

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

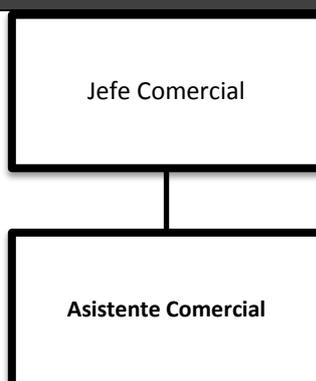
Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 1 de 7

CARGO**NOMBRE** ASISTENTE COMERCIAL**AREA/NEGOCIO** GERENCIA TEXTIL**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Jefe Comercial**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**OBJETIVO DEL PUESTO**

Participar y efectuar el seguimiento permanente a la ejecución de los procesos de licitaciones desde las bases, preparación de informes, hasta su entrega efectuando el seguimiento respectivo.

ORGANIGRAMA**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

REVISIÓN: 2.0

FECHA DE VIGENCIA
Marzo 2016

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. Ingresar en forma diaria a la página web del SEACE y revisar las publicaciones de los procesos convocados por las instituciones del Estado, recopilando y anotando toda la información correspondiente al proceso con el fin de hacer de conocimiento a la Asesora Comercial y/o el Jefe de Producción para la evaluación económica.
2. Registrar los datos de la convocatoria en el Reporte de Convocatorias – Sector Público.
3. Registrar en el Reporte de Convocatorias – Sector público, la aprobación o el rechazo de la Gerencia General de la participación en la convocatoria, los resultados del concurso y respuesta del otorgamiento de la buena pro a favor o en contra, según corresponda, y el detalle de las causantes y los motivos de tales situaciones con el fin de que se establezcan el análisis de los indicadores correspondientes.
4. Revisar la página web del SEACE con el fin de efectuar el seguimiento a los procesos, identificar las respuestas de las consultas presentadas sobre las especificaciones técnicas, modificaciones en el cronograma del proceso de licitación, resultado del concurso y otorgamiento de la buena pro, entre otra información inherente al proceso de licitación.
5. Gestionar en coordinación con el área de Diseño y Control de Calidad, la revisión y comparación de las muestras físicas de la competencia y la empresa, cada vez que la empresa no sea beneficiada con el otorgamiento de la buena pro, asimismo, emitir un informe producto de la revisión y presentar a las áreas involucradas.
6. Realizar las cotizaciones considerando los precios establecidos de las prendas y enviar las cotizaciones a las instituciones solicitantes, previa autorización del Jefe Comercial.
7. Efectuar el correcto llenado de las guías de remisión para la salida de las prendas elegidas por la Asesora Comercial para ser presentadas como muestras hacia las empresas de los clientes.
8. Recopilar información de las cartas fianzas emitidas, vencidas y por renovar solicitados por la Asesora Comercial y remitir dicha información a la Asesora y Jefe Comercial con el fin de tener el control de las mismas.
9. Recopilar información de personal faltante por tallar en cada entidad según información ingresada por el área de Producción y enviar información a la Analista de Ventas, Jefe Comercial para las acciones correspondientes.
10. Redactar los documentos que le sean solicitados por la Analista de Ventas, Asesoras Comerciales y/o Jefe Comercial.
11. Generar el indicador de calidad de las prendas de acuerdo a la información remitida por el área de

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 3 de 7

UDP y enviar el informe correspondiente a la Analista de Ventas.

