

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | NO. REVISIÓN: 2 |
| | | TALENTO HUMANO |
| | | FECHA DE REVISIÓN: ABRIL 2018 |
| PV NAVARRO Y ASOCIADOS S.C | RECEPCIONISTA | PÁGINA: 1 DE 3 |

1. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: RECEPCIONISTA

ÁREA: TALENTO HUMANO

2. LINEAS DE MANDO

| PUESTO AL QUE REPORTA | PUESTOS QUE LE REPORTAN |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor Talento Humano | <ul style="list-style-type: none"> • Mensajero |

3. OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, distribuir y canalizar los asuntos externos con el personal interno de la firma; ser el canal de comunicación de manera externa e interna. Ser la imagen de la firma de manera profesional y ejecutiva, cuidar que la recepción y áreas comunes estén siempre limpias y en orden.

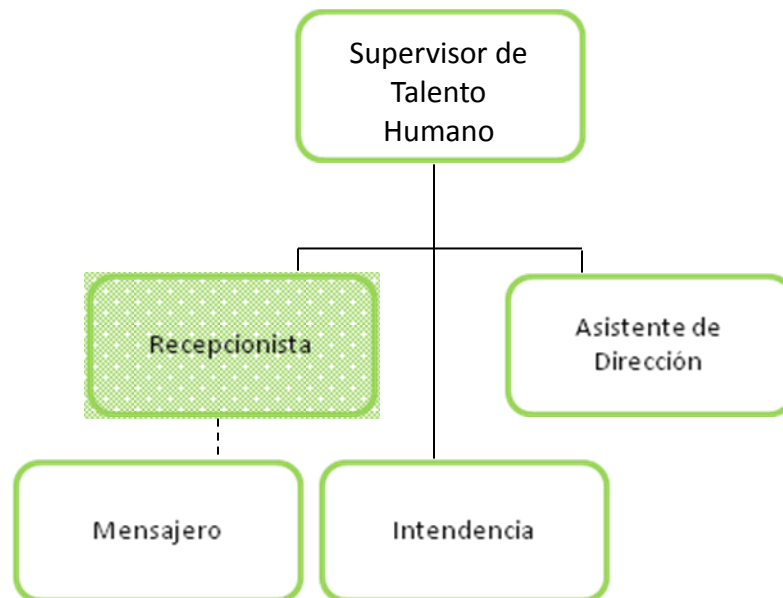
4. COMUNICACIÓN

| INTERNAS | |
|-----------------------------------|---|
| Con: | Para: |
| SOCIOS | <ul style="list-style-type: none"> • Cuestiones administrativas que le soliciten. |
| SUPERVISOR TALENTO HUMANO | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en actividades de Talento Humano. 1) Tablero de comunicación 2) Lista de extensiones 3) Cotizaciones 4) Actividades de integración |
| GERENTE, ASOCIADA Y COORDINADORES | <ul style="list-style-type: none"> • Recibir solicitudes para coordinar al mensajero en trámites legales. • Coordinar envío y recolección de papelería con cliente. |
| MENSAJERO | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la ruta y dar la programación del día. • Asignar actividades en general. |
| INTENDENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reportar áreas que requieran atención de limpieza. • Programación de insumos de oficina. • Eventos terraza • Jardinería |
| TODO EL PERSONAL | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de insumos de papelería, apoyo en copias, escaneo o alguna actividad sencilla administrativa. • Canalizar a clientes o visitantes con el personal interno según corresponda. |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | NO. REVISIÓN: 2 |
| | | TALENTO HUMANO |
| | | FECHA DE REVISIÓN: ABRIL 2018 |
| PV NAVARRO Y ASOCIADOS S.C | RECEPCIONISTA | PÁGINA: 2 DE 3 |

| EXTERNAS | |
|-------------|--|
| Con: | Para: |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Atención personal y telefónica, envío de factura, entrega y recepción de papelería, otros documentos, recepción de pagos, recibir mensajes y canalizarlos. |
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Coordinar la solicitud de requisición de mercancías y servicios. |

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la firma, operando una central telefónica, donde se atenderá a los visitantes en sus requerimientos de información y en su caso, canalizarlos a las áreas de trabajo correspondientes, con el fin de ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia.

| 6.1 RESPONSABILIDADES |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Recibir a clientes y visitas, asegurarse de dar una buena imagen, ofrecer agua etc. |
| <ul style="list-style-type: none"> Asegurarse de tener el área de recepción limpia y en orden. |
| <ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente que los equipos a su cargo y/o de su área funcionen correctamente. |
| <ul style="list-style-type: none"> Atender las llamadas del conmutador y correo electrónico |
| <ul style="list-style-type: none"> Escanear y realizar actividades administrativas al personal que lo solicite. |
| <ul style="list-style-type: none"> Elaborar cheques y póliza de egreso. (ausencia asistente de dirección) |
| <ul style="list-style-type: none"> Verificar que las salas de juntas estén en orden y limpieza. |
| <ul style="list-style-type: none"> Control de ingreso y mantener puertas cerradas. |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | NO. REVISIÓN: 2 |
| | | TALENTO HUMANO |
| | | FECHA DE REVISIÓN: ABRIL 2018 |
| PV NAVARRO Y ASOCIADOS S.C | RECEPCIONISTA | PÁGINA: 3 DE 3 |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Administrar y mantener archivo muerto con la metodología 5''s |
| <ul style="list-style-type: none"> • Control de insumos de papelería. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Control de insumos de cocina y productos de limpieza. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en encarpetar, archivar y relacionar documentos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el tablero de comunicación de manera mensual. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Llevar control de fechas de eventos en la terraza. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Organizar y crear la ruta del mensajero desde un día de antelación. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar y difundir la lista de extensiones de la firma a todo el personal. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la organización de actividades de integración |

7. PERFIL DEL PUESTO

EDAD DESEADA: 25 a 50 años

| | |
|----------------------|------------|
| Sexo: | Femenino |
| Estado Civil: | Indistinto |

| ESCOLARIDAD | |
|-----------------------------|---|
| Primaria | |
| Secundaria | |
| Bachillerato o vocacional | X |
| Carrera técnica o comercial | |
| Profesional | |
| Posgrado | |

HABILIDADES

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Productividad • Organización • Discreción |
|---|

COMPETENCIAS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office, copiadora, scanner, conmutador • Presentación ejecutiva • Atención y servicio al cliente • Sentido de urgencia • Manejo de personal |
|---|

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|----------------------------|-------------------------|------------------|
| COORDINADOR TALENTO HUMANO | JEFE DIRECTO DEL PUESTO | DIRECTOR GENERAL |