

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (PROVISIONAL)

MAN-SED-OYM-001

VERSIÓN 3.0

FECHA DE VIGENCIA: 23/01/2017

Página: 1 de 4

### CARGO

COORDINADOR COMERCIAL

### AREA/NEGOCIO

VENTAS / KINKOS IMPRESORES SAC

### RELACIÓN JERÁRQUICA

|              |   |
|--------------|---|
| Reporta a:   | Jefe de Operaciones   |
| Supervisa a: | - Coordinador de Ventas<br>- Jefe de Ventas y Data Variable<br>- Vendedor<br>- Operador Gráfico |

### OBJETIVO DEL PUESTO

Lograr el direccionamiento estratégico y efectivo de toda la gestión de ventas y 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.

### FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa, así como también toda directiva otorgada.
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 a 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, cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
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. Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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 (cuando aplique).

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

VERSIÓN 3.0

FECHA DE VIGENCIA: 23/01/20417

Página: 2 de 4

15. 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
16. 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.
17. 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.
18. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
19. 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 ESPECÍFICAS

1. Informar a todas las áreas involucradas tales como: Producción, diseño, costos, mantenimiento, la participación a un proceso de licitación luego de la aprobación del Gerente de Imprenta, con el fin que se inicie el proceso.
2. Planificar y establecer las metas de las ventas mensuales por cada vendedor.
3. Asesor a los vendedores sobre solución de situaciones en ventas.
4. Capacitar permanentemente a los vendedores en producto, técnicas de ventas, manejo de objeciones y políticas de la empresa.
5. Motivar a los vendedores constantemente al logro y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.
6. Realizar visitas y contactos telefónicos con los clientes para medir su nivel de satisfacción y atención oportuna.
7. Visitar a los clientes cuando se determine un comportamiento atípico en la compra
8. Realizar recorridos físicos a fin de identificar posibles nuevos negocios, requerimientos de nuevos productos, investigación de mercado, inteligencia comercial, acciones de la competencia y análisis situacional y evaluación de acciones estratégicas destinada a mejorar las ventas, imagen, posicionamiento y presencia en el mercado.
9. Coordinar con el Jefe de Costos, la optimización de los costos a solicitud de Clientes
10. Coordinar y supervisar las acciones que van realizando el equipo de trabajo.
11. Coordinar con las demás áreas tales como: Producción, diseño, costos, entre otras, todo lo concerniente a la atención de un cliente y/o desarrollo de muestra según corresponda, resolviendo dudas o inquietudes en coordinación con cada jefe de área.
12. Apoyar a los vendedores en asistir a las visitas de los clientes que lo solicitan o cuando son clientes potencialmente importantes, con el fin de negociar las mejores condiciones de venta.
13. Supervisar que los vendedores cierren su pedido final con el cumplimiento de pago previamente acordado con el Cliente, muestra (*machote*) y prueba de color aprobadas por el Cliente (*Firmadas, o envío de correo electrónico con la aprobación de los mismos*).
14. Coordinar, aprobar e informar las vacaciones del personal del Área de Ventas al Administrador de Imprenta y al Gerente de Imprenta para su conocimiento y previa aprobación.
15. Solicitar las sanciones y descuentos al Administrador de Imprenta, cuando se determine el incumplimiento del equipo de trabajo en sus funciones y actos que afecten la participación en una atención del cliente.
16. Coordinar con el Jefe de Almacén y Coordinador de Logística sobre los pedidos de insumos, verificando que se realice el requerimiento una vez recibida la orden de compra para que la producción se realice a tiempo.
17. Realizar la medición de su proceso a través de los indicadores de gestión establecidos a fin de demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados, así como aplicar las correcciones y acciones correctivas cuando no se alcancen los resultados planificados.
18. Participar de reuniones de coordinación e informes del resultado de gestión de cada área a fin de verificar que el programa de producción se esté realizando de acuerdo lo planificado con la Jefatura de producción y con el área de Ventas, para no incurrir en demoras.
19. Supervisar el cumplimiento de los planes establecidos.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

VERSIÓN 3.0

FECHA DE VIGENCIA: 23/01/2017

Página: 3 de 4

### FUNCIONES ESPECÍFICAS

20. Informar al Administrador de Imprenta y Gerente de Imprenta el avance de producción para solucionar de manera inmediata los inconvenientes que se puedan presentar.
21. Informar al Administrador de Imprenta y Gerente de Imprenta los cambios que se produzcan en la programación de atención de los pedidos de clientes y las consecuencias que traerían los mismos.
22. 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.
23. Mantener informado al Jefe inmediato sobre cualquier anomalía o desviación que se presente en la ejecución de sus actividades.
24. Cumplir con las Normas de Conducta e Higiene del personal establecidas por la Administración de Imprenta.
25. Mantener su lugar de trabajo limpio y ordenado.
26. 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. 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.
2. 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.
3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
4. 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.
5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
6. 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 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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

VERSIÓN 3.0

FECHA DE VIGENCIA: 23/01/2017

Página: 4 de 4

### PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

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.
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

ELABORADO POR: Fátima Quispe

CARGO: ANALISTA DE OYM

REVISADO POR: Andrés Gómez

CARGO: GERENTE GENERAL  
KINKOS IMPRESORES

APROBADO POR: Andrés Gómez

CARGO: GERENTE GENERAL  
KINKOS IMPRESORES