

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

Página 1 de 6

CARGO**NOMBRE** ADMINISTRADOR DE BOUTIQUE**AREA/NEGOCIO** GERENCIA TEXTIL**OBJETIVO DEL PUESTO**

Garantizar la operatividad de la boutique y ejecutar e incrementar las ventas de prendas de vestir y accesorios de la boutique de la Empresa, así como coordinando la fabricación y/o despacho oportuno.

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. Atender cordial y amablemente al público usuario que ingresa a las instalaciones de la boutique.
2. Asesorar a las clientas acerca de las bondades que ofrecen los productos de la boutique, y cómo

estos podrán satisfacer a sus necesidades y deseos.

3. Ingresar al sistema SISGECO para registrar la venta, código de prenda y datos del cliente (nombres, apellidos, DNI y RUC en el caso de la emisión de Factura), forma de pago y emitir la boleta o factura según corresponda. Emitir comprobantes manuales de ser el caso.
4. Realizar el cobro de las prendas seleccionadas por el cliente:
 - 4.1. Recepcionar, contar y revisar la autenticidad de los billetes y/o monedas en caso el pago sea en efectivo. Se hace responsable por la recepción y/o aceptación de billetes falsos o error en el cobro de las prendas sea en efectivo o Tarjetas de crédito y/o débito.
 - 4.2. Recepcionar, verificar la caducidad, estado físico y firma al reverso de la tarjeta de ser el caso, de las tarjetas de débito, insertar la tarjeta de débito en el P.O.S y solicitar al cliente la clave secreta, cuando el pago sea con tarjeta de débito.
 - 4.3. Recepcionar, verificar la caducidad, estado físico y firma al reverso de la tarjeta de crédito, solicitar DNI del cliente, insertar la tarjeta de crédito en el P.O.S, solicitar firma del cliente en el Boucher y comparar la firma y datos del DNI con la tarjeta, cuando el pago sea con tarjeta de crédito.
5. Guardar y custodiar en caja las copias de los Boucher de pago para realizar posteriormente el cuadro o reporte de ventas.
6. Efectuar el cierre de caja al término del día.
7. Supervisar la decoración de las vitrinas y el cambio de las prendas de los maniqués una vez por semana, previa coordinación con la Coordinadora de Boutique y el apoyo de la Vendedora de Boutique. Tomar fotos y publicar la exhibición de la vitrina en Salones Network en el asunto correspondiente.
8. Efectuar cada 15 días y mantener actualizado el inventario de prendas de vestir y accesorios, por códigos, descripción de prenda y color, informando a las áreas a través de Salones Network asunto correspondiente, el resultado de los mismos.
9. Mantener constante y permanentemente comunicación y coordinación con la Vendedora o Vendedora encargada de Boutique a fin de tomar conocimiento de los productos necesarios para mejorar las ventas, promociones y campañas, así como las situaciones que se puedan presentar en la boutique para su análisis y solución inmediata.
10. Mantener actualizado los stocks de prendas y precios a fin de proporcionar a los clientes información verídica y oportuna.
11. Mantener comunicación con el cliente a fin de dar a conocer amablemente las bondades de los productos, precios existentes, descuentos y demás facilidades que ofrece la Boutique a los clientes, así como comunicar la acción inmediata ante alguna queja o reclamo presentados.
12. Realizar el reporte de ventas diario tomando en cuenta la información del sistema SISGECO, cumpliendo con el formato establecido para tal fin y publicarlo en Salones Network en el asunto correspondiente.
13. Llevar un registro y control de las prendas a través del sistema SISGECO y gestionar el stock correspondiente de las prendas más vendidas, por modelo, color y talla; así como los modelos y tallas requerido y que no se tengan en stock en tienda.
14. Monitorear las ventas diarias y elaborar reportes de ventas comparativas respecto a los años anteriores para ser presentados a la Gerencia General cuando lo solicite.
15. Supervisar el control, archivo y entrega mensual en forma ordenada al área de Contabilidad de las facturas, boletas de venta, notas de crédito y/o débito por correlativo y demás documentos que la

actividad lo requiera, realizada por la vendedora de Boutique.

