

I. TITULO DEL CARGO : RECEPCIONISTA

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : RECURSOS HUMANOS

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

a. Reporta a : Gerente de Recursos Humanos
Jefe de Recursos Humanos

b. Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar una cordial atención inicial a los clientes y público en general que visite las instalaciones de la Empresa de la misma manera atender en el servicio de comunicación telefónica a los clientes y funcionarios de la Empresa, a si como al personal en general.

V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa para su ejecución.
2. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
3. Informar a su Jefe inmediato de las ocurrencias que se hayan suscitado o sobre asuntos inherentes a su cargo, en forma constante.
4. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
5. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Recibir a toda visita programada, en la puerta de la Sede y saludar cordialmente, debiendo decir: 'Buenos(as) (días/tardes/noches), "Carolina" le da la bienvenida, adelante por favor, la visita para Gerencia General será acompañada hasta el lobby de la Sede.
2. Brindar atención inicial, información de interés general y orientación a los clientes que visiten nuestra Empresa.
3. Solicitar amablemente al visitante su identificación, el motivo de la visita y persona a contactar.

4. Anunciar de manera inmediata y oportuna al área correspondiente, la llegada de las personas citadas y/o visitas espontáneas, para la autorización del ingreso.
5. Derivar al visitante hacia el Área de Prevención de Seguridad previa autorización de ingreso por el área correspondiente, para gestionar su pase; o en su defecto, comunicar al visitante la restricción de la visita.
6. Orientar al visitante (Cliente, proveedor, postulante a un puesto de trabajo, etc.) cómo llegar hasta la oficina que corresponda para hacer su gestión.
7. Verificar la oportuna atención a los clientes, reiterando el aviso al área respectiva en caso de tiempos excesivos de espera.
8. Atender las llamadas locales o de larga distancia, transfiriendo rápidamente a los anexos correspondientes.
9. Mostrar en todo momento una actitud amable, expresión sonriente, inspirando confianza para acercarse y hacerle cualquier consulta.
10. Coordinar con las Áreas correspondientes cuando alguna visita y/o cliente no haya traído sus documentos de identificación, para agilizar su ingreso a la Empresa.
11. Preguntar amablemente al visitante si trae consigo equipos electrónicos tales como laptop, cámara fotográfica, cámara de video, entre otros equipos y coordinar con el Área a visitar, cuando se identifica alguno de estos equipos, para la autorización correspondiente de la jefatura de Seguridad.
12. Coordinar con la Secretaria de Gerencia General las visitas programadas de la Gerencia.
13. Coordinar con el Área de Producción Textil la programación de visita de clientes, que vienen para la toma de medidas y/o pruebas.
14. Coordinar con el Área de Finanzas los días programados para pago a proveedores, verificando que éstos sean atendidos a la brevedad posible.
15. Atender a los proveedores los días martes y jueves, verificar si su cheque está en lista de pagos de lo contrario coordinar con el Área de Finanzas.
16. Mantener al día los registros de control que sean establecidos para la recepción de documentos, sobres y/o encomiendas anotando los datos que sean solicitados.
17. Recibir y registrar en el cuaderno de cargo la información sobre la entrega de sobres y/o encomiendas a las Áreas, haciendo firmar el cargo respectivo. Colocar la hora, fecha y firma correspondiente manteniéndolo en orden y al día.
18. Toda correspondencia y prioritariamente aquella dirigida a la **Gerencia General y Gerencia Legal**, deber entregarse a su destinatario de manera INMEDIATA una vez recepcionada. En caso no cuente con atención, deberá comunicar de inmediato a su Gerencia, con el fin de tomar las acciones que corresponda.
19. Registrar la documentación externa, haciendo uso del Sistema "Trámite Documentario" en Salones Network, colocando la fecha y hora de recepción, área y funcionario a quien va dirigido el documento, remitente, tipo y cantidad de documentos; y notificar por teléfono a la secretaria o persona designada del área la entrega de sus respectivos documentos.
20. Registrar en el sistema "Trámite Documentario" en Salones Network, la entrega de documentos a la secretaria o persona designada del área, colocando la fecha y hora de entrega.

21. Verificar en el Sistema "Tramite Documentario" en Salones Network, el acuse de recibo correspondiente verificando su conformidad.
22. Participar activamente en la página de Personas Network.
23. Entregar la documentación que recepciona durante su turno de trabajo, sin dejar ningún pendiente para el día posterior, mostrando una presentación ordenada e impecable.
24. Guardar absoluta y total reserva de la información a la que tenga acceso.
25. Coordinar con el Área de Mantenimiento de la Empresa, para realizar revisiones preventivas y/o reparación de la central telefónica.
26. Dejar encargado la Central Telefónica a la Prevención de Seguridad, en caso de requerir el uso de los servicios higiénicos, realizar alguna entrega de documentos o alguna otra diligencia encomendada por su Jefatura inmediata.
27. Al termino de las labores del día (20.00 horas), la central telefónica queda derivada para su atención en prevención de seguridad de igual forma domingo / feriados.
28. Asegurar que el Área en el que labora se encuentre limpio y ordenado.
29. Elaborar diariamente un informe del número de visitas que recibe cada Área, así como de las ocurrencias y novedades que se presenten durante la jornada diaria. Presentar un informe a Gerencia General, Recursos Humanos y Capacitación y Desarrollo.
30. Comunicar de forma inmediata a su Jefe inmediato cualquier situación irregular que le impida cumplir con la ejecución de sus funciones, con eficiencia y oportunidad necesaria para su evaluación y toma de medidas correctivas.
31. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
32. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. PROHIBICIONES

1. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
2. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de Internet de interés personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del Jefe de Área.
3. Retirarse de la Sede durante su horario de trabajo reglamentario.
4. Formar grupos de conversación con el personal, en horarios de trabajo y dentro de la Sede.
5. Dormir e ingerir alimentos en el local dentro de su horario de trabajo.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
7. Hacer uso de teléfono para hacer o recibir llamadas personales.
8. Recibir visitas personales en la Sede, durante su horario de trabajo.
9. Relacionarse o tener vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo.

VALIDACIÓN			
RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Melissa Fiestas	Analista de OyM	
Revisión	Perla Paredes C.	Coordinadora de OyM	
Aprobación	Gloria Vizarreta A.	Gerente de RRHH	
	Jaime López-Chau	Gerente Capacitación y Desarrollo	