# DE LA SOBERA S.A.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## JEFE DE REPUESTOS - AUTOMÓVILES

**MOF - GPV - 007**
**Versión: 01**

| Elaborado por: | Verificado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| **Jadiyi Duarte**<br>Analista de Procesos | **Roland Thiede**<br>Gerente de Posventa | **Roland Thiede**<br>Gerente de Posventa |

| | |
|---|---|
| **Descripción de las modificaciones:** | • Relación Jerárquica.<br>• 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 Automóviles. |
| **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** | Jefe de Repuestos - Automóviles. |
| **RELACIÓN SUPERIOR:** | Gerente de Posventa. |
| **RELACIÓN HORIZONTAL:** | Coordinador de Servicios Automóviles, Jefe de Repuestos Maquinarias, Coordinador de Servicios Maquinarias. |
| **RELACIÓN INFERIOR:** | Encargado de Repuestos, Vendedor de Repuestos. |
| **SUSTITUCIÓN:** | Gerente de Posventa. |

| PERFIL DEL CARGO | DESEABLE | ALTERNATIVO |
|---|---|---|
| **FORMACIÓN:** | • Egresado de la carrera de Ingeniería Comercial, Administración, Economía o afines.<br>• Tecnicatura en Mecánica Automotriz. | • Estudiante de los últimos años de la carrera de Ingeniería Comercial, Administración, Economía o afines. |
| **EXPERIENCIA:** | • Experiencia específica de 3 años o más en funciones relacionadas al cargo. | • Experiencia general de 3 años. |

## CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de procesos comerciales.
- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Técnicas de negociación.
- Conocimiento de los productos en venta.

## CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Liderazgo.
- Trato agradable.
- Proactivo/ Con iniciativa.
- Organizado.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

- Inteligencia emocional.
- Capacidad de negociación.

| 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** |
| **NRO.** | **FUNCIONES ESPECÍFICAS** | **FRECUENCIA** |
| **8.** | Diseñar Planes de ventas, conforme a los indicadores de gestión y resultados aprobados por la Gerencia de Posventa. Presentar y obtener aprobación de su superior. Una vez aprobado implementar con el Departamento a su cargo. | **Mensualmente** |
| **9.** | Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de los planes de ventas comprometidos. Tomar acciones correctivas si corresponde. | **Diariamente** |
| **10.** | Llevar y analizar sus estadísticas de ventas. Realizar estudios comparativos y de comportamiento por ciclos, situaciones internas y/o externas, informes de la competencia etc. Presentar los informes. | **Trimestralmente** |
| **11.** | Proyectar los Planes de compras de su línea de comercialización, conforme a los comportamientos y tendencias de ventas, pedidos de clientes no satisfechos y de las condiciones de ventas pronosticadas. | **Trimestralmente** |
| **12.** | Mantener actualizada una base de datos de clientes y potenciales clientes en el sistema informático de la empresa. | **Permanentemente** |
| **13.** | Proponer precios, promociones, descuentos, sistemas de pago y otros para el diseño de los planes de ventas. | **Periódicamente** |
| **14.** | Hacer seguimiento y control del stock de su línea de producto de comercialización. | **Diariamente** |
| **15.** | Planificar y reorganizar la composición del stock, así como la medición mediante las curvas ABC, giro, obsolescencia. | **En cada caso** |

| | | |
|---|---|---|
| **16.** | Trabajar en conjunto con el Área de Importaciones, dando sugerencias de compra, e informarse sobre el estado de los diferentes pedidos a los Proveedores. | **En cada caso** |
| **17.** | Atender por solicitud del Área de Importaciones a los proveedores de Marcas con el fin de observar y analizar las mejores opciones de compra, calidad y precio de los productos ofrecidos en relación con la conveniencia y en comparación con el mercado.. | **En cada caso** |
| **18.** | Mantenerse informado acerca de las ventas de repuestos de su linea. Llevar registros actualizados según el modelo de gestión de Indicadores (total equipo, por sucursal, por familia, por vendedor). | **Diariamente** |
| **19.** | Realizar el seguimiento y control de gestiones del CRM y call center de llamadas proactivas. | **Periódicamente** |
| **20.** | Autorizar y controlar salida de vendedores para realizar ventas externas. | **En cada caso** |
| **21.** | Asegurar la recepción de todos los catálogos, folletos y otros materiales de los repuestos a comercializar. Tomar conocimiento de estos e instruir a los vendedores y demás colaboradores involucrados en la venta de repuestos. | **En cada caso** |
| **22.** | Crear el plan de capacitación para los colaboradores a su cargo. Someter el mismo a consideración de la Gerencia de Posventa para su aprobación. | **Anualmente** |
| **23.** | Elaborar el plan de visitas a sucursales para el seguimiento de gestión de resultados. | **Mensualmente** |
| **24.** | Hacer seguimiento y control del presupuesto asignado a la Jefatura a su cargo según el modelo de gestión de Indicadores (total equipo, por sucursal, por familia, por vendedor). | **Semanalmente** |
| **25.** | Estar informados de los precios de los competidores, así también de sus políticas de ventas y la cobertura con que cuentan. | **Periódicamente** |
| **26.** | Hacer seguimiento y control de todos los trabajos de los colaboradores a su cargo, en casa Matriz y Sucursales. | **Diariamente** |
| **27.** | Trabajar estrechamente con los colaboradores de Sucursales, a fin interactuar constantemente sobre consultas y prácticas diarias en la comercialización de los repuestos. | **En cada caso** |
| **28.** | Administrar a los colaboradores a su cargo en cuanto a admisión, promoción, traslados, capacitaciones, aplicación de medidas de estímulos o disciplinarias, vacaciones y otros. | **En cada caso** |
| **29.** | Evaluar a los colaboradores a su cargo de acuerdo con las políticas y sistemas de evaluación vigentes. | **Anualmente** |
| **30.** | 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** |