



**“DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA  
AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.”**

**MARIA MONICA AZUERO POLO**

**COD. T00018578**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL  
CARTAGENA DT Y C**

**2011**



**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AUTOMOTORES  
FUJIYAMA CARTAGENA S.A.**

**MARIA MONICA AZUERO POLO**

COD. T00018578

Trabajo de grado como requisito para obtener el título de  
Administrador de Empresas

**Director de programa**

Benjamín García Garcerant

**Asesores empresariales**

José Luis Franco Porto

Dionisio Baena Paternina

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**

**CARTAGENA DT Y C**

**2011**

Cartagena de Indias D.T. y C. 14 de Octubre de 2011

Señores  
**COMITÉ DE EVALUACION DE PROYECTOS**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**  
**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR**  
Cartagena

Cordial saludo.

Me permito someter a su consideración la Tesis titulada “**Manual de Funciones de la Empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.**” realizada por la estudiante María Mónica Azuero Polo, para optar por el título de Administrador de Empresas, Modalidad Dual, en la cual me desempeñe cumpliendo la función de Director.

Atentamente.

---

**Benjamín García Garcerant**  
Director de programa

Cartagena de Indias D.T. y C. 14 de Octubre de 2011

Señores  
**COMITÉ DE EVALUACION DE PROYECTOS**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**  
**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR**  
Cartagena

Cordial saludo.

Por medio de la presente me permito someter a su consideración la Tesis titulada  
**“Manual de Funciones de la Empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA  
CARTAGENA S.A.”** la cual es requisito para optar por el título de Administrador  
de Empresas.

Atentamente.

---

**María Mónica Azuero Polo**  
CC. 1.047.437.788 de Cartagena  
COD: T00018578

Cartagena de Indias D.T. y C. 14 de Octubre de 2011

Señores  
**COMITÉ DE EVALUACION DE PROYECTOS**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**  
**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR**  
Cartagena

Cordial saludo.

Por medio de la presente los autorizo al uso y publicación de la Tesis titulada  
**“Manual de Funciones de la Empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA  
CARTAGENA S.A.”.**

Atentamente.

---

**María Mónica Azuero Polo**  
**CC. 1.047.437.788 de Cartagena**  
**COD: T00018578**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Cartagena de Indias D.T. y C. 14 de Octubre de 2011

Quiero dedicar este triunfo principalmente a Dios, quien me ha dado fuerza cuando he querido desistir, ha sido mi guía y mi luz en mi camino.

A mis padres, Benjamín y María C. quienes me han apoyado en todo momento y han puesto todo su esfuerzo y dedicación en mi formación personal y profesional. Gracias a ellos crecí en un hogar lleno de valores y principios éticos que me hacen una persona responsable y honesta. Gracias porque por sus luchas hoy estoy haciendo realidad un gran sueño que comparto con mucha alegría con ustedes.

A mi hermanita, Paula Andrea, mi mejor amiga y cómplice, con quien he compartido momentos de alegría y de tristeza que nos hacen fortalecer la relación. Ella también hace realidad un sueño, que la lleva a vivir una etapa maravillosa en la vida y que debe asumirla con la mayor de las responsabilidades, se gradúa de bachiller. Felicidades a ti también hermana.

A todos en la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA, quienes fueron mis maestros en los periodos prácticos de la carrera, en especial al Sr. Carlos Gedeón, por haberme dado la oportunidad de ingresar a esta familia y de experimentar y aprender en las instalaciones de sus empresas.

A mis compañeros de estudio, quienes aportaron mucho y juntos vivimos experiencias inolvidables, así como labramos un destino que nos llevo a todos a lograr esta meta que estamos cumpliendo.

Gracias a todos los que contribuyeron un granito de arena a este logro y los que desde el corazón comparten la felicidad que hoy me llena el alma de orgullo.

## **RESUMEN**

El manual de funciones de AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. fue desarrollado con el fin de estandarizar las actividades que realizan cada una de las personas en el cargo que desempeñan. De la misma manera se buscó definir la responsabilidad y autoridad de cada cargo ante el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr el mantenimiento y la mejora continua de este.

