
	Perfil de puesto Recepcionista				
	Cód.	Rev.	Aprobado		
	GEPER 2000.105	00		Página 1 de 4	

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Recepcionista

REQUISITOS Y DEPENDENCIAS DEL PUESTO



Titulación requerida	BUP y/o grado medio relacionado con este campo profesional.
Formación requerida	Procesos de desempeño en materia de Atención a los Clientes/ Facturación y cobro de servicios. Se valorará conocimientos de ofimática/Centralita telefónica/Correspondencia.
Experiencia requerida	No se requiere experiencia
Dependencia jerárquica	Administración
Colaboradores a su cargo	Ninguno
Dependencia funcional	Administración

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
Misión del puesto

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.

Funciones principales asociadas al puesto
FUNCIONES ASOCIADAS A LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

1. Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y más eficientes posibles.
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.
3. Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales, citas y/o reservas.
4. Atiende las llamadas telefónicas internas realizadas por personal del centro, apoyándose en la megafonía si fuera necesario
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.
6. Realiza los pedidos con la autorización del departamento correspondiente, si así fuera necesario.
7. Realiza la facturación de los residentes De peluquería y podología, así como la gestión de las consultas de estos servicios.
8. Ofrece apoyo a los departamentos en la confección de diferentes documentos, informes, fotocopias y en el archivo de esta.
9. Labores de apoyo administrativo y contratación de urgencia en ausencia de la administración.
10. Archivar las peticiones de salida o retraso en la llegada de los residentes, de acuerdo con el Reglamento de Régimen Interior del Centro.
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.
12. Vigila los accesos externos abriendo y cerrando según proceda.
13. En general, lleva a cabo todas aquellas actividades no especificadas, que se le requieran, de acuerdo a su cargo.

	Perfil de puesto Recepcionista				
	Cód.	Rev.	Aprobado		Página 2 de 4
	GEPER 2000.105	00			

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 CON RELACIÓN A 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
Satisfacción usuario			
1.			
2.			
Resultados de actividad/ Calidad asistencial			
3.			
4.			

COMPETENCIAS NECESARIAS (según manual de competencias de Arabarren)

Competencia	Capacidad de planificación, organización	Grado requerido	1
<ul style="list-style-type: none"> • Ordena adecuadamente su trabajo para el cumplimiento de la actividad asignada. • 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. 			
Competencia	Utilización de recursos	Grado requerido	2
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de materiales y recursos. • 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 			

	Perfil de puesto Recepcionista				
	Cód.	Rev.	Aprobado		
	GEPER 2000.105	00		Página 3 de 4	

Competencia	Orientación al usuario	Grado requerido	3
	<ul style="list-style-type: none"> Actitud y comportamiento de trato personalizado y considerado con el usuario Propicia información adaptada a las necesidades del usuario, asegurándose de su comprensión. Transmite profesionalidad, claridad en los mensajes, adecua el mensaje al interlocutor y verifica el nivel de comprensión. Asume la responsabilidad de comunicación con el usuario, ejerciendo adecuadamente la comunicación en situaciones críticas y emocionalmente especiales Muestra interés por conocer las necesidades del usuario/servicio /función y se anticipa a las mismas 		
Competencia	Trabajo en equipo	Grado requerido	1
	<ul style="list-style-type: none"> Responde correctamente a las demandas y solicitudes de otros profesionales. 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. 		
Competencia	Actitud positiva y adaptación al cambio	Grado requerido	2
	<ul style="list-style-type: none"> Se cuestiona y evalúa los resultados de su actividad diaria, identificando y desarrollando acciones de mejora. Aporta soluciones o sugerencias de mejora ante problemas o deficiencias. Asume adecuadamente los cambios y mejoras que afectan a su ámbito de trabajo 		
Competencia	Rigor profesional	Grado requerido	2
	<ul style="list-style-type: none"> Cumple sistemática y rigurosamente con el conjunto de normas, directrices y procedimientos. Muestra interés por las mismas, y se esfuerza por comprenderlas. Discrimina correctamente el grado de confidencialidad exigido en cada caso en relación con la información sensible que maneja Actualiza permanentemente sus conocimientos. Realiza acciones formativas y de aprendizaje de manera regular. Acude a eventos, jornadas, cursos relacionados con su actividad, de manera voluntaria. 		
Competencia	Colaboración con la organización	Grado requerido	2
	<ul style="list-style-type: none"> Colabora y participa activamente en actividades y proyectos promovidos por la organización cuando se requiere su colaboración. Habitualmente es requerido para participar en comisiones, grupos, etc... 		
Competencia	Capacidad docente	Grado requerido	1
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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 		

	Perfil de puesto Recepcionista				
	Cód.	Rev.	Aprobado		
	GEPER 2000.105	00			Página 4 de 4

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS		
Área	Nivel de conocimiento (descripción)	Valoración
Asistenciales		
De Gestión		
LOPD	Compromiso de confidencialidad de datos. Firma de documento	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
Calidad	Sistema de gestión de calidad – Procedimientos aplicables, proceso asistencial.	<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Prevención de Riesgos Laborales	Manual de autoprotección y riesgos asociados a todos los puestos de trabajo. Medidas preventivas. Prevención y actuación ante emergencias.	<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Medioambiente	Buenas prácticas ambientales y manejo responsable de los recursos.	<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Gestión de recursos	Gestión, control y manejo de todos los recursos del centro.	<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Informáticos / Digitales		
Herramientas ofimáticas (Word, Excel...)	Manejo de Excel, y PowerPoint.	<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Trabajo colaborativo (One Drive, Teams...)	Organización de la información (Grupos, sistemas de archivos, niveles de permiso...), convocatoria y dinamización de reuniones online, equipos de Teams...)	<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Idiomas		
Euskera		<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable
Inglés		<input type="checkbox"/> Requisito <input checked="" type="checkbox"/> Valorable

COMUNICACIÓN Y RELACIÓN		
Interna		Externa
<ul style="list-style-type: none"> Dirección Dirección Asistencial Dirección de Operaciones Personal de la oficina central 	<ul style="list-style-type: none"> Administración Otras Recepcionistas de Arabarren. Personal del centro en general y responsables de departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario y familias. Visitas al centro. Proveedores. Subcontratas

MOVILIDAD (dentro de la estructura de la empresa)	
Opciones	Requisitos
Auxiliar Administrativa, según méritos, capacitación y valoración del desempeño.	