DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COORDINADOR DE SERVICIOS MAQUINARIAS

MOF - GPV - 005
Versión: 02

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:
	Roland Thiede Gerente de Posventa DE LA SOBERA	Roland Thiede Gerente de Posventa DE LA SOBERA
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	**Roland Thiede** Gerente de Posventa	**Roland Thiede** Gerente de Posventa

Descripción de las modificaciones:	• Relación jerárquica. • Experiencia. • Conocimientos, habilidades y características personales. • Funciones generales y específicas.
Fecha de vigencia:	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 Maquinarias.
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Coordinador de Servicios Maquinarias.
RELACIÓN SUPERIOR:	Gerente de Posventa
RELACIÓN HORIZONTAL:	Jefe de Repuestos Maquinarias.
RELACIÓN INFERIOR:	Jefe de Taller Maquinarias Industriales, Jefes de Servicios MF, Jefe de Servicios LS, Operador de Call Center.
SUSTITUCIÓN:	Gerente de Posventa.

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	• Estudios universitarios concluidos/ Egresado de formación técnica más especializaciones complementarias.	• Estudios universitarios en últimos años o egresado de formación técnica.
EXPERIENCIA:	• 5 años de experiencia general más específica en el puesto o complejidad similar.	• 4 años de experiencia general más específica en el puesto o complejidad similar.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Conocimientos de Mecánica Industrial.
- 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.
- 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 claves 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 personales.	**Diariamente**
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 maquinarias.	**Permanentemente**
14.	Elaborar y ejecutar el cronograma de capacitación a todos los colaboradores del área de taller de maquinarias.	**Anualmente**
15.	Implementar las acciones para el logro de las metas del área y las que se hayan acordado en conjunto con la Gerencia de Posventa.	**Mensualmente**
16.	Atender consultas, orientaciones o reclamos recibidos por parte de colaboradores o terceros involucrados en los trabajos del área y disponer de las soluciones más correctas, con seguimiento del caso.	**En cada caso**

17.	Analizar el potencial de mercado de posventa de maquinarias y asegurar que sea aprovechado al máximo	**Semestralmente**
18.	Aprobar la compra de insumos y herramientas especiales para el área de taller de maquinarias teniendo en cuenta las necesidades y el comportamiento de ventas.	**Mensualmente**
19.	Asegurar el aprovechamiento continuo del taller de maquinarias y monitorear la dotación del personal y las estaciones de trabajo.	**Diariamente**
20.	Analizar todas las sugerencias y quejas de clientes, realizar los cambios y ajustes necesarios.	**En cada caso**
21.	Coordinar con los responsables de fábrica los trabajos de campaña de actualización de maquinarias (componentes, software) e informar la ejecución de estos en tiempo y forma.	**En cada caso**
22.	Gestionar ante AGCO las Solicitudes de Garantía Comercial (SGC) justificando el motivo, hacer el seguimiento de la concesión y el pago.	**En cada caso**
23.	Monitorear el cumplimiento de las reglamentaciones sobre la protección medioambiental y la eliminación de desechos.	**Permanentemente**
24.	Mantenerse informado acerca de las ventas de servicios realizados. Llevar registros actualizados.	**Permanentemente**
25.	Controlar los cálculos de las comisiones según producción y ventas de mecánicos, jefes de taller y administrativo de taller para remitir al área de Recursos Humanos.	**Mensualmente**
26.	Asegurar la recepción de todos los catálogos, folletos y otros materiales instructivos disponibles de cada tipo y/o modelo de maquinarias e implementos a reparar. Tomar conocimiento de estos e instruir y canalizar la socialización de estos con todos los mecánicos.	**Permanentemente**
27.	Realizar tareas de benchmarking a fin de detectar e incorporar experiencias exitosas.	**Permanentemente**
28.	Controlar los presupuestos, el cierre de las Ordenes de Servicio y la facturación de los trabajos realizados. Emitir informe correspondiente.	**Mensualmente**
29.	Recibir la documentación emitida por fábrica referente a campañas y/o recall asegurando la correcta ejecución/implementación de estos.	**En cada caso**
30.	Emitir los informes pertinentes al departamento de Garantías de AGCO los problemas de campo y/o de los defectos repetitivos detectados en los productos.	**En cada caso**
31.	Transmitir 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 e integración.	**Diariamente**
32.	Trabajar estrechamente con los Jefes de Sucursales a fin de interactuar constantemente sobre las consultas y prácticas diarias en la comercialización de los servicios de posventa de maquinarias.	**Semanalmente**
33.	Desarrollar jornadas de capacitación técnica y de motivación entre los técnicos, mecánicos y demás colaboradores a su cargo. Promover la autoformación y propiciar la participación de los colaboradores.	**Periódicamente**

34.	Realizar la entrevista técnica de evaluación para la contratación de nuevos colaboradores del área (mecánicos u otros)	**En cada caso**
35.	Evaluar el desempeño cualitativo y cuantitativo del equipo respecto de los objetivos y las metas establecidas.	**Mensualmente**
36.	Mantenerse informado de las cantidades y montos estimados de la venta total de la marca en el país, realizando estudios comparativos al respecto, analizando las causas positivas y negativas.	**Permanentemente**
37.	Organizar, dirigir y controlar las actividades del área de Servicios asegurando el grado óptimo de utilización de todos los recursos materiales y personales. Brindar soporte en el caso de reclamos o problemas que se presenten con clientes.	**Diariamente**
38.	Asegurar el cumplimiento de las reglamentaciones que regulan la seguridad en el trabajo y la prevención de accidentes.	**Diariamente**
39.	Disponer de los controles correspondientes para la adecuada utilización y conservación de las instalaciones, muebles, maquinas, equipos, herramientas y bienes en general a su cargo.	**Diariamente**
40.	Asegurar la recepción de todos los catálogos, folletos y otros materiales de cada tipo de modelo de las maquinarias e implementos a reparar. Tomar conocimiento de estos e instruir y canalizar al área de servicios para la socialización con todos los mecánicos y técnicos comprometidos con la prestación de los servicios de reparación.	**En cada caso**
41.	Proyectar los Planes de compras sobre necesidades de insumos de los Talleres, conforme a los comportamientos de las ventas y de las condiciones de ventas proyectadas.	**Trimestralmente**
42.	Realizar las demás tareas encomendadas por su superior y las que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos del cargo.	**En cada caso**