Con la elaboración de este manual, AUTOMOTORES FUJIYAMA busca tener una herramienta que guíe a las personas en la realización diaria de sus labores, y con la implementación de este lograr cumplir los objetivos corporativos propuestos y la política de calidad de la organización.

Para la realización del proyecto se hizo una investigación de tipo descriptiva, basada en información que fue obtenida con ayuda de instrumentos como cuestionarios y técnicas como la observación. Los instrumentos usados para esta investigación fueron elaborados por el investigador (Ver anexo 1).

El manual que se relaciona a continuación, es el documento original que reposa en las instalaciones de la empresa. Fue debidamente revisado y aprobado por la Gerencia.



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	12
2. MARCO GENERAL DEL ESTUDIO	14
2.1.1. Actividad de la Empresa	14
2.1.2. Datos de Identificación	14
2.2. RESEÑA HISTORICA	15
2.3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	15
2.3.1. Misión	15
2.3.2. Visión	16
2.3.3. Política de Calidad	16
2.3.4. Objetivos de Calidad	16
2.4. MAPA DE PROCESOS	16
2.5. ORGANIGRAMA	16
3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
3.1. Tema de Investigación	17
3.2. Planteamiento del Problema	17
3.3. Formulación del Problema	18
4. DELIMITACIÓN DEL TEMA	19
4.1. Delimitación Geográfica	19
4.2. Delimitación Cronológica	19
5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	20
5.1. Objetivo General	20
5.2. Objetivos Específicos	20

6. JUSTIFICACIÓN	21
7. MARCO REFERENCIAL	22
7.1. Antecedentes	22
7.2. Marco Teórico	23
7.2.1. Descripción y Análisis de Cargos	23
7.2.2. Etapas en el Análisis de Cargos	23
7.2.2.1. Planeación	24
7.2.2.2. Preparación	25
7.2.2.3. Ejecución	25
7.2.3. Métodos utilizados para describir y analizar los cargos	26
7.2.4. Redacción del análisis de puestos	27
7.3. MARCO CONCEPTUAL	28
8. DISEÑO METODOLOGICO	31
8.1. Tipo de Investigación	31
8.2. Población	31
8.3. Recolección de Datos Necesarios	31
8.4. Fuentes de Información	32
8.4.1. Fuente Primaria	32
8.4.2. Fuente Secundaria	33
8.5. Tratamiento de la Información	34
9. RECOMENDACIONES	34
10. MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.	35
10.1. Objetivos del Manual de funciones	35
10.2. Cargos	36

10.2.1. Primer Nivel Jerarquico	36
10.2.2. Segundo Nivel Jerarquico	42
10.2.3. Tercer Nivel Jerarquico	57
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	99

## 1. INTRODUCCION

En un ambiente cambiante, donde la innovación para el mejoramiento de procesos y procedimientos son prioridad para las organizaciones que desean mantenerse en el mercado, es necesario un marco estable y comprensible dentro del cual puedan trabajar juntos para alcanzar las metas propuestas.

La estructura organizacional permite asignar y coordinar eficientemente las actividades propias de la organización, especificando para cada puesto la autoridad y responsabilidad a través de un manual de funciones técnicamente establecido “Toda organización se encuentra compuesta por personas y estas sólo pueden operar, cuando las personas están en sus puestos de trabajo y son capaces de desempeñar los roles para los cuales fueron seleccionadas”.<sup>1</sup>

Toda empresa debe determinar una división organizacional burocrática y una línea de comunicación, información y control esquematizados en un organigrama.

