

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 5

**CARGO**

NOMBRE

**COORDINADOR COMERCIAL - PROVISIONAL**

AREA/NEGOCIO

COLORANTES NATURALES

**RELACIÓN JERÁRQUICAS**

REPORTA A:

GERENTE GENERAL

**SUPERVISA A:****OBJETIVO DEL PUESTO**

Velar por el cumplimiento de las metas establecidas a su equipo de trabajo, por medio del liderazgo efectivo, comunicación constante y coordinaciones con los mismos. Asimismo brindar el soporte necesario cuando los mismos se encuentren en campo.

**FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos otorgados por la empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (En adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
3. Informar de manera inmediata a la jefatura, gerencia o personal de dirección del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo o labor que realiza, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
4. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
5. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
6. Participar activamente en los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo; así como también en toda capacitación relacionada en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
7. Custodiar y velar los activos asignados al área u espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
8. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network, para mantener una comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la organización.
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. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna

REVISIÓN: 0

FECHA REVISIÓN: Octubre 2017

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 5

(cuando aplique).

13. Mantener informado permanente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
14. Proporcionar a la jefatura inmediata o personal de dirección los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
15. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato, gerencia o personal de dirección que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
16. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
17. Todas aquellas funciones que disponga la Jefatura inmediata y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

### FUNCIONES ESPECIFICAS (PROVISIONAL)

1. Administrar el grupo de clientes que se le hayan asignado (empresas, instituciones, etc), asimismo debe asumir la administración de estos clientes que le ha sido asignado. Para lo cual, debe:
  - Planificar, es decir, fijar objetivos, diseñar estrategias y decidir con anticipación las actividades que realizará y los recursos que utilizará.
  - Implementar plan de visitas, carteras de clientes etc.
2. Colaborar con la administración de la empresa, gestionando la documentación del cliente necesaria para concretar el vínculo comercial.
3. Controlar y evaluar los resultados que vaya obteniendo en función de las actividades que va implementando, teniendo en mente la satisfacción del cliente, pero de una forma que sea al mismo tiempo rentable o beneficioso para la empresa a la que representa.
4. Establecer un nexo entre el cliente y la empresa, significa que el Jefe de Ventas debe ser el elemento que une al cliente con la empresa a la que representa y viceversa.
5. Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios solicitados (explicación de cotizaciones, materiales cotizados, etc)
6. Registrar las especificaciones técnicas que el cliente determine para su producto o servicio requerido en la Solicitud de Cotización que deberá solicitar mediante el sistema.
7. Realizar el seguimiento necesario a la cotización del producto requerido por el cliente, como también cambios generados a solicitud del mismo.
8. Explorar permanentemente el mercado para detectar clientes potenciales a través de los medios de comunicación con las que cuenta la empresa y/o recorrido realizados en campo.
9. Retroalimentar a la empresa ( gerencia general, administración, área comercial, producción, costos, diseño, entre otras áreas involucradas ), informando por los canales adecuados todo lo que sucede en el mercado y/o información recabada durante su recorrido de campo, como:
  - Inquietudes de los clientes (requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias, y otros de relevancia);
  - Actividades de la competencia (introducción de nuevos productos, cambios de precio, bonificaciones, etc.) Para la toma de medidas estratégicas comerciales

REVISIÓN: 0

FECHA REVISIÓN: Octubre 2017

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 5

10. Contribuir activamente a la solución de problemas por pérdida de clientes actuales, baja captación de nuevos clientes, baja participación en el mercado, crecimiento por debajo de lo esperado, bajos volúmenes de venta, utilidades negativas, etc. y por otra, los problemas por los que atraviesan los clientes (necesidades y deseos insatisfechos, falta de asesoramiento para la correcta utilización del producto, falta de una adecuada información acerca de lo que el producto o servicio puede hacer por ellos y el cómo satisfacer las necesidades y deseos, falta de servicios post-venta, etc.)
11. Realizar encuestas aleatorias de satisfacción del Cliente.
14. Mantener informado a los clientes sobre novedades, posibles demoras de entrega y cualquier otro tipo de cambio significativo.
15. Participar en todas las etapas vinculadas con exposiciones de nuestros productos, como ferias de promoción y venta, entre otros.
16. Según plan de visitas a realizar diariamente, debe Informar a su Jefe Inmediato sobre los resultados obtenidos de sus visitas.
17. Mantener actualizada la herramienta del control de las quejas y reclamos de los clientes, usando los formatos y documentos que el sistema de gestión de la calidad ha implementado para ello.
18. Concurrir puntualmente a reuniones, charlas o cursos de capacitación a los que fuera convocado por el área de capacitación.
19. Apoyar y capacitar al cliente con demostraciones de productos y servicios físicamente o por los medios de comunicación usados por la empresa.
20. Actuar como instructor de otros vendedores cuando la empresa se lo solicite.
21. Redactar y remitir a la Gerencia de Imprenta y/o Jefatura inmediata, informes y/o cuadros estadísticos solicitados, como resultados de las actividades inherentes a su cargo.
22. Mantener informado al Jefe inmediato sobre cualquier anomalía o desviación que se presente en la ejecución de sus actividades.
23. Cumplir con las Normas de Conducta e Higiene del personal establecidas por la Administración de Imprenta.
24. Mantener su lugar de trabajo limpio y ordenado.
25. Velar por el cumplimiento y continuidad de los procedimientos y formatos asignados a su área.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

No aplica

**DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

1. Hacer 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, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
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, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
3. Participar de manera obligatoria 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 o disminuir las 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.

REVISIÓN: 0

FECHA REVISIÓN: Octubre 2017

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 5

7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
8. Participar activamente en las capacitaciones en materia de seguridad y salud, realizadas por la empresa, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.

**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 injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su 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. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes prohibidas por la ley.
5. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores 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. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
9. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo.
10. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
11. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
14. 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.
15. 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.
16. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
17. 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.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Realizar rotaciones y/o descansos sin previa autorización del jefe inmediato.

REVISIÓN: 0

FECHA REVISIÓN: Octubre 2017

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 5 de 5

20. 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.
21. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
22. 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.
23. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

**VALIDACIÓN**

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración			
Revisión			
Aprobación			

REVISIÓN: 0

FECHA REVISIÓN: Octubre 2017