

**I. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Compuestudio
ACTIVIDAD ECONOMICA	Educativa
DIRECCION	Carrera 45- N° 49-60

II. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Recepcionista
CARGO AL QUE REPORTA:	Gerente- Rector (a) -Coordinar (a)- director de mercadeo
CARGOS QUE COORDINA:	Auxiliar- (aprendiz)
TIPO DE CARGO:	Administrativo
ÁREA A LA QUE PERTENECE:	Administrativa
PROCESO:	Gestión Administrativa

III. MISION DEL CARGO

Asegurar la calidad del primer contacto con los clientes, siendo una extensión de su imagen, buen nombre y reputación, buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de nuestros clientes internos y externos; así como el debido proceso en la comunicación.

IV. RESPONSABILIDADES

Actualizar el formato diariamente del personal que solicita información de la institución como estudiantes potenciales, tanto de bachillerato como programas técnicos.

Administrar y controlar el archivo de llaves de la institución.

Archivar los certificados, permisos de salida y ausencias de estudiantes de bachillerato.

Asistir los procesos de comunicación entre las entidades externas, órganos del Gobierno Escolar, docentes, padres de familia y estudiantes de la Institución.

Atender en forma correcta, oportuna, personal y telefónicamente al público que acuda a la institución, garantizando información sobre los servicios solicitados.

Brindar atención oportuna y adecuada en todos los aspectos relacionados con el área administrativa, garantizando una organización de agenda para el cumplimiento de los objetivos.

Conservar y entregar oportunamente la correspondencia y bienes, de forma que minimice el riesgo de deterioro o pérdida de las mismas; diligenciado el respectivo formato.

Cumplir responsablemente con la entrega de constancias y certificados, dejados bajo su responsabilidad por la secretaría académica, según lo solicitado por el cliente.

Disponer y entregar el formato de quejas, sugerencias y reclamos a los usuarios que lo requiera, asegurando su recepción y entrega a rectoría.

Mantener una actitud de observación ante los actos o situaciones sospechosas dentro de la institución y reportar lo que considere extraño.

Recibir, redactar y enviar la correspondencia y documentos que se originen en la Institución, al área que corresponda.

**V. AUTONOMIA Y RELACIONES**

Autonomía en el Cargo:	* Tomar decisiones con relación al préstamo de espacios en la institución al personal interno.
Relaciones Internas:	* Personal docente, administrativo, estudiantil y padres de familia.
Relaciones Externas:	* El núcleo educativo.

VI. PERFIL DEL CARGO

A. EDUCACION	REQUISITO	MEDIO VERIFICACIÓN
Grado de Instrucción:	Técnico o técnico profesional.	Certificación.
Profesión:	Secretariado Administrativo o programas a fines	Certificación.
Idioma:	N/A	
B. EXPERIENCIA	REQUISITO	MEDIO VERIFICACIÓN
No requiere.	N/A	N/A
C. FORMACION	REQUISITO	MEDIO VERIFICACIÓN
Diplomados o cursos de actualización.	Certificado que acredite la competencia en el área afín o de su formación.	Certificación.
D. CARACTERISTICAS DE LA PERSONALIDAD	REQUISITO	MEDIO VERIFICACIÓN
Sociable. Reservado. Sensibilidad Realista. Estable Emocionalmente. Responsable.	Presentar pruebas sicométricas o de simulación que certifique medianamente el rasgo de personalidad.	Prueba de personalidad.
E. DOCUMENTOS ANEXOS	REQUISITO	MEDIO VERIFICACIÓN
Todos aquellos que sean de norma por las autoridades competentes.	<ul style="list-style-type: none">* Hoja de vida.* Copia cedula de ciudadanía.* Libreta militar* Certificado de títulos.* Certificado de la procuraduría.* Certificado de contraloría.* Certificado RNMC.* Certificado de policía.* Certificado de experiencia laboral.	Copias de documentos.



VII. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO

COMPETENCIA CORPORATIVA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Sentido de Pertenencia e Igualdad	Es la actitud permanente de dar a cada uno lo que le corresponde al entorno de los procesos educativos de la institución, en relación con los estudiantes, el manejo de estos, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. Implica pensar, sentir y obrar de este modo en todo momento en sintonía con la institución educativa.	Superior
Compromiso Institucional	Es sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometiéndose por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la organización, controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumplir con sus compromisos, tanto personales como profesionales.	Superior
Desarrollo de Valores Institucionales e Individuales	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales, respetando las políticas de la institución. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral, como en la vida privada.	Superior
Excelencia Académica	Ayudar a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la institución educativa. No es simplemente permitir que los estudiantes obtengan juicios valorativos de "E" sino un esfuerzo por que estos logren realmente conocimientos.	Superior
Orientación al Cliente	Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus deseos y expectativas; anticipándose a sus necesidades o demandas del cliente (interno / externo) desde cualquier ámbito de la organización, siendo capaz de darle satisfacción a sus requerimientos.	Superior
Trabajo en Equipo	Es la habilidad de movilizar los aspectos positivos y el entusiasmo de los miembros del equipo para alcanzar un objetivo común.	Superior
COMPETENCIAS FUNCIONALES	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Negociación	Capacidad para efectuar intercambios con terceras personas, identificando las posiciones propia y ajena de una negociación, realizando acuerdos satisfactorios basados en una filosofía ganar - ganar.	Superior
Sentido de Urgencia	Percibir la urgencia de determinadas actividades y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo.	Superior
Solución de Problemas	Capacidad para identificar, realizar análisis, reconocer información significativa, buscar datos relevantes y diagnosticar posibles causas de una situación o problema.	Superior



MANUAL DE RESPONSABILIDADES PERFILES Y CARGOS

RECEPCIONISTA

FECHA: septiembre de 2021

VERSIÓN : 03

Página 4 de 4

Conocimiento del Entorno	Tener conciencia de las condiciones específicas del entorno de trabajo. Dominando información actualizada referente a cada gestión estratégica de la institución y del rol que desempeña.	Superior
Atención al Detalle	Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información, así mismo como la habilidad de movilizar aspectos del día día, centrándose en las prioridades y manteniendo al máximo la atención a los requerimientos que se exigen.	