De igual forma, debe contar un manual que describa cada una de las actividades que deben cumplirse en la realización de las funciones de cada uno de los cargos existentes en la empresa.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Adalberto. Gestión del Talento Humano. Santa Fe de Bogotá D.C. Mc Graw Hill, 2002. p. 9

El manual describe los puestos que intervienen en todos los procesos de la organización precisando su responsabilidad, autoridad y participación; especificando las habilidades, conocimientos, y experiencia necesaria para el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A., una empresa del área de servicios, la cual se dedica a la comercialización de vehículos, repuestos y accesorios, al igual que a la explotación de talleres de mecánica automotriz, en sus lineamientos estratégicos establecidos no posee un manual que le sirva como herramienta básica de consulta; lo cual lleva al desarrollo del presente trabajo de investigación. La inexistencia de un manual de funciones no permite que los trabajadores conozcan con exactitud su labor y cuál es la importancia de sus actividades y el impacto de ellas en los procesos de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, la finalidad de este proyecto es ofrecer una solución a la situación problemática de carácter organizacional mediante el diseño de un manual de funciones para la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.

## 2. MARCO GENERAL DEL ESTUDIO

### 2.1. CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL<sup>2</sup>

#### 2.1.1. Actividad de la Empresa

AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. está dedicada a la comercialización de vehículos nuevos, repuestos y accesorios de las marcas KIA, SSANGYONG, JMC, CHANA, HAFEI, al igual que la prestación de servicios de mecánica automotriz.

#### 2.1.2. Datos de Identificación:

Razón social: AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.  
NIT: 800.202.170-3  
Domicilios: Av. Pedro de Heredia con Cille Mompox esq. No. 20<sup>a</sup>-26  
Paseo de Bolívar, Frente al Coliseo Bernardo Caraballo  
Teléfonos: 6661025 – 6661041 - 6664567  
Ciudad: Cartagena, Bolívar.

---

<sup>2</sup> Manual del Calidad de Automotores Fujiyama Cartagena S.A.

## **2.2. RESEÑA HISTORICA**

AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. es una sociedad anónima, de naturaleza comercial, creada el 15 de Julio de 1993 por medio de escritura pública #3833 de la Notaria 3ª de Cartagena, fue reformada con escritura #3872 de Diciembre 9 de 1999 en la Notaria 3ª de Cartagena. Es el concesionario para Cartagena y el departamento de Bolívar de las marcas KIA, SSANGYONG, JMC, CHANA Y HAFEI. El término de la duración de la sociedad expira el 27 de Noviembre de 2027. La sede principal que funcionaba en el pie del cerro, en donde estaban ubicados los talleres y puntos de ventas Mitsubishi, en julio de 2009, se traslado a las instalaciones de KIA en la Av. Pedro de Heredia, la sede administrativa. Iniciaron la construcción en esta misma sede de una moderna serviteca, para la atención rápida y oportuna de los clientes. En septiembre de 2007 se empezó la construcción de la sede de Torices, la cual empezó a funcionar a partir de febrero de 2008 dotada de la sala de ventas de Mitsubishi, SsangYong, Hafei y Jac. Igualmente, a principios del año 2009 se inicio a construir en esta sede los nuevos y modernos talleres para mecánica, latonería y pintura, entrando a funcionar en agosto de 2009.

## **2.3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

### **2.3.1. Misión**

“AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de vehículos, Repuestos y Accesorios y la prestación de servicio de Taller, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes de manera oportuna y confiable”.

### **2.3.2. Visión**

“Para el 2014 ser una empresa ampliamente reconocida a nivel local por su excelencia en los procesos, apoyada por un personal competente que asegure a nuestros clientes un servicio confiable y de la más alta calidad”.

### **2.3.3. Política de Calidad**

“Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes ofreciendo servicios confiables y de calidad, basándonos en la gestión eficiente para mejorar continuamente nuestros procesos, logrando rentabilidad de la empresa y beneficio a las partes interesadas”.

### **2.3.4. Objetivos de Calidad**

- Mantener un personal altamente calificado mediante la realización de programas de formación.
- Ofrecer un servicio conforme a las necesidades del cliente cumpliendo con sus requisitos.
- Lograr las metas propuestas en el mes, desarrollando estrategias comerciales.

## **2.4. MAPA DE PROCESOS**

Ver anexo 2

## **2.5. ORGANIGRAMA**

Ver anexo 3



### **3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

#### **3.1. Tema de Investigación**

Diseño del manual de funciones para la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.

