

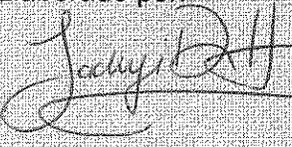
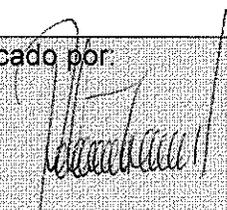
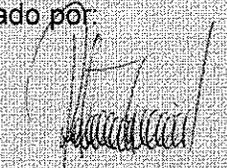
DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 004	

DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COORDINADOR DE SERVICIOS AUTOMÓVILES

MOF - GPV - 004
Versión: 03

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	Roland Thiede Gerente de Posventa	Roland Thiede Gerente de Posventa

Descripción de las modificaciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Jerárquica. • Funciones Específicas. • Experiencia.
Fecha de vigencia:	20 / 08 / 2024

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones		Gerencia de Posventa
	Coordinador de Servicios Automóviles		
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	

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:	Posventa Automóviles.
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Coordinador de Servicios Automóviles.
RELACIÓN SUPERIOR:	Gerente de Posventa.
RELACIÓN HORIZONTAL:	Jefe de Repuestos Automóviles, Jefe de Repuestos Maquinarias, Coordinador de Servicios Maquinarias, Encargado de Garantías Maquinarias, Encargado de Garantías Automóviles.
RELACIÓN INFERIOR:	Operador de Call Center, Jefe de Servicios Chevrolet, Jefe de Servicios Renault, Jefe de Servicios GAC, Asesores de Servicios Sucursales.
SUSTITUCIÓN:	Gerente de Posventa.

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Egresado universitario de carreras empresariales y/o industriales. 	<ul style="list-style-type: none"> Egresado universitario. Cursos técnicos de mecánica de vehículos.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia general de 5 años. Experiencia específica de 2 años en cargos y/o funciones similares. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia general de 3 años.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Conocimientos de Industria Automotriz.
- Habilidades de Administración del Personal.
- Habilidades de negociación.
- Manejo de Leyes de defensa del consumidor.
- Conocimientos administrativos.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de manejo de conflictos.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 20 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 2 de 5
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Coordinador de Servicios Automóviles			
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 004	

- Liderazgo.
- Trato agradable.
- Proactivo.
- Organizado.

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los recursos de la Empresa a su alcance, tanto físicos (muebles, equipos, herramientas, instalaciones y hardware), informáticos (software, indicadores, datos e información de Empresa y clientes) y de imagen de la Empresa (buen nombre corporativo, importancia, valor y respeto de la marca y la Empresa).	Permanentemente
2.	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	En cada caso
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás sectores de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	Permanentemente
4.	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o las medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	En cada caso
5.	Informar en forma oportuna a su superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	En cada caso
6.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	Permanentemente
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, de forma responsable, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	En cada caso
8.	Participar, cumplir y ayudar a que se cumplan los estándares, procesos y protocolos de la Empresa.	Permanentemente
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
9.	Proporcionar las herramientas clave para brindar el mejor servicio posible a los clientes, generando operaciones eficientes.	Permanentemente
10.	Organizar, dirigir y controlar las actividades del servicio de Posventa, asegurando el grado óptimo de utilización de todos los recursos materiales y humanos.	Permanentemente
11.	Proponer precios, promociones, descuentos, sistemas de pago y otros, para el diseño de los planes de ventas de servicios.	Periódicamente
12.	Coordinar acciones conjuntas con las áreas de Marketing, Ventas y Repuestos.	Permanentemente
13.	Ejecutar los costos, gastos e inversiones del área de Servicios.	Permanentemente
14.	Desarrollar y llevar a cabo el cronograma de capacitación para todos los colaboradores del área de talleres de automóviles.	Anualmente
15.	Implementar y lograr las metas para el área, y que se hayan acordado con la Gerencia de Posventa.	Semestralmente

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 20 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 3 de 5
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Coordinador de Servicios Automóviles			
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 004	

16.	Atender consultas, orientaciones o reclamos recibidos por parte de colaboradores o de terceros involucrados en los trabajos del área, y brindar las soluciones más adecuadas con el correspondiente seguimiento.	En cada caso
17.	Analizar el potencial de mercado de Posventa y asegurar que sea aprovechado al máximo.	Semestralmente
18.	Solicitar las compras de insumos y herramientas especiales para el área de taller.	Mensualmente
19.	Asegurar el aprovechamiento continuo del taller y monitorear la dotación del personal y las estaciones de trabajo.	Permanentemente
20.	Asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad en el trabajo y de prevención de accidentes.	Permanentemente
21.	Analizar todas las sugerencias y quejas de clientes, de modo a realizar los ajustes necesarios para corregir el proceso.	En cada caso
22.	Monitorear el cumplimiento de las reglamentaciones sobre la protección medioambiental y la eliminación de desechos.	Permanentemente
23.	Mantenerse informado y llevar registros actualizados sobre todas las ventas de servicios realizados.	Permanentemente
24.	Controlar los cálculos de las comisiones según producción y venta de servicios, y remitir los mismos al área de Recursos Humanos.	Mensualmente
25.	Asegurar la recepción de todos los catálogos, folletos y otros materiales instructivos disponibles de cada tipo y modelo de vehículos a reparar, tomar conocimiento de estos. Instruir y canalizar la divulgación de la información con todos los mecánicos.	Permanentemente
26.	Realizar tareas de benchmarking a fin de detectar e incorporar experiencias exitosas.	Permanentemente
27.	Controlar los presupuestos, el cierre de las órdenes de servicio y la facturación de los trabajos realizados. Emitir el informe correspondiente.	Mensualmente
28.	Recibir la documentación emitida por fábrica referente a campañas de servicios y/o recall, asegurando la correcta ejecución/implementación de estos.	En cada caso
29.	Emitir los informes para fábrica sobre eventuales defectos repetitivos detectados en los productos.	En cada caso
30.	Transmitir constantemente a los colaboradores a su cargo el propósito de los trabajos comprometidos y el sentido de trabajo en equipo, buscando un clima de cooperación e integración.	Permanentemente
31.	Establecer comunicación continua y trabajar con los colaboradores de las sucursales, a fin de orientar sobre consultas, funciones, acontecimientos que pudieran ocurrir en sus posiciones y prácticas diarias en la comercialización de servicios de vehículos.	Permanentemente
32.	Administrar el sistema de aula virtual (Universidad Chevrolet), GTA Service (Renault) y E-Learning (GAC).	En cada caso
33.	Desarrollar jornadas de capacitación técnica y de motivación entre los jefes, mecánicos y demás colaboradores a su cargo. Promover la autoformación y propiciar la participación de los colaboradores	Periódicamente

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 20 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 4 de 5
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Coordinador de Servicios Automóviles			
	Versión: 03	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 004	

34.	Evaluar el desempeño cualitativo y cuantitativo del equipo respecto a los objetivos y metas establecidas.	Mensualmente
35.	Implementar y acompañar proyectos de mejora para el área según necesidad.	En cada caso
36.	Ejecutar rutinas operativas según el método de gestión implementado en el área para el cumplimiento de resultados (facturación, NPS, quejas, margen, OT abiertas).	Diariamente
37.	Realizar informes de gestión de los planes de acción generados y presentarlos a su superior inmediato.	Semanalmente
38.	Retroalimentar al equipo operativo (nacional) acerca de los resultados y avances logrados.	Mensualmente
39.	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: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 20 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 5 de 5
---	---	---------------------------------------	--------------------------