

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones		Gerencia de Posventa
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 13 / 11 / 2024	

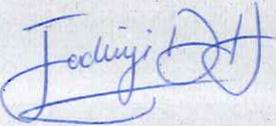
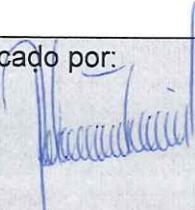
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ENCARGADO DE GARANTÍAS MAQUINARIAS

MOF - GPV - 034

Versión: 01

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por:  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:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	13 / 11 / 2024

DE LASOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Encargado de Garantías Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 13 / 11 / 2024	Código: MOF - GPV - 034	

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:	Encargado de Garantías Maquinarias.	
RELACIÓN SUPERIOR:	Gerente de Posventa. ✓	
RELACIÓN HORIZONTAL:	Encargado de Repuestos. ✓	
RELACIÓN INFERIOR:	No aplica.	
SUSTITUCIÓN:	Gerente de Posventa.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios universitarios concluidos/ Egresado de formación técnica más especializaciones complementarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudios universitarios en últimos años o egresado de formación técnica.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> 3 años de experiencia general más específica en el puesto o complejidad similar. ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 2 años de experiencia general más específica en el puesto o complejidad similar. ✓

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Buen conocimiento de herramientas informáticas. ✓
- Manejo de herramientas CRM. ✓
- Excelente relacionamiento interpersonal. ✓
- Capacidad analítica de grandes volúmenes de información. ✓
- Conocimiento en técnicas de negociación. ✓
- Manejo del idioma inglés. ✓
- Conocimientos Técnicos de Maquinarias. ✓

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 13 / 11 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 2 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Encargado de Garantías Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 13 / 11 / 2024	Código: MOF - GPV - 034	

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- 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.	Autorizar la apertura y el cierre de órdenes de servicio para trabajos en garantía de maquinarias que cuenten con cobertura de garantía activa. ✓	Diariamente
9.	Autorizar la apertura de órdenes de servicio relacionadas a la entrega técnica de las maquinarias nuevas a clientes, así como el cierre de estas una vez recibidas las documentaciones correspondientes. ✓	Diariamente
10.	Solicitar y verificar documentos, evidencias e informes técnicos referentes a las garantías solicitadas por las diferentes sucursales. ✓	Diariamente
11.	Recepcionar, controlar y custodiar los Certificados de Garantía de maquinarias nuevas firmados por los clientes y enviados por las sucursales. ✓	Diariamente
12.	Gestionar la activación de garantías de las maquinarias nuevas entregadas a través de los diferentes portales web habilitados por las diferentes marcas, así como cargar en dichos portales los reclamos recibidos de las diferentes sucursales. ✓	Semanalmente

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Roland Thiede	Fecha de vigencia: 13 / 11 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 3 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LASOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Encargado de Garantías Maquinarias			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 13 / 11 / 2024	Código: MOF - GPV - 034	

13.	Controlar la activación de las garantías de todas las maquinarias nuevas vendidas por la empresa y solicitar los documentos necesarios para aquellas que hayan sido vendidas y no cuenten con la activación. ✓	Mensualmente
14.	Realizar el pedido de cortesía comercial a fábrica para maquinarias con garantía expirada, en los casos que correspondan. ✓	En cada caso
15.	Verificar y controlar publicaciones de las fábricas sobre campañas de soporte de producto que involucren a la concesionaria.	Semanalmente
16.	Identificar e informar a las diferentes sucursales sobre las maquinarias afectadas por las campañas de soporte de productos emitidas por fábrica. Controlar y supervisar el cumplimiento en tiempo de las campañas. ✓	En cada caso
17.	Controlar el cierre de las órdenes de servicio por garantía de las diferentes sucursales y solicitar la gestión de cierre para aquellas que se encuentren pendientes. ✓	Mensualmente
18.	Realizar informes de los reclamos de garantía enviados a fábrica para el Gerente de Posventa. ✓	Mensualmente
19.	Solicitar información adicional para el seguimiento de reclamos, según lo requiera fábrica. ✓	En cada caso
20.	Procesar las notas de crédito por garantías recibidas de fábrica. ✓	Mensualmente
21.	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: 13 / 11 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 4 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------