#### **3.2. Planteamiento del Problema**

AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. nace en 1993 con el fin de comercializar vehículos, repuestos, accesorios y la explotación de talleres de reparación y mantenimiento preventivo a las marcas comercializadas. En la actualidad distribuye una marca muy reconocida, que ha tomado mucha fuerza en el mercado automotriz como lo es KIA, además de vehículos SsangYong y otros más comerciales como lo son CHANA, HAFEI y JMC.

En AUTOMOTORES FUJIYAMA se han venido presentando inconvenientes debido a la falta de un documento donde se establezcan y se estandaricen las funciones para cada uno de los cargos de la organización. Esta situación, ha traído varias consecuencias, entre ellas, retrasos en la elaboración de las actividades, acumulación de trabajo y la falta de seguimiento a los procesos de la organización.

Teniendo en cuenta que AUTOMOTORES FUJIYAMA se encuentra en un proceso de certificación bajo la NTC ISO 9001-2008, se requiere dejar documentadas todas las responsabilidades que tiene cada cargo, tanto en el desarrollo normal del proceso como ante el Sistema de Gestión de Calidad.

De ahí, la importancia de elaborar un documento donde se formalicen y estandaricen las funciones de todos y cada uno de los cargos, en aras de agilizar los procesos, conocer la importancia del cargo y su contribución a la consecución de las metas y objetivos de la organización. Este documento serviría de guía para orientar las actividades y alcanzar los objetivos corporativos, así como también se cumplir con la política de calidad establecida por la empresa.

### **3.3. Formulación del Problema**

¿Cómo las funciones y el perfil de los cargos de Automotores Fujiyama pueden mejorar los procesos y el normal funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008?

## **4. DELIMITACION DEL TEMA**

### **4.1. Delimitación Geográfica**

El presente estudio se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. ubicadas en el barrio Pie de la Popa y Paseo Bolívar de la ciudad de Cartagena.

### **4.2. Delimitación Cronológica**

El trabajo se llevará a cabo en los meses de junio, julio y agosto de 2011.

## **5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION**

### **5.1. Objetivo General**

Diseñar el manual de funciones y perfiles de los cargos de Automotores Fujiyama, para dotar a la empresa de una herramienta que guie el desarrollo de las actividades y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- Definir las funciones de los cargos, identificando el nivel de autoridad y responsabilidad con el desarrollo del proceso ante el sistema de gestión de calidad.
- Definir las habilidades, competencias, nivel de educación y experiencia que se requieren para desempeñar los cargos de la empresa.

## **6. JUSTIFICACION**

El mercado automotor en los últimos años ha crecido rápidamente y la competencia es cada vez más fuerte. Por tal motivo las organizaciones de este sector están sometidas a constantes cambios por tanto deben amoldarse al entorno y ser tan competitivas como el mercado lo exija.

En la organización se presentan inconvenientes con el desarrollo de las actividades, ya que algunas son realizadas en repetidas ocasiones y otras quedan inconclusas porque se diluye la responsabilidad, creando retrasos en los procesos que afectan de forma directa a los clientes internos y externos.

AUTOMOTORES FUJIYAMA se encuentra en el proceso de implementación del Sistema de Gestión que le permitirá mejorar y controlar sus procesos de una manera más efectiva, y así asegurarse de que el servicio que se está prestando es realmente el esperado por los clientes. De esta forma, se busca identificar todas las oportunidades de mejora que permitan darle solución a los inconvenientes que se presentan en el momento en el que se presta el servicio.

Por estas razones es importante el diseño de un manual de funciones, por su contribución en el logro de los objetivos organizacionales y de la política de calidad.

Diseñar el Manual de Funciones le permite a un estudiante de Administración de Empresas, afianzar los conocimientos teóricos aprendidos durante su periodo en las aulas y desarrollar las habilidades adquiridas durante las prácticas empresariales.