16. Hacer entrega semanal (primer día útil de cada semana) de toda la documentación sustentatoria (Boucher de depósitos bancarios, voucher de tarjetas de crédito) de ingresos y egresos al Área de Contabilidad.
17. Brindar todas las facilidades a la Jefatura de Auditoria Interna para que efectúe la auditoria correspondiente de movimientos de la Boutique.
18. Supervisar el ingreso, puntualidad, presencia ordenada, aseada y cabal desempeño de funciones del personal a su cargo, velando por mantener un clima de trabajo armonioso.
19. Supervisar las actividades y correcto desempeño de las vendedoras o vendedora encargada, pudiendo ejecutar la gestión de ventas cuando sea necesario y la situación lo amerite.
20. Supervisar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones en general, solicitando de darse el caso, reparaciones a la Gerencia de Arquitectura y Construcción.
21. Informar al Área Legal con conocimiento de la Coordinadora de Boutique y efectuar el seguimiento a las renovaciones de las Licencias Municipales y al Área de Arquitectura y Construcción sobre las licencias de Fumigación y Desratización.
22. Supervisar periódicamente se efectúe el mantenimiento preventivo de los equipos utilizados tales como: sistemas de ventilación, sistema de alarma, así como de sus instalaciones sanitarias y eléctricas.
23. Enviar los mailing a los correos de las clientas.
24. Ingresar las prendas al sistema SISGECO, cada vez que ingresen a las boutiques provenientes del almacén.
25. Realizar el depósito de las ventas del día anterior en el transcurso del día o momentos de relevo en bancos que la empresa a determinado previamente.
 - 25.1. Llevar al banco el dinero de las ventas de día en sobre cerrado.
 - 25.2. Comunicar su salida a la Coordinadora de Boutique indicando la cantidad de dinero que lleva para el depósito.
 - 25.3. Realizar el depósito al banco en un plazo no mayor a 1 día calendario.
26. Publicar en Salones Network asunto correspondiente el reporte de las ventas del día anterior y comunicar a la Coordinadora de Boutique.
27. Controlar, custodiar y administrar eficientemente el fondo de la caja chica asignada la boutique, conociendo que los mismos son destinados exclusivamente para ser gastado en la movilidad y gastos administrativos autorizados por la Coordinadora de Boutique.
28. Administrar y supervisar las diferentes promociones por ventas de campañas que organiza la empresa, debiendo sustentar diariamente todos los ingresos por conceptos de venta efectuados, reportando a la Gerencia de Investigación y Desarrollo de la Producción Textil.
29. Proporcionar a la Gerencia o nivel organizacional pertinente la información solicitada que sea inherente a sus actividades, con la eficiencia y oportunidad necesaria.
30. Supervisar en las Boutiques la ejecución y cumplimiento de todas las normas y procedimientos de trabajo y de seguridad establecidos por la empresa.
31. Supervisar la información actualizada y en orden de los registros y archivos asignados a su responsabilidad, en forma permanente.
32. Mantener informada a la Gerencia General sobre los precios y promociones de marcas de la

competencia.

33. Derivar a la Coordinadora de Boutique
34. Recepcionar, gestionar, registrar las quejas y reclamos del cliente hasta el cierre respectivo en el registro establecido para dicho fin y plantear soluciones inmediatas logrando la satisfacción total del cliente.
35. Derivar los registros de quejas y reclamos de las boutiques debidamente llenado y cerrado a la Coordinadora de Boutique para la consolidación de información.
36. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el “Libro de Reclamaciones” asignado al negocio.
 - 36.1. 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.
 - 36.2. 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.
 - 36.3. 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
 - 36.4. 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.
 - 36.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
 - 36.6. 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.
 - 36.7. 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. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual, debe usar el uniforme o las prendas indicadas por su jefatura inmediata.
5. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
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 y en horas laborables.
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. No recibir visitas personales en horas de trabajo.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Dormir en las horas de trabajo.
20. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato
21. Retirarse de su puesto de trabajo sin cumplir con el horario contractual, sin autorización de la

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

Página 6 de 6

jefatura inmediata.

22. 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
23. Recibir, pedir dinero a los clientes fuera del pago por los servicios prestados.
24. 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.
25. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

COMPETENCIAS

Educación:	Superior Técnico
Formación:	No necesario
Experiencia:	1 año 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".