

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 008	

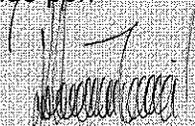
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

JEFE DE REPUESTOS MAQUINARIAS

MOF - GPV - 008

Versión: 01

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. • Experiencia. • Funciones generales y específicas.
Fecha de vigencia:	20 / 08 / 2024

DELA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Repuestos Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 008	

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:	Jefe de Repuestos Maquinarias.
RELACIÓN SUPERIOR:	Gerente de Posventa.
RELACIÓN HORIZONTAL:	Coordinador de Servicios Automóviles, Jefe de Repuestos Automóviles, Coordinador de Servicios Maquinarias.
RELACIÓN INFERIOR:	Encargado de Repuestos, Vendedor de Repuestos, Vendedor Externo de Repuestos.
SUSTITUCIÓN:	Gerente de Posventa.

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Egresado de la carrera de Ingeniería Comercial, Administración, Economía o afines. Tecnatura en Mecánica Agrícola. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante de los últimos años de la carrera de Ingeniería Comercial, Administración, Economía o afines.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia específica de 3 años o más en funciones relacionadas al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 y manejo de equipos.
- Trato agradable.
- Proactivo/ Con iniciativa.
- Organizado.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

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

D

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Repuestos Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 008	

- 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 comunicar e implementar con los colaboradores 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 presupuesto asignado a la Jefatura a su cargo según el modelo de gestión de Indicadores (total equipo, por sucursal, por familia, por vendedor), buscando siempre la eficiencia.	Semanalmente

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

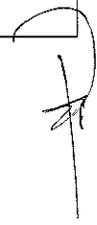
DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Repuestos Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 008	

15.	Realizar reuniones de trabajo con los colaboradores bajo su supervisión, a fin de monitorear la gestión y el cumplimiento de los planes de ventas comprometidos, analizar información, establecer objetivos, tomar conocimiento de inquietudes y aplicar medidas correctivas, si corresponde.	Periódicamente
16.	Mantenerse informado acerca de las ventas de repuestos de su línea. Llevar registros actualizados según el modelo de gestión de Indicadores (total equipo, por sucursal, por familia, por vendedor).	Diariamente
17.	Estar informados de los precios de los competidores, así como también de sus políticas de ventas y la cobertura con que cuentan.	Periódicamente
18.	Realizar el seguimiento y control de gestiones del CRM y call center de llamadas proactivas.	Periódicamente
19.	Elaborar el plan de visitas a sucursales para el seguimiento de gestión de resultados.	Mensualmente
20.	Hacer seguimiento y control del stock de su línea de producto de comercialización.	Diariamente
21.	Planificar y reorganizar la composición del stock, así como la medición mediante las curvas ABC, giro, obsolescencia.	En cada caso
22.	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
23.	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
24.	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
25.	Proponer estrategias y/o metodologías para asegurar la satisfacción al cliente durante y después de las ventas.	En cada caso
26.	Establecer los canales de comunicación más efectivos con las áreas interrelacionadas con ventas, asegurando fluidez y rápida respuesta en la operativa diaria.	Permanentemente
27.	Hacer seguimiento y control de todos los trabajos de los colaboradores a su cargo, en casa Matriz y Sucursales. Autorizar y controlar salida de vendedores.	Diariamente
28.	Coordinar en conjunto con el Gerente de Posventa, Jefe de Logística y Jefe Operativo acerca del personal de turno para la guardia en épocas de cosecha (en caso de sucursales).	En cada caso
29.	Trabajar estrechamente con los colaboradores de Sucursales, a fin interactuar contantemente sobre consultas y prácticas diarias en las ventas.	En cada caso
30.	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
31.	Apoyar al área de Recursos Humanos en el cumplimiento del calendario de cursos asignados por fábrica, de parte de los colaboradores a su cargo.	En cada caso

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

DE LASOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Repuestos Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 008	

32.	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
33.	Evaluar a los colaboradores a su cargo de acuerdo con las políticas y sistemas de evaluación vigentes.	Anualmente
34.	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
---	---	---------------------------------------	--------------------------