

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 02	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 009	

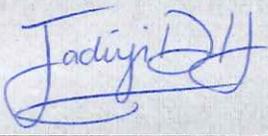
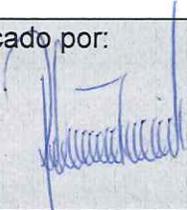
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

JEFE DE SERVICIOS MF

MOF - GPV - 009

Versión: 02

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

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

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Servicios MF			
	Versión: 02	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 009	

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 Servicios MF. ✓
RELACIÓN SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Maquinarias. ✓
RELACIÓN HORIZONTAL:	Jefe de Taller Maquinarias Industriales, Jefe de Servicios LS. ✓
RELACIÓN INFERIOR:	Auxiliar Administrativo de Servicios MF, Mecánico MF AA, Mecánico MF A, Mecánico MF B. ✓
SUSTITUCIÓN:	Auxiliar Administrativo de Servicios MF. ?

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	• Egresado de Formación Técnica más especializaciones complementarias.	• 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

- Conocimiento de maquinarias e implementos agrícolas. ✓
- Buen conocimiento de herramientas informáticas (Office, Outlook, Sistemas de gestión, otros). ✓
- Manejo de catálogos de piezas. ✓
- Conocimiento en técnicas de negociación. ✓
- Conocimientos básicos en Administración. ✓
- Conocimientos técnicos en agro mecánica, mecánica básica, motores diésel y electrónica en general. ✓

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 20 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 2 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Servicios MF			
	Versión: 02	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 009	

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Capacidad de manejo de personas.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Trato agradable.
- Liderazgo. ✓
- Proactivo. ✓
- Organizado.

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los recursos asignados a su área, tanto físicos (muebles, equipos, herramientas, instalaciones y hardware), informáticos (software, indicadores, datos e información de la Empresa y clientes) y de imagen de la Organización (buen nombre corporativo, importancia y respeto de la marca y la Empresa).	Permanentemente
2.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	Permanentemente
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás sectores de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	Permanentemente
4.	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	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.	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
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	En cada caso
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
8.	Recepcionar los pedidos de trabajos por parte de los clientes externos y otros departamentos de la empresa, vía telefónica o personalmente.	Diariamente
9.	Elaborar los presupuestos para los trabajos según requerimiento de cada cliente y negociar con los mismos su aprobación.	Diariamente
10.	Asignar los trabajos a ser ejecutados según capacidad e idoneidad de los mecánicos, atendiendo a la tasa de ocupación del área de trabajo a fin de cumplir con los tiempos previstos.	Diariamente
11.	Coordinar con el cliente de 24 a 48 horas antes de la fecha pactada, de modo a poder liberar la máquina y entregar la misma para realizar el trabajo correspondiente.	En cada caso
12.	Dirigir y supervisar constantemente todos los trabajos de los mecánicos a su cargo, así como el cumplimiento del tiempo asignado para cada tarea.	Diariamente

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 20 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 3 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Servicios MF			
	Versión: 02	Fecha de aprobación: 20 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 009	

13.	Mantener contacto constante con los mecánicos que se encuentren realizando trabajos de campo, de modo a enviar repuestos o herramientas en caso de que surja algún imprevisto o necesidad.	Diariamente
14.	Asegurar que los mecánicos a su cargo cumplan con las normas y procedimientos en materia de seguridad laboral establecidos por la empresa.	Diariamente
15.	Verificar el informe técnico y cerrar las órdenes de servicios, para posteriormente gestionar la facturación con el Jefe Operativo/Encargado Operativo de la sucursal.	Diariamente
16.	Verificar el orden y limpieza del taller antes, durante y después de la jornada laboral.	Diariamente
17.	Coordinar la entrega de la factura por el servicio realizado al cliente vía correo, WhatsApp o físicamente, dentro del mes en que fue realizado el trabajo.	En cada caso
18.	Contactar con los clientes, buscando concretar ventas de productos y servicios.	Semanalmente
19.	Ofrecer un servicio personalizado y resolver inconvenientes, dudas y solicitudes de los clientes vía telefónica o por WhatsApp.	En cada caso
20.	Brindar soporte en la gestión de las cobranzas contactando con el cliente.	En cada caso
21.	Realizar la inducción técnica a los nuevos mecánicos.	En cada caso
22.	Elaborar la planilla de viáticos y comisiones de mecánicos (en sucursales). Posteriormente, remitir vía correo al departamento de Recursos Humanos.	Mensualmente
23.	Coordinar con los mecánicos la manipulación de las maquinarias para exhibición en las sucursales, así como para exposiciones comerciales, demostraciones a clientes, etc.	En cada caso
24.	Realizar un inventario de las herramientas de taller, de modo a determinar las necesidades de compra de herramientas nuevas o de reposición.	Semestralmente
25.	Verificar el estado de los móviles (limpieza, kilometraje, etc.) a ser utilizados por los mecánicos para traslado al campo, de modo a cuidar la imagen frente a los clientes.	En cada caso
26.	Brindar apoyo a la fuerza de ventas, en los casos que se necesiten servicios como tasaciones, acompañamientos técnicos para entregas, visitas a clientes que tengan inquietudes sobre sus maquinarias, etc.	En cada caso
27.	Realizar sus actividades con el máximo compromiso, apuntando a la satisfacción y fidelización del cliente, y al logro de los objetivos comerciales del área de Posventa.	Permanentemente
28.	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: 4 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------