual está dirigida. Llevar un registro.	Diariamente
13.	Recepcionar sobres y encomiendas a ser enviadas de las distintas áreas de la empresa, llevar un registro detallado de estas y entregar al encargado de los envíos.	Diariamente
14.	Mantener actualizado el directorio telefónico de los números internos y números telefónicos de cada sucursal, facilitar el área y/o colaborador que lo solicite.	En cada caso
15.	Realizar actividades de soporte que se le asigne.	En cada caso
16.	Realizar las demás tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos del área conforme a las normas y procedimientos vigentes.	En cada caso

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Romina Ramirez	Fecha de vigencia: 30 / 07 / 2024	Aprobado por: Rodrigo Galeano	Página: 3 de 3
--	---	---	--------------------------