## **7. MARCO REFERENCIAL**

### **7.1. Antecedentes**

Con el transcurrir del tiempo, son más las empresas interesadas en que sus empleados tengan claramente identificadas sus actividades y sus labores diarias dentro de la organización. Por tal motivo cada vez se ve más este tipo de investigaciones en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR.

En el año 2008, el estudiante Ricardo Luis Díaz Nájera diseñó el manual de funciones para la sucursal de la ciudad de Bogotá de la empresa IPAL Ltda. En su trabajo, nos muestra la importancia de contar con un documento en el que se formalicen las responsabilidades de los cargos en una organización.

En el año 2009, el estudiante Wilson José Sierra Vanegas actualizó el manual de funciones de la empresa ASCOINTER S.A. Nivel 1 para el área de importaciones, donde nos muestra la manera en la que este documento guía las labores de los empleados para que tengan un desempeño eficiente del área mencionada.

De igual forma, en el año 2010 el estudiante Mauricio Andrés Medina Perneth elaboró el manual de funciones para el área financiera de la empresa Construcciones, Diseños e Interventorías CDI S.A., logrando integrar esta área con el sistema de gestión de calidad.

Estas investigaciones se utilizaron como insumo para el desarrollo del manual propuesto por sus aportes teóricos y por la metodología utilizada por cada uno de los autores.

## **7.2. Marco Teórico**

### **7.2.1. Descripción y Análisis de Cargos**

Debido a que las organizaciones cada vez son más competitivas y a que con el transcurrir del tiempo las personas van adquiriendo más conocimientos a través de la formación en aulas, las organizaciones deben contar con un documento que defina y describa los requisitos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo.

En la descripción del puesto se encuentran relacionadas todas las tareas y responsabilidades que tiene la persona que lo ejerce, mientras que en la especificaciones se describen las habilidades, conocimientos, formación, competencias y experiencia que debe tener la persona para poder ejercer el cargo.

Describir un puesto, es identificar las tareas que debe llevar a cabo quien es responsable, mientras que analizarlo es comparar el perfil del ocupante o del prospecto con los requisitos del puesto de trabajo.

### **7.2.2. Etapas en el Análisis de Cargos<sup>3</sup>**

Generalmente un programa de análisis de puestos incluye los siguientes puntos:

---

<sup>3</sup> Administración de recursos humanos. Idalberto Chiavenato. Colombia. 1997. Editorial Mac Graw Hill. Segunda edición. Pág. 249

### **7.2.2.1. Planeación**

En esta etapa se planea cuidadosamente todo el trabajo del análisis de cargos:

- Determinación de los cargos que van a describirse.
- Elaboración del organigrama de cargos y de la respectiva jerarquía de los cargos en este.
- Elaboración del cronograma de trabajo, el cual especifica cómo se iniciará el proceso de análisis y cual será secuencia de las actividades por realizar.
- Elección del método más apropiado para la recolección de datos.
- Selección de los factores de análisis que se utilizarán en el estudio de los puestos, sobre la base de dos criterios:
  - Criterio de generalidad, los factores de análisis deben estar de alguna manera en la totalidad o por lo menos en el 75% de los cargos que se analizaran, para que se puedan comparar las características ideales de los ocupantes.
  - Criterio de variedad o discriminación, los factores de análisis deben variar según el cargo. Es decir no pueden ser constantes ni uniformes.

Un ejemplo de estos criterios es la escolaridad necesaria, que es un criterio de generalidad ya que todos los puestos exigen un nivel de escolaridad, al igual que un criterio de variedad por que todos los puestos exigen una escolaridad diferente.

- Dimensionamiento de los factores de análisis.



### **7.2.2.2. Preparación**

En esta fase, se preparan las personas, los esquemas y los materiales de trabajo para el levantamiento de la información. En esta etapa se proponen los siguientes aspectos:

- Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos que conformaran el equipo de trabajo.
- Preparación el material de trabajo.
- Disposición del ambiente.
- Recolección previa de datos.

Esta etapa de preparación se puede realizar de forma simultánea a la etapa de planeación.

