

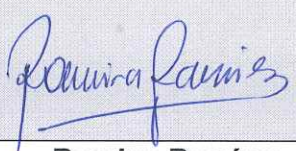
DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa de Automóviles
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 18 / 07 / 2023	Código: MOF - PVA - 001	

DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ASESOR DE SERVICIOS

MOF - PVA - 001
Versión: 01

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:
		
Guillermo Gómez Analista de Procesos	Romina Ramírez Jefe Administrativo	 Mauro Flores Gerente de Posventa de Automóviles

Descripción de las modificaciones:	• Cambios en el organigrama y adaptación de funciones según implementación del sistema de gestión en el área.
Fecha de vigencia:	18 / 07 / 2023

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa de Automóviles
	Asesor de Servicios			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 18 / 07 / 2023	Código: MOF - PVA - 001	

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 de Automóviles.	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Asesor de Servicios.	
RELACIÓN SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Automóviles.	
RELACIÓN INFERIOR:	N/A.	
SUSTITUCIÓN:	Asesor de Servicios, Jefe de Servicios GM, Operador de Call Center.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	Estudiante universitario de carreras comerciales o afines.	- Bachiller técnico. - Cursos de Mecánica.
EXPERIENCIA:	- Experiencia general de 3 años o más. - Experiencia específica en cargos similares de 2 años o más.	Experiencia específica en cargos similares de 1 año o más.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES		
- Muy buenos conocimientos de herramientas informáticas. - Conocimientos de mecánica automotriz. - Conducción de vehículos.		
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
- Capacidad de trabajo bajo presión. - Capacidad de trabajo en equipo. - Capacidad resolutiva. - Equilibrio emocional y empatía. - Trato agradable y capacidad de establecer conexión personal con el cliente. - Proactivo. - Planificador/ Organizado.		

Elaborado por: Guillermo Gómez Verificado por: Romina Ramírez	Fecha de vigencia: 18 / 07 / 2023	Aprobado por: Mauro Flores	Página: 2 de 4
--	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa de Automóviles
	Asesor de Servicios			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 18 / 07 / 2023	Código: MOF - PVA - 001	

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, resolver y ayudar a resolver 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
8.	Participar, cumplir y ayudar a que se cumplan los estándares, procesos y protocolos de la Empresa.	Permanentemente
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
9.	Tomar conocimiento del plan de trabajo del área, a través de su superior y determinar con el mismo las metas y los resultados a obtener.	Semestralmente
10.	Realizar toda la gestión y los trámites de atención a los clientes en la etapa de postventa y servicios de taller.	Permanentemente
11.	Hacer seguimiento y control de la garantía ofrecida por la marca y las condiciones de aplicación y reconocimiento.	Permanentemente
12.	Llevar registro y control de todos los indicadores de medición de la calidad de los servicios exigidos por la marca. Remitir los informes correspondientes, en tiempo y forma.	Permanentemente
13.	Cumplir con todos los indicadores exigidos por la marca y que correspondan al área de su competencia.	Permanentemente
14.	Realizar la atención al cliente y recepción de vehículos en el Taller.	En cada caso
15.	Informar al cliente sobre el diagnóstico del servicio, estimación del presupuesto, tiempo probable de entrega y otros.	En cada caso
16.	Coordinar los trabajos aprobados por el cliente y la ejecución por parte del Taller de la empresa u otros talleres (en el caso de servicios externos como los correspondientes a chapería, pintura, refrigeración).	En cada caso
17.	Elaborar la factura al cliente. Realizar la gestión previa, ante el área de Finanzas, en caso de pago por transferencia.	En cada caso

Elaborado por: Guillermo Gómez	Fecha de vigencia:	Aprobado por:	Página:
Verificado por: Romina Ramírez	18 / 07 / 2023	Mauro Flores	3 de 4

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa de Automóviles
	Asesor de Servicios			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 18 / 07 / 2023	Código: MOF - PVA - 001	

18.	Realizar la entrega del vehículo al cliente y cumplir con el procedimiento de salida de vehículos del Taller.	En cada caso
19.	Realizar trabajos de asistencia técnica a las sucursales respecto a capacitación del tratamiento de las garantías, capacitación sobre los catálogos de la marca y otros.	Periódicamente
20.	Elaborar presupuestos para empresas aseguradoras. Hacer seguimiento de la aprobación y coordinación de los trámites del servicio correspondiente.	En cada caso
21.	Realizar toda la gestión de la facturación de servicios.	En cada caso
22.	Cumplir rigurosamente con el proceso, protocolo y objetivos de recepción y restitución del vehículo de servicio (procesos de responsabilidad).	En cada caso
23.	Colaborar con el cumplimiento de los procesos de repuestos, agendamiento, reconfirmación, producción de Taller y satisfacción de clientes (procesos de participación).	En cada caso
24.	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: Guillermo Gómez Verificado por: Romina Ramírez	Fecha de vigencia: 18 / 07 / 2023	Aprobado por: Mauro Flores	Página: 4 de 4
--	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------