

Nombre del Puesto: Recepcionista

Identificación: 4030

Grupo Ocupacional: Servicios

Nivel de Empleo: Administrativo

Naturaleza del puesto

Atención de la central telefónica, brindando un servicio personalizado de los clientes internos y externos de la Empresa, recepción de la correspondencia y colaboración en labores de oficina.

Actividades

1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Atender la central telefónica con prontitud y cortesía, canalizar las llamadas a la persona correspondiente y efectuar las llamadas que se le soliciten.
3. Orientar al público sobre las oficinas que debe visitar a efecto de encaminar correctamente sus gestiones, informarles sobre la ubicación del personal y de las diferentes dependencias de la Empresa.
4. Llevar un registro de las llamadas nacionales e internacionales que ingresan o se generan en la Empresa.
5. Recibir correspondencia y coordinar su entrega a la persona o dependencia al cual está dirigida.
6. Transmitir mensajes mediante la operación de diversos equipos de intercomunicación.
7. Realizar labores de oficina que el ejercicio del cargo le demande, tales como, reportes de ofertas de servicio, registro del ingreso de personal externo a las dependencias, entre otros.
8. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
9. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la Empresa.

10. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la Empresa.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

Condiciones especiales del puesto**1. Formación académica**

Estudios Secundarios aprobados

2. Experiencia

De más de seis (6) meses a un (1) año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

3. Iniciativa, complejidad y supervisión recibida

Requiere alguna iniciativa y supervisión, por cuanto el trabajo permite seleccionar entre diversos métodos y procedimientos ya establecidos, sobre la base de instrucciones detalladas.

Debe resolver situaciones similares de poca complejidad, buscando nuevos cursos de acción para obtener la solución.

4. Supervisión ejercida y responsabilidad

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y custodia de información no confidencial o por el manejo de recursos materiales de baja cuantía.

5. Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden ocasionar daños sobre personas, materiales o equipos, instalaciones, funciones u operaciones cuyas consecuencias no repercuten de manera importante en la Empresa y resulta fácilmente su corrección.

6. Relaciones de trabajo

Las relaciones de trabajo que corresponden al puesto implican contactos frecuentes con el personal de nivel operativo de otras Unidades Organizacionales de RECOPE y/o público en general; para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas, recibir o brindar información de alguna variedad e importancia.

7. Esfuerzo físico y condiciones de trabajo

Con frecuencia la persona moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo, intensifica su esfuerzo físico para manejar maquinaria, equipo o instrumentos o requiere la utilización reiterada de uno de sus cinco sentidos.

El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales variantes o se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta ruidos intensos, iluminación deficiente, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.

Ubicación

Presidencia.

Áreas de especialización académica

Ninguna.

Requisitos legales

Ninguno.

Competencias actitudinales

Trabajo en equipo, Servicio al cliente, Iniciativa, Cooperación, Comunicación, Conocimiento del trabajo, Relaciones laborales.

Competencias técnicas

1. Dominio básico de paquetes informáticos, diferentes sistemas operativos para computadoras y sistemas informáticos empresariales.
2. Dominio básico de la normativa, políticas y procedimientos, atinentes a su cargo.
3. Dominio básico de las buenas prácticas en gestión de salud, ambiente y seguridad conforme a las políticas, procedimientos y regulaciones que desarrolle e implemente la Empresa.
4. Dominio básico de la industria de hidrocarburos.