### **7.2.2.3. Ejecución**

En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

- Recolección de datos sobre los cargos mediante la observación y la aplicación.
- Análisis de datos obtenidos.
- Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargos.
- Presentación del análisis provisional al supervisor para que haga las respetivas verificaciones.
- Redacción definitiva del análisis de cargos.
- Presentación de la redacción definitiva del análisis de cargos.

### 7.2.3. Métodos utilizados para describir y analizar los cargos

- **Cuestionario:** Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se formulan al personal con el fin de recaudar información precisa y concisa de las actividades que realizan diariamente en sus puestos de trabajo. En este cuestionario, se debe especificar detalladamente el contenido del puesto de trabajo.

El cuestionario es el más utilizado para la recolección de información, en este puede haber preguntas abiertas, que se caracterizan por no tener una delimitación específica de respuesta; las preguntas tipo cerradas, el encuestador limita al encuestado a responder una serie de opciones determinadas por quien elaboró el cuestionario.

- **Entrevista:** Este método se define como una conversación entre dos o más personas. Esta también debe contar con un guión donde cuente con una serie de preguntas que sirvan de base para encaminar la conversación.

“El método de la entrevista directa consiste en obtener los datos relativos al puesto que se desea analizar, por medio de un contacto directo y verbal con el ocupante del puesto o con su jefe inmediato. Se puede hacer solo con uno de ellos o con ambos, juntos o separados”<sup>4</sup>

- **Observación:** Este método es utilizado cuando las tareas que se requieren describir son más operativas y que necesitan un esfuerzo físico, este método es ineficiente cuando el puesto de trabajo es enfocado al pensamiento e intelecto del empleado.

---

<sup>4</sup> Administración de los recursos humanos. Idalberto Chiavenato. Mexico. 2007. Editorial Mc Graw Hill. Octava edición. Pág. 232

Por lo general, este método es utilizado en conjunto con la entrevista, buscando verificar que los resultados obtenidos de la observación sean reales mediante la entrevista directa con el empleado.

- **Diarios y bitácoras:** El empleado debe llevar un registro diario de sus actividades cotidianas. Este método arroja una información importante debido a que el empleado escribirá en su diario las actividades en orden cronológico y de importancia.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el método del cuestionario, que agilizó el proceso de recolección de información y facilitó el análisis de actividades del área administrativa. También fue usada la observación directa para las actividades operativas que eran realizadas de manera simultánea por un grupo de trabajadores, como lo fue el caso de los mecánicos del taller de servicio rápido. La información obtenida mediante la observación fue documentada en bitácoras, analizada y luego aprobadas por el jefe de cada área.

Estos métodos fueron seleccionados como los idóneos para obtener información precisa de las actividades que se desarrollan en cada uno de los cargos de la organización.

#### **7.2.4. Redacción del análisis de puestos<sup>5</sup>**

No hay un formato estándar para redactar la descripción de un puesto. Sin embargo, la mayoría contiene secciones que cubren los siguientes aspectos:

---

<sup>5</sup> Administración de recursos humanos. Gary Dessler. Mexico. 2009. Editorial Prentice Hall. Decimoprimera edición. Pág. 141

- **Identificación del puesto:** En esta sección, se especifica el nombre del puesto.
- **Resumen del puesto:** aquí se debe sintetizar la esencia del puesto, incluyendo únicamente las principales funciones y actividades.
- **Relaciones:** es importante describir las relaciones del ocupante del puesto con otras personas dentro y fuera de la organización.
- **Responsabilidades y obligaciones:** esta es la parte más importante de la descripción del puesto. Aquí se describen detalladamente las obligaciones del cargo.
- **Estándares de desempeño y condiciones laborales:** en este, se describen los estándares que deben alcanzar los empleados en las obligaciones y responsabilidades principales del cargo. A demás de las condiciones del puesto de trabajo, es decir, se especifica el ambiente, lugar, etc.
- **Descripción del puesto:** en este, se especifican más detalladamente todas las funciones que debe realizar la persona que ejecuta el cargo, desde la tarea más importante a las más rutinarias.

