

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 26 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 030	

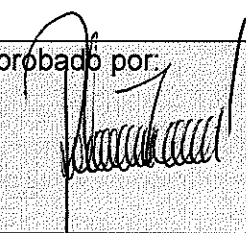
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

JEFE DE SERVICIOS RENAULT

MOF - GPV - 030

Versión: 00

Elaborado por: 	Verificado por:  Fernando Ramírez Coord. de Servicios Automóviles DE LA SOBERA	Aprobado por: 
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	Fernando Ramírez Coordinador de Servicios Automóviles	Roland Thiede Gerente de Posventa

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	26 / 09 / 2024

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Servicios Renault			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 26 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 030	

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 Servicios Renault.	
RELACIÓN SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Automóviles.	
RELACIÓN HORIZONTAL:	Jefe de Servicios Chevrolet, Jefe de Servicios GAC.	
RELACIÓN INFERIOR:	Asesor de Servicios, Mecánicos Renault.	
SUSTITUCIÓN:	Asesor de Servicios.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	• Técnico Superior Certificado en Mecánica Automotriz. • Especializado en Electricidad y Sistemas de Inyección Naftera y Diesel.	• No aplica.
EXPERIENCIA:	• Experiencia específica de 3 años o más.	• Experiencia general de 2 años o más.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de motores nafteros/diésel, transmisión mecánica/automática, diferencial.
- Conocimientos de electricidad de automóviles (Diagnóstico de fallas eléctricas, lectura de diagramas eléctricos, reparación de fallas de sistemas de inyección, aire acondicionado).
- Manejo de herramientas de diagnóstico (Escáner, multítester, osciloscopio).
- Buen conocimiento de herramientas informáticas.
- Manejo de herramientas CRM.
- Excelente relacionamiento interpersonal.
- Habilidad de comunicación oral.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Liderazgo.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 26 / 09 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 2 de 4
--	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Servicios Renault			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 26 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 030	

- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Trato agradable.
- 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.	Asignar los trabajos de reparación a cada uno de los mecánicos.	Diariamente
9.	Controlar los presupuestos y la asignación de horas según cada tipo de trabajo.	Diariamente
10.	Brindar asistencia técnica ante consultas realizadas en forma presencial o por vía telefónica.	Diariamente
11.	Gestionar, documentar y dar seguimiento a casos de garantías. Cargar el detalle de trabajos realizados bajo esta figura.	Diariamente
12.	Informar sobre faltantes de repuestos, insumos y herramientas necesarios para los trabajos de los mecánicos y gestionar la obtención de estos.	Diariamente
13.	Controlar el cierre y facturación de las órdenes de servicios de todos los cargos ejecutados.	Diariamente
14.	Actuar de intermediario entre los mecánicos y Centro de Atención Técnica de fábrica, realizar el seguimiento de las consultas técnicas.	En cada caso
15.	Controlar los tiempos de trabajo asignados a cada mecánico tomando en cuenta la complejidad.	Diariamente

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 26 / 09 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 3 de 4
--	---	---------------------------------------	--------------------------



DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Jefe de Servicios Renault			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 26 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 030	

16.	Asistir al Operador de Call Center - Automóviles para realizar los agendamientos de forma correcta según categoría del mecánico y complejidad del trabajo.	Diariamente
17.	Reportar y mantener informado al Coordinador de Servicios-Automóviles y al Gerente de Posventa sobre casos especiales, principalmente en período de garantía.	Semanalmente
18.	Verificar los informes técnicos sobre los trabajos realizados, para la presentación al cliente.	En cada caso
19.	Solicitar presupuestos, supervisar el envío y retiro de vehículos de talleres tercerizados, y realizar el seguimiento de los trabajos en los talleres mencionados (reparaciones de aire acondicionado, alineación, equipamientos, etc.).	En cada caso
20.	Brindar asistencia técnica y logística a los talleres (recepción y envío de repuestos, herramientas, servicios de terceros, datos técnicos, etc.)	En cada caso
21.	Brindar asistencia técnica y acompañamiento a los Asesores de Servicios con relación a los casos de garantías, reclamos, seguimiento de calidad de atención.	En cada caso
22.	Verificar el orden y limpieza del taller antes, durante y después de la jornada laboral.	Diariamente
23.	Gestionar la disposición final y facturación de hidrocarburos del taller.	En cada caso
24.	Asistir a las reuniones operativas que le sean solicitadas.	En cada caso
25.	Realizar informes de los trabajos realizados para el Coordinador de Servicios Automóviles.	Diariamente
26.	Cumplir con los delineamientos y realizar las actividades según el método de gestión implementado en el área. Informarse sobre los cambios y/o actualizaciones que puedan surgir participando de las reuniones, y cumplir con los compromisos que deriven de las mismas.	Permanentemente
27.	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 del cargo.	En cada caso



Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 26 / 09 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 4 de 4
--	---	---------------------------------------	--------------------------