

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

Página 1 de 5

CARGO

NOMBRE

ENCARGADA DE BOUTIQUE

AREA/NEGOCIO

GERENCIA TEXTIL

OBJETIVO DEL PUESTO

Organizar, dirigir, controlar, ejecutar e incrementar las ventas de prendas de vestir y accesorios de la Boutique de la Empresa, mostrando y describiendo las bondades del producto.

FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
4. Informar de manera inmediata a la jefatura o gerencia del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
7. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
8. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos (cuando aplique).
9. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
10. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
11. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
12. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato o Gerente de Negocio y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
13. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
14. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Verificar diariamente la limpieza, orden y presentación, así como los productos básicos y surtidos

en la Boutique.

2. Mantener la decoración de las vitrinas, efectuar el cambio de las prendas de los maniqués una vez por semana.
3. Mantener actualizado los listados de prendas y precios a fin de proporcionar a los clientes información verídica y oportuna.
4. Dar a conocer amablemente las bondades de los productos, precios existentes, descuentos y demás facilidades que ofrece la Boutique a los clientes.
5. Coordinar diariamente con la Administradora de Boutique la atención oportuna de las colecciones a producir y despachar.
6. Recepcionar de Almacén las prendas de vestir mediante la guía de transferencia, debiendo firmarla en señal de conformidad.
7. Dar facilidades para mantener actualizado el inventario de accesorios y prendas de vestir, por códigos, descripción de prenda y color, informando a la Administradora de Boutique el resultado de los mismos.
8. Llevar un registro de las prendas (que deberá reportar a la Administradora de Boutique):
 - Los mas vendidos, por modelo, color y talla.
 - Los modelos y tallas requeridos y que no se tengan en stock en tienda.
 - Los modelos y colores que no se deben repetir.
9. Realizar los depósitos diarios del efectivo que ingrese por ventas, en la cuenta corriente del (los) banco (s), asignado (s), recepcionando el voucher correspondiente y manteniendo una fotocopia del mismo.
10. Consolidar y cerrar con toda la documentación correspondiente en el formato de liquidación "detalle diario de ingresos", indicando ingresos en efectivo, ingresos por tarjeta de crédito y gastos.
11. Llevar el control, archivo y entrega mensual al área correspondiente de facturas, boletas de venta, notas de crédito y/o débito y demás documentos que la actividad lo requiera.
12. Hacer entrega semanal (primer día útil de cada semana) de toda la documentación sustentatoria (voucher de depósitos bancarios, voucher de tarjetas de crédito, de ingresos y egresos a la Administradora de Boutique).
13. Enviar el reporte de venta diaria, vía e-mail a la Administradora de Boutique con copia a la Gerencia de Investigación y Desarrollo de la Producción Textil.
14. Mantener una base de datos al día de los clientes de la boutique, si es primera vez que compra ingresar sus datos completos al sistema.
15. Atender todo requerimiento de inspección municipal, policial o gubernamental coordinando siempre con los abogados de la empresa.
16. Brindar todas las facilidades a la Jefatura de Auditoría Interna para que efectúe la auditoria correspondiente de movimientos de la Boutique.
17. Controlar el ingreso, puntualidad, buena presentación, aseo y cabal desempeño de funciones del personal a su cargo, velando por mantener un clima de trabajo armonioso.
18. Mantener el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones en general, solicitando de darse el caso, reparaciones a la Jefatura de Mantenimiento.
19. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el "Libro de Reclamaciones" asignado al negocio.
 - 19.1. Entregar el "Libro de Reclamaciones" al cliente cuando éste requiera colocar una queja y/o

reclamo respecto a los servicios prestados o productos ofrecidos en el negocio.

- 19.2. Mantener permanente comunicación con el abogado del área Legal asignado al negocio, para informar los inconvenientes presentados que se generen en el Libro de Reclamaciones y se reciba el asesoramiento respectivo.
- 19.3. Brindar la atención y/o solución inmediata ante el inconveniente presentado a fin de que el reclamo y/o queja no quede registrado en el Libro de Reclamaciones
- 19.4. Registrar con su puño y letra toda la información solicitada en la hoja del Libro de Reclamaciones cuando el cliente requiera efectuar la queja y/o reclamo, salvo la parte de queja y/o reclamo que la puede llenar el cliente.
- 19.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- 19.6. Enviar inmediatamente en la fecha de interpuesto el reclamo, vía correo electrónico al Abogado del área Legal a cargo del negocio, el escaneado de la hoja de reclamaciones que el cliente ha formulado su reclamo, junto con los datos que se requieran para su oportuna atención.
- 19.7. Instruir de lo antes señalado al Encargado así como al personal responsable de cubrir los descansos y relevos administrativos para una actuación prudente y eficaz.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
3. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
4. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
2. Faltar al trabajo sin causa o sin permiso del empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.

4. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
5. Presentarse al lugar de trabajo sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo y en horas laborables.
9. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
10. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
11. Realizar actos de acoso sexual.
12. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual , debe usar el uniforme o las prendas indicadas por su jefatura inmediata.
13. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
14. Retirar fuera de la Empresa Cd's, memorias Usb u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
15. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
16. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo. No recibir visitas personales en horas de trabajo.
17. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
18. Dormir en las horas de trabajo.
19. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato
20. Retirarse de su puesto de trabajo sin cumplir con el horario contractual, sin autorización de la jefatura inmediata.
21. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente
22. Recibir, pedir dinero a los clientes fuera del pago por los servicios prestados.
23. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

Página 5 de 5

24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

COMPETENCIAS

Educación: Secundaria Completa

Formación: No necesaria

Experiencia: 6 meses en el cargo o afín

Habilidades: Los solicitados en la matriz de habilidades

Política de Directorio: "La gerencia o quien asigne toma la decisión de autorizar contratación de personal en caso no pueda evidenciar sus competencias".