### 7.3. MARCO CONCEPTUAL

En el desarrollo del presente proyecto que va orientado al diseño de un manual de funciones para la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A., que le permita integrar las funciones de los cargos para el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, se requiere de la utilización y manejo de una serie de elementos conceptuales que facilitarán la comprensión de esta investigación.

- **Tarea:** “Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la actividad que se le atribuye a los puestos simples y repetitivos”<sup>6</sup>
- **Función:** “Conjunto de tareas o de obligaciones ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto” Administración de los recursos humanos.<sup>7</sup>
- **Puesto:** Se trata de una o más funciones que se organizan constituyendo una nueva unidad de orden superior y adoptan una posición jerárquica en la organización. También puede definirse como "una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros"<sup>8</sup>
- **Cargo:** El conjunto de todas las tareas que debe realizar un trabajador.
- **Manual de funciones:** “Consiste en una descripción de las diferentes acciones y procesos que se realizan en un determinado cargo, debe contener una descripción clara de los cargos y las especificaciones requeridas para desempeñarse adecuadamente en ellos, pero esta descripción debe ser producto de un análisis previo”.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Administración de los recursos humanos. Idalberto Chiavenato. Mexico. 2007. Editorial Mc Graw Hill. Octava Edición. Pág. 203

<sup>7</sup> Administración de los recursos humanos. Idalberto Chiavenato. Mexico. 2007. Editorial Mc Graw Hill. Octava Edición. Pág. 203

<sup>8</sup> <http://monografias.com/trabajos25/puestos-de-trabajo/puestos-de-trabajo.shtml>

<sup>9</sup> Actualización del manual de funciones para mejorar la calidad en los procesos del departamento de importaciones de la agencia de aduanas ASCOINTER S.A. NIVEL 1. Wilson Sierra Vanegas. Universidad Tecnológica de Bolívar. 2009

- **Perfil de cargo:** Es la descripción de las habilidades, conocimientos, competencias, formación y experiencia que debe tener una persona para ejercer determinado puesto de trabajo.
- **Descripción y análisis de cargo:** Inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante al cargo o factores de especificaciones) del cargo. <sup>10</sup>
- **Especificaciones de puesto:** Lista de los requisitos humanos para un puesto, es decir, los estudios, las habilidades, la personalidad, etc.

---

<sup>10</sup> Diseño del manual de funciones y procedimientos para el área financiera de la empresa CDI S.A. Mauricio Andrés Medina Pernet. Universidad Tecnológica de Bolívar. 2010.

## **8. DISEÑO METODOLOGICO**

### **8.1. Tipo de Investigación**

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”<sup>11</sup>

Esta investigación es de tipo descriptiva debido a que se hace necesaria la recolección de información mediante el uso de cuestionarios que arrojarán datos confiables que permitirán la elaboración del manual de funciones de la empresa AUTOMOTRES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.

### **8.2. Población**

El instrumento utilizado para la recolección de la información será aplicado a la totalidad de los empleados de la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A. que según información suministrada por el área de recursos humanos son 36 personas vinculadas directamente con la empresa.

### **8.3. Recolección de Datos Necesarios**

Una vez se ha delimitado la población o muestra, se procede a recolectar la información que servirá como base para el diseño del manual de funciones.

Para recolectar la información existen diferentes fuentes e instrumentos, los cuales deben arrojar información confiable y válida, como exponen los autores en el libro Fundamentos de metodología de la investigación: “Todo instrumento de

---

<sup>11</sup> Fundamentos de metodología de la investigación. Roberto Hernández, Carlos Fernández, Pilar Baptista. España. 2007. Editorial Mc Graw Hill. Segunda edición. Pág. 60

recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez”<sup>12</sup>

La información fue recolectada a través de la implementación de un cuestionario que fue aplicado a la totalidad de los empleados, complementando con la observación a las personas que desempeñan cargos operativos.

Obtenida la información se procedió a analizar y desechar la información relevante para proceder a documentar lo hallado, con la supervisión del jefe de recursos humanos de la organización y la colaboración de cada uno de los jefes de área.

