

	DESCRIPCIÓN DE CARGO ASISTENTE DE ATENCIÓN ACCESIBLE AL CLIENTE	DC-PRO-02 Rev:00 Pág: 1 de 3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

1. OBJETIVO DEL CARGO

Satisfacer las necesidades de servicio a clientes oyentes y sordos de la Fundación Saraki tanto en castellano como en lengua de señas, operando la central telefónica, brindando atención al público de Saraki, proveer requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, sirviendo de apoyo en las actividades administrativas de la fundación y velando por la comunicación accesible de la fundación con todos sus grupos de interés.

2. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Garantizar una excelente atención a cada uno de los visitantes de la Fundación.
- Administrar y responder el correo electrónico fundacion@saraki.org.
- Recibir, documentar y llevar registro numerado, fotocopiar y derivar a los destinatarios las Notas o cualquier tipo de documento recibido.
- Recibir y gestionar la entrega de documentos varios para personas o instituciones externas, haciendo seguimiento de entrega de las mismas.
- Atender las llamadas entrantes y derivarlas a las personas correspondientes
- Atender las video llamadas entrantes en Lengua de Señas y derivarlas a las personas correspondientes
- Facilitar las comunicaciones de los integrantes del equipo con los usuarios sordos
- Atender a las personas que ingresan a la organización: clientes, proveedores, visitas, usuarios y otros, y derivarlos con las personas correspondientes.
- Realizar impresiones y/o fotocopias según le sea solicitado por la Gerencia de Alianzas Estratégicas y/o Presidencia.
- Coordinar y facilitar logística a eventos y reuniones de la Fundación.
- Completar ficha pre-inicial, agendar y confirmar entrevistas con usuarios.
- Solicitar presupuestos según sea requerido por la Gerencia de Alianzas Estratégicas y/o Presidencia.
- Coordinar uso de salas de reunión y servicio de cafetería.
- Confirmar la asistencia a eventos organizados por la fundación.
- Solicitar la provisión de artículos de librería, limpieza y cafetería.
- Administrar el stock de útiles de oficina de uso corriente.
- Identificar necesidades de mantenimiento de instalaciones y/o equipos.
- Dar apertura al portón vehicular y peatonal cuando sea necesario.
- Verificar el movimiento general de personas en la fundación a través de las cámaras de circuito cerrado.
- Contar con servicios de emergencia cuando sea requerido.
- Manejo de caja chica, rendición y gestión para reposición de tal forma de tener siempre dinero disponible.
- Realizar semanalmente copia de seguridad de información de la computadora a su cargo y entregar al Asistente Administrativo.
- Realizar todas aquellas tareas que sean necesarias para el excelente desempeño de su función designadas por la presidenta o Gerente de Alianzas Estratégicas.

NOTA: Todas las actividades mencionadas en este documento son enunciativas, más no limitativas.

3. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO

- Contar con una Computadora con:

	DESCRIPCIÓN DE CARGO ASISTENTE DE ATENCIÓN ACCESIBLE AL CLIENTE	DC-PRO-02 Rev:00 Pág: 2 de 3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

- Herramientas informáticas: procesador de texto, planilla electrónica, etc.
- Conexión a impresora y scanner.
- Internet.
- Correo electrónico corporativo.
- Acceso a fotocopiadora.
- Disponer de interno telefónico habilitado para llamadas locales.
- Celular corporativo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO

4.1 EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación	Experiencia
Estudiante universitario de carreras del ámbito administrativo: Administración de Empresas, Contabilidad, Ingeniería Comercial o afines, o Egresado de Cursos Superiores de secretariado. Manejo avanzado de Lengua de Señas Paraguayas	Experiencia de un año en cargo similar.

4.2 CAPACITACIONES REQUERIDAS

Descripción
Manejo de Herramientas Informáticas: procesador de texto, planilla electrónica, presentaciones.
Manejo de central telefónica.
Atención al cliente.
Conocimiento básico de idioma guaraní (oral).
Conocimiento de lengua de señas (avanzado y excluyente).

4.3 CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Responsable
- Amabilidad
- Resolutiva
- Proactivo.
- Ordenado y sistemático.
- Buen relacionamiento interpersonal.
- Ética, integridad.
- Empatía.



DESCRIPCIÓN DE CARGO
ASISTENTE DE ATENCIÓN ACCESIBLE AL
CLIENTE

DC-PRO-02
Rev:00
Pág: 3 de 3

- Vocación de servicio.