

## DEFINICIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

1 de 4

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>	<b>RECEPCIÓN</b>	
<b>TITULACIÓN REQUERIDA</b>	BUP y/o grado medio relacionado con este campo profesional.	
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>	Procesos de desempeño en materia de Atención a los Clientes/ Facturación y cobro de servicios. Se valorará conocimientos de ofimática/Centralita telefónica/Correspondencia.	
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>	No se requiere experiencia	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA</b>	Administración	
<b>COLABORADORES A SU CARGO</b>	Ninguno	
<b>COMUNICACIÓN Y RELACIÓN</b>		
<b>INTERNA</b>	<b>EXTERNA</b>	
Dirección Dirección Asistencial Dirección de Operaciones Personal de la oficina central Administración Otras Recepcionistas de Igurco. Personal del centro en general y en particular con los responsables de cada departamento.	Usuario y familias. Visitas al centro. Proveedores. Subcontratas	
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (funcional)</b>		
Administración		
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>		
Tiene por misión la recepción y atención de clientes y proveedores, realizar tareas administrativas y de gestión básicas, recibiendo, registrando y transmitiendo información y la documentación requerida.		
<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIONES EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y más eficientes posibles.</li> <li>2. Apoyar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del Centro, permitiendo un adecuado control económico y administrativo del mismo.</li> <li>3. Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales, citas y/o reservas.</li> <li>4. Atiende las llamadas telefónicas internas realizadas por personal del centro, apoyándose en la megafonía si fuera necesario</li> <li>5. Lleva el control de registros de entradas y salidas de los residentes, así como las visitas de familiares, del mismo modo que cuando se produzcan permisos o vacaciones.</li> <li>6. Realiza los pedidos con la autorización del departamento correspondiente, si así fuera necesario.</li> <li>7. Realiza la facturación de los residentes De peluquería y podología así como la gestión de las consultas de estos servicios.</li> <li>8. Ofrece apoyo a los departamentos en la confección de diferentes documentos, informes, fotocopias y en el archivo de la misma.</li> <li>9. Labores de apoyo administrativo y contratación de urgencia en ausencia de la administración.</li> <li>10. Archivará las peticiones de salida o retraso en la llegada de los residentes, de acuerdo con el Reglamento de Régimen Interior del Centro.</li> <li>11. Lleva el control y registro de la entrada y salida de correspondencia, así como el reparto de correspondencia y prensa tanto a usuarios y familiares como a profesionales del Centro.</li> <li>12. Vigila los accesos externos abriendo y cerrando según proceda.</li> <li>13. En general, lleva a cabo todas aquellas actividades no especificadas, que se le requieran, de acuerdo a su cargo.</li> </ol>		

## DEFINICIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

2 de 4

### FUNCIONES EN CUANTO AL PERSONAL DEL CENTRO:

14. Se responsabiliza del control de presencia estipulado por la empresa para el personal en los distintos turnos a través del software o medio a tal fin.

### FUNCIONES EN RELACION CON LAS PERSONAS ATENDIDAS:

15. Atiende a los usuarios y familiares que acuden al centro, tanto presencialmente como telefónicamente.  
 16. Facilita información tanto a usuarios como familiares de estos, así como a las visitas que se acerquen al centro, derivándoles hacia los profesionales más adecuados para cada consulta o demanda atendida.  
 17. Gestiona las relaciones de atención directa a los residentes en cuanto a peticiones o reservas y otros servicios que requieran.  
 18. Tiene a su cargo el traslado de los residentes tanto dentro del Centro como al servicio de ambulancias, taxis u otros transportes.

### OBJETIVOS ASIGNADOS AL PUESTO

ÁMBITO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	META
<b>Satisfacción usuario</b>			
1.			
2.			
<b>Resultados de actividad/Calidad asistencial</b>			
3.			
4.			
5.			

### COMPETENCIAS REQUERIDAS (Se deberá consultar el Manual de Competencias Genéricas para conocer el detalle del grado requerido en cada competencia)

COMPETENCIAS (Habilidades, Capacidades y Actitudes)	DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA	GRADO REQUERIDO
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN	Ordena adecuadamente su trabajo para el cumplimiento de la actividad asignada.	<b>1</b>
	Cumple los programas de trabajo en situaciones normales de actividad, ajustándose a las tareas y tiempos.	
	Cumple con los horarios y jornada de trabajo	
	Suficiente nivel de autonomía y resuelve correctamente incidencias de carácter habitual	
	Reacciona correctamente ante incidencias y situaciones imprevistas de carácter habitual	
UTILIZACIÓN DE RECURSOS	Identifica las necesidades de materiales y recursos.	<b>2</b>
	Utiliza y maneja correctamente instrumentos y equipo	
	Presta atención a la disponibilidad de los mismos y sigue pautas para su mantenimiento y cuidado	
	Utiliza los recursos de forma ajustada a las necesidades y muestra interés por su aprovechamiento. Colabora adecuadamente en actividades de orden y conservación de los recursos	

## DEFINICIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

3 de 4

ORIENTACIÓN AL USUARIO	Actitud y trato educado y amable hacia el usuario.	3
	Propicia información suficiente y clara sobre las actuaciones profesionales efectuadas que contribuyan al adecuado conocimiento de las mismas	
	Adapta y modifica su lenguaje al interlocutor para favorecer una mayor comprensión	
	Escucha con atención a los usuarios	
	Cuida la comunicación verbal y no verbal atendiendo a las condiciones emocionales y personales del paciente y familiares	
	Asume la responsabilidad de comunicar, en el ámbito de sus competencias, en situaciones críticas.	
	Atiende adecuadamente las solicitudes y demandas de los usuarios	
	Atiende adecuadamente las solicitudes y demandas de los usuarios/servicio/función	
TRABAJO EN EQUIPO	Responde correctamente a las demandas y solicitudes de otros profesionales.	1
	Acata las decisiones del grupo, cumple correctamente las directrices y compromisos adoptados.	
	Comparte la información necesaria para el adecuado desarrollo de la actividad.	
	Participa en actividades, reuniones o proyectos conjuntos para los que se requiere su colaboración	
	Mantiene un adecuado intercambio de información con otras áreas.	
ACTITUD POSITIVA Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Se cuestiona y evalúa los resultados de su actividad diaria, identificando y desarrollando acciones de mejora.	2
	Aporta soluciones o sugerencias de mejora ante problemas o deficiencias.	
	Se cuestiona y evalúa los resultados de su actividad diaria, identificando y desarrollando acciones de mejora.	
RIGOR PROFESIONAL	Cumple sistemática y rigurosamente con el conjunto de normas, directrices y procedimientos.	2
	Muestra interés por las mismas, y se esfuerza por comprenderlas.	
	Discrimina correctamente el grado de confidencialidad exigido en cada caso en relación a la información sensible que maneja	
	Actualiza permanentemente sus conocimientos. Realizar acciones formativas y de aprendizaje de manera regular.	
	Acude a eventos, jornadas, cursos relacionados con su actividad, de manera voluntaria	
COLABORACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN	Colabora y participa activamente en actividades y proyectos promovidos por la organización cuando se requiere su colaboración.	2
	Habitualmente es requerido para participar en comisiones, grupos, etc...	
CAPACIDAD DOCENTE	Participa en las actividades de acogida, integración y formación de alumnos, personal de nueva acogida y/o otros profesionales del equipo, para las que se requiere su colaboración.	1
	Responde correctamente a las demandas y solicitudes de información realizadas por alumnos, personal de nueva incorporación y otros profesionales.	
	Propicia a todos ellos las instrucciones e informaciones necesarias para el desarrollo de su trabajo	
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</b>	<b>NIVEL DE CONOCIMIENTO REQUERIDO</b>	
<b>ASISTENCIALES GENÉRICOS</b>		

## DEFINICIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

4 de 4

<b>ASISTENCIALES ESPECIFICOS</b>		
<b>DE GESTIÓN</b>		
LOPD	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS. FIRMA DE DOCUMENTO.	
CALIDAD	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – PROCEDIMIENTOS APLICABLES. PROCESO ASISTENCIAL.	
MEDIOAMBIENTE	BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES Y MANEJO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS	
PREVENCIÓN DE RIESGOS	MANUAL DE AUTOPROTECCIÓN Y RIESGOS ASOCIADOS A TODOS LOS PUESTOS DE TRABAJO. MEDIDAS PREVENTIVAS. PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS.	
GESTIÓN DE RECURSOS	GESTIÓN, CONTROL Y MANEJO DE TODOS LOS RECURSOS DEL CENTRO.	
<b>IDIOMAS (NO REQUERIDO, SI VALORADO)</b>		
EUSKERA		
INGLES		
<b>INFORMATICA</b>		
<b>MOVILIDAD (DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN FUNCIÓN DE LA TITULACIÓN ACADEMICA DISPONIBLE)</b>		
<b>OPCIONES</b>	<a href="#">Auxiliar Administrativa, según méritos, capacitación y valoración del desempeño</a>	
<b>REQUISITOS</b>		