12. Apoyar en forma eficiente en las labores administrativas que le sean encomendadas por el Jefe Comercial.
13. Coordinar con el Dpto. Legal el pago y renovación de la vigencia de poder con el fin de participar en los procesos y/o firmar contratos con las entidades del sector público.
14. Recepcionar todas las llamadas que ingresan al área sobre consultas, solicitud de información, quejas o reclamos de los clientes, entre otros, manteniendo en todo momento amabilidad y cortesía y derivar a los involucrados, o tomar nota de la información ante la ausencia de los mismos según corresponda.
15. Revisar el correo electrónico corporativo asignado con el fin de identificar información de importancia para la jefatura para su atención oportuna.
16. Coordinar con la Asesora Comercial las citas diarias acordadas con los clientes para elaboración y presentación de informes y mostrarios.
17. Registrar en el cuaderno de citas diarias, los datos de las citas acordadas con los clientes en forma diaria anotando: cliente, hora, cita, contacto, referencia, requerimientos, teléfonos.
18. Supervisar la actualización de la base de datos general de los clientes considerando: apellidos y nombres, jefes, teléfonos, correos, cartas de presentación entre otros datos para su seguimiento e informe a la Gerencia General.
19. Elaborar el "Reporte Semanal de Citas" con las reuniones concertadas con los clientes, para que sea entregado a las Asesoras Comerciales y realicen las visitas.
20. Armar las carpetas o brochures concernientes a las licitaciones ganadas y realizadas, debidamente identificadas y ordenadas.
21. Supervisar y archivar en forma ordenada las muestras de confecciones que pueden realizarse para presentación y evaluación de los clientes.
22. Llevar el registro de las llamadas realizadas a clientes, así como las acordadas para licitaciones considerando: fecha, nombre del cliente, contacto, teléfono y avances; asimismo, efectuar el seguimiento y cumplimiento de las citas acordadas.
23. Solicitar correo electrónico a los clientes para enviarles cartas de presentación de la empresa, para la recepción de representantes que sean enviados.
24. Realizar y atender las llamadas telefónicas de los clientes, absolviendo consultas. Informarse si están interesados en nuestros servicios para que sean visitados (anotar día y hora de las citas acordadas) e informarles sobre el avance de los trabajos.
25. Llevar un cuaderno de notas personal respecto a las especificaciones de trabajos que son solicitados por los clientes, para su informe a la Gerencia General y aprobación para su elaboración.
26. Brindar apoyo comunicándose con los clientes vía telefónica, para obtener mayores referencias sobre especificaciones de trabajos, para las cotizaciones y elaboración del presupuesto que sea requerido por su Jefatura inmediata.
27. Elaborar y enviar cartas de presentación a los clientes, alistando mostrarios y catálogos para colaborar en las ventas. De igual forma, dotar a las Asesoras Comerciales de muestras para sus respectivas citas.
28. Realizar el seguimiento de las cotizaciones aprobadas, archivando las que hayan sido atendidas según cada cliente. Informar los precios de las cotizaciones así como la probabilidad de realizar

REVISIÓN: 2.0

FECHA DE VIGENCIA
Marzo 2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 4 de 7

reajustes según indicaciones de la Gerencia de Producción Textil.

29. Brindar soporte a su jefatura inmediata en la medición del desempeño de sus procesos a través del cálculo de los indicadores de gestión establecidos.
30. Archivar las cartas de presentación efectuando el seguimiento y tomando y tomando nota de las respuestas de los clientes.
31. Atender a todos los clientes de oficina, revisando diariamente el correo de la Gerencia de Producción Textil
32. Atender a los clientes en caso de reclamos, manteniendo informado al Encargado de Ventas Institucionales para darle solución inmediata.
33. Informar a su Jefe inmediato sobre las ocurrencias que hayan suscitado o sobre asuntos inherentes a su cargo, emitiendo informes verbales y/o escritos que le sean solicitados.

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

REVISIÓN: 2.0

FECHA DE VIGENCIA
Marzo 2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 5 de 7

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 a excepción de los días sábados.
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.
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.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL)

Grado de Educación:	Técnico egresado indispensable (carrera indistinta)
Formación / Especialidad:	Curso no indispensable: Alineado a gestión comercial - actualización licitaciones y adquisiciones con el estado
Conocimientos Adicionales:	Office e ingles básico (indispensable)
Experiencia mínima:	2 años en el cargo o afines (caso contrario sujeto a evaluación)
Áreas de experiencia:	Comercial - licitaciones (no necesariamente en el rubro)
Edad mínima:	25 años
Sexo:	Hombre o Mujer

REVISIÓN: 2.0

FECHA DE VIGENCIA
Marzo 2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 6 de 7

Criterios de Evaluación por
Desempeño:

orientación a los resultados - orden y capacidad organizativa -
reserva y confidencialidad - tolerancia a la presión - dedicación a la
tarea - capacidad de análisis e interpretación - relaciones
interpersonales – iniciativa -trabajo en equipo – dinamismo -
facilidad de expresión oral y escrita

CONDICIONES DE TRABAJO

UBICACIÓN				ALTURA			
Campo	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
NECESIDAD DE EPP				DISPONIBILIDAD DE VIAJE			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
EXPOSICIÓN				TURNOS ROTATIVOS			
Frío	<input checked="" type="checkbox"/>	Calor	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
ASIGNACIÓN DE VEHICULO O MAQUINA				INTENSIDAD DE LUZ			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISIÓN: 2.0

FECHA DE VIGENCIA
Marzo 2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 7 de 7

VALIDACIÓN

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Melissa Fiestas M.	Analista de OyM	
Revisión	Franklin Velarde S.	Jefe Comercial	
Aprobación	Andrea Pino T.	Gerente General	

REVISIÓN: 2.0

FECHA DE VIGENCIA
Marzo 2016