

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 07 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 002	

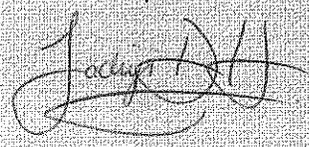
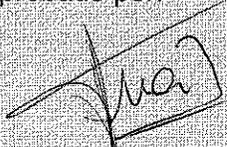
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENTE DE POSVENTA

MOF - GPV - 001

Versión: 00

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
Jadyi Duarte Analista de Procesos	Rodrigo Galeano Gerente Administrativo	Lucilo Fernández Gerente General

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	07 / 08 / 2024

DE LASOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Gerente de Posventa			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 07 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 002	

INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones tiene como objetivo establecer la organización formal de la empresa. El mismo se encuentra dirigido a todo el personal de la empresa. Todo cambio en las funciones debe formalizarse y mantenerse actualizado conforme a las políticas de la empresa. El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio sujeto a sanciones conforme a las normas del código laboral.

IDENTIFICACIÓN Y RELACIÓN JERÁRQUICA

DENOMINACIÓN DEL ÁREA:	Gerencia de Posventa.
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Gerente de Posventa.
RELACIÓN SUPERIOR:	Gerente General.
RELACIÓN HORIZONTAL:	Gerente Comercial, Gerente Financiero, Gerente Administrativo, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Supply Chain, Gerente de Marketing.
RELACIÓN INFERIOR:	Encargado de Garantías Automóviles, Coordinador de Servicios Automóviles, Jefe de Repuestos Automóviles, Jefe de Repuestos Maquinarias, Coordinador de Servicios Maquinarias, Encargado de Garantías Maquinarias.
SUSTITUCIÓN:	Gerente General.

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Título universitario de las carreras de Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Agronómica, Ingeniería Eléctrica, Administración de empresas o afines. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia general de 3 años o más. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia específica en cargos y funciones iguales o similares de 2 años y más.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de Administración de Ventas y Financiera.
- Conocimientos de Procesos Comerciales.
- Conocimiento de herramientas informáticas.
- Conocimientos de Matemática Financiera.
- Habilidades de Administración del Personal.
- Técnicas de Negociación.
- Dominio del negocio de maquinarias, automóviles e implementos nuevos y usados, mercado y competencia.
- Manejo de Leyes de Defensa al Consumidor.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Rodrigo Galeano	Fecha de vigencia: 07 / 08 / 2024	Aprobado por: Lucilo Fernández	Página: 2 de 4
---	---	--	--------------------------

DE LASOBERA	Manual de Organización y Funciones		Gerencia de Posventa
	Gerente de Posventa		
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 07 / 08 / 2024	

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Capacidad de Planificación y de Organización.
- Liderazgo.
- Capacidad para resolver problemas.
- Dirección de equipos de trabajo.
- Capacidad negociadora.
- Integridad, compromiso y perseverancia.
- Equilibrio emocional.
- Facilidad de expresión.

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Planificar, conjuntamente con los colaboradores a su cargo, las actividades generales a realizar para cumplir con las metas de la Gerencia.	Mensualmente
2.	Organizar y coordinar eficientemente todas las actividades de la Gerencia cuidando de obtener el mejor rendimiento, atendiendo los factores de simultaneidad, oportunidad y control cruzado.	Diariamente
3.	Diseñar sistemas de control técnico para conocer la forma de ejecución de las actividades de los colaboradores a su cargo y los resultados previstos.	En cada caso
4.	Aplicar técnicas de gerenciamiento de relaciones humanas, transmitiendo constantemente a los colaboradores a su cargo el propósito de los trabajos comprometidos y el sentido de trabajo en equipo, buscando un clima saludable de cooperación, integración y resultados positivos. Desarrollar sistemas de reconocimientos.	Diariamente
5.	Atender consultas, orientaciones o reclamos recibidos de los colaboradores a su cargo o terceros involucrados en los trabajos relacionados a su área y disponer las soluciones más correctas, con seguimiento del caso.	Diariamente
6.	Cumplir y hacer cumplir Disposiciones, Reglamentos, Normativas y Procedimientos vigentes.	Permanentemente
7.	Someterse a evaluación, de acuerdo con las políticas y sistemas de evaluación vigentes o de acuerdo con los sistemas implementados por su superior.	Semestral y/o Anualmente
8.	Tomar conocimiento de todos los documentos dirigidos a la Gerencia y expedirse sobre los mismos en la brevedad posible, conforme a los tiempos establecidos para cada tema.	En cada caso
9.	Disponer de los controles correspondientes para la adecuada utilización y conservación de las instalaciones, muebles, maquinas, equipos y bienes en general a su cargo.	Permanentemente

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Rodrigo Galeano	Fecha de vigencia: 07 / 08 / 2024	Aprobado por: Lucilo Fernández	Página: 3 de 4
---	---	--	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Gerente de Posventa			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 07 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 002	

NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
1.	Diseñar planes de ventas, conforme a los indicadores de gestión y resultados aprobados por la Gerencia General. Presentar y obtener aprobación de su superior. Una vez aprobado implementar con los departamentos a su cargo.	Mensualmente
2.	Hacer seguimiento y control de todos los presupuestos y trabajos de los departamentos a su cargo y de las sucursales en lo que se refiere.	Diariamente
3.	Llevar y analizar estadísticas de posventa. Realizar estudios comparativos y de comportamiento por ciclos, situaciones internas y/o externas. Presentar los informes.	Trimestralmente
4.	Atender a las necesidades de insumos y estructuras de los talleres, conforme a los comportamientos de las ventas y de las condiciones de ventas proyectadas.	Periódicamente
5.	Proponer precios, promociones, descuentos, sistemas de pago, realizar sugeridos de compras de repuestos y otros, para el diseño de los planes de ventas.	Periódicamente
6.	Coordinar jornadas de capacitación técnica y de motivación entre los jefes, y demás colaboradores a su cargo.	Trimestralmente
7.	Realizar el monitoreo, análisis y evaluación de los resultados de gestión de la Gerencia y sus respectivos indicadores de gestión y cumplimiento. Elevar informe a su superior al respecto.	Mensualmente
8.	Supervisar el correcto cumplimiento de campañas de servicio y/o recall.	En cada caso
9.	Realizar visitas a clientes por cortesía o por motivos especiales.	Periódicamente
10.	Presentar a la Gerencia Administrativa según necesidad, la compra de herramientas especiales.	En cada caso
11.	Realizar entrevistas de selección a postulantes para los cargos de las áreas de la Gerencia.	En cada caso
12.	Realizar el control de recupero de garantías, garantías rechazadas, a fin de replantearlos nuevamente.	Mensualmente
13.	Mantener contactos con proveedores en búsqueda de alternativas para nuevos negocios y acuerdos comerciales.	Periódicamente
14.	Asegurar el cumplimiento de las reglamentaciones que regulan la seguridad en el trabajo y la prevención de accidentes.	Periódicamente
15.	Realizar visitas a sucursales a fin de corroborar y tener conocimiento a nivel general de la organización, desarrollo y forma de trabajo de los colaboradores a su cargo.	Periódicamente
16.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por su superior e incluso aquellas que no estén enunciadas de forma explícita en este manual, y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo.	En cada caso

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Rodrigo Galeano	Fecha de vigencia: 07 / 08 / 2024	Aprobado por: Lucilo Fernández	Página: 4 de 4
---	---	--	--------------------------