Al momento de definir las responsabilidades de los cargos ante el Sistema de Gestión de Calidad se realizó una reunión, con el Representante del Sistema ante la Gerencia quien expuso cuales eran los puntos de cada área que eran indispensables para el mantenimiento y mejora del sistema, siendo la Gerencia quien impuso las funciones a quienes mejor desempeñaría la actividad teniendo en cuenta las habilidades y conocimientos exigidos a quien ocupe cargo. De esta manera cada jefe de área se haría doliente del proceso que lidera.

## **8.4. Fuentes de Información**

### **8.4.1. Fuente Primaria**

Como fuente primaria de recolección de datos que permitiera el diseño del manual de funciones de la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A., se utilizó un cuestionario de preguntas básicas que arrojaría información clara y precisa de las actividades que realiza el empleado diariamente en su puesto de trabajo.

---

<sup>12</sup> Fundamentos de metodología de la investigación. Roberto Hernández, Carlos Fernández, Pilar Baptista. España. 2007. Editorial Mc Graw Hill. Segunda edición. Pág. 176



#### **8.4.2. Fuente Secundaria**

Como fuente secundaria se usó toda la bibliografía en la que los autores reconocidos que han realizados diversas investigaciones del tema, a demás de investigaciones anteriormente realizadas. Se encontró como fuente secundaria un solo documento que cuenta como un intento de elaboración de una descripción de cargos del área comercial.

#### **8.5. Tratamiento de la Información**

Luego de recolectada la información, se procedió a realizar su respectivo análisis y organización para elaborar el documento final del manual de funciones de la empresa AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.

## 9. RECOMENDACIONES

Luego de realizada la investigación y elaborado el manual de funciones de AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A., se hacen las siguientes recomendaciones a la organización:

- Notificar a cada uno de los empleados de la descripción de su puesto de trabajo.
- Utilizar el manual de funciones como instrumento de consulta de las actividades y responsabilidades de los cargos tanto en el SGC como en las labores diarias de la empresa.
- Aplicar este documento como guía para todo el proceso de selección, vinculación del personal, teniendo en cuenta los requisitos en educación, formación, habilidades, y experiencia básicos para desempeñar cada uno de los cargos.
- Velar por el cumplimiento de las funciones descritas en el manual para garantizar el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Calidad.
- Mantener actualizado el manual de funciones cada vez que ocurran cambios.
- Identificar las necesidades de formación del personal con el fin de mantenerlo altamente calificado y que cumpla con los requisitos descritos en el perfil.

## **10. MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.**

### **10.1. Objetivos del Manual de Funciones**

- Elaborar una herramienta que sirva de guía a la alta gerencia y todo el personal de **AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.**, en el cual se suministra información básica acerca de los cargos existentes en la empresa.
- Formalizar las actividades desarrolladas por los cargos de la empresa, incluyendo la responsabilidad y autoridad de estos ante el Sistema de Gestión de Calidad.

## **10.2. Cargos**

### **10.2.1. Primer Nivel Jerárquico**

- Gerente general
- Subgerente administrativo y financiero

## Gerente General

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Gerente General.
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Presidente Junta Directiva
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Profesional en Administración de empresas, con especialización en Gerencia de Proyectos ó Financiera, Diplomado en alta gerencia. 2) Profesional de pregrado con especialización.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia</li><li>• Seguridad Industrial.</li><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li><li>• Sistema de Gestión y Control y Seguridad (norma y estándares).</li><li>• Administración.</li><li>• Mercadeo y Publicidad.</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
1) Mínimo 2 años. 2) Mínimo 5 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<p><b>Liderazgo:</b> Debe ser una persona influyente en los demás, capaz de incentivar al personal en aras de trabajar por un objetivo común</p> <p><b>Sentido de pertenencia:</b> Poseer un alto grado de ligación y/o de filiación con la institución para la que está laborando.</p> <p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas.</p> <p><b>Autocontrol:</b> Capacidad de dominar sus propios impulsos, reacciones y sentimientos.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> Tener buena disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo.</p> <p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar y escuchar, de entender y hacerse entender