

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 005	

DE LA SOBERA S.A.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

**ENCARGADO ADMINISTRATIVO DE
SERVICIOS AUTOMÓVILES**

MOF - PVA - 005
Versión: 00

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
Guillermo Gómez Analista de Procesos	Fernando Ramírez Coordinador de Servicios Automóviles	Paulo Friedrich Gerente de Automóviles

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	27 / 11 / 2023

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Encargado Administrativo de Servicios Automóviles			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 005	

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:	Encargado Administrativo de Servicios Automóviles.	
RELACIÓN SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Automóviles.	
RELACIÓN INFERIOR:	N/A.	
SUSTITUCIÓN:	Jefe de Servicios GM.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	• Egresado universitario de carreras empresariales.	• Estudiante universitario de carreras empresariales.
EXPERIENCIA:	• Experiencia en cargos similares de 2 años o más.	• Experiencia en cargos similares de 1 año o más.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Buen conocimiento de herramientas informáticas.
- Manejo de herramientas CRM.
- Excelente relacionamiento interpersonal.
- Habilidad de comunicación oral.

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,	Permanentemente

Elaborado por: Guillermo Gómez Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 27 / 11 / 2023	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 2 de 4
--	--------------------------------------	----------------------------------	-------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Encargado Administrativo de Servicios Automóviles			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 005	

	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).	
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.	Habilitar el inicio del trabajo de las órdenes de servicio internas, así como realizar su facturación.	Diariamente
9.	Controlar las facturas de gastos tales como trabajos de terceros, compra de insumos del área de Posventa Automóviles de casa matriz, gestionar la firma (autorización) del Coordinador de Servicios Automóviles, así como presentar a la Jefatura Administrativa los presupuestos para la compra de herramientas.	Diariamente
10.	Cargar las facturas del área de Posventa Automóviles de casa matriz.	Diariamente
11.	Enviar las facturas a Contabilidad y realizar el seguimiento del proceso de pago a proveedores.	Semanalmente
12.	Verificar el resultado del inventario de herramientas y someter a consideración del Coordinador de Servicios Automóviles.	Mensualmente
13.	Gestionar presupuestos de hoteles, viáticos, pasajes, alquiler de móviles y todo lo necesario para casos de viajes (a sucursales o al exterior).	En cada caso
14.	Otorgar la preautorización en sistema para facturaciones a crédito.	Diariamente
15.	Realizar informes de los trabajos realizados, órdenes de servicio, facturación, etc., para la Gerencia de Automóviles y el Coordinador de Servicios Automóviles.	Semanalmente
16.	Procesar comisiones de los colaboradores del área de Posventa Automóviles a nivel país (incluyendo casos de desvinculaciones). Presentar para firma del Coordinador de Servicios Automóviles y derivar posteriormente a Recursos Humanos.	Mensualmente
17.	Solicitar la autorización para la emisión de notas de crédito en casos de devoluciones de ventas o dinero, refacturaciones en general y otros.	En cada caso
18.	Realizar el contacto con clientes o proveedores para gestionar casos especiales.	En cada caso

Elaborado por: Guillermo Gómez Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 27 / 11 / 2023	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 3 de 4
--	--------------------------------------	---	-------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Encargado Administrativo de Servicios Automóviles			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 005	

19.	Controlar la recepción y acuse de facturas a crédito. Archivar los documentos en formato físico y enviar los mismos en formato digital al departamento de Cobranzas para el seguimiento correspondiente.	Semanalmente
20.	Realizar sus actividades con el máximo compromiso, apuntando además al logro de las metas y objetivos comerciales del área de Posventa.	Permanentemente
21.	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
22.	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: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 27 / 11 / 2023	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 4 de 4
--	--------------------------------------	----------------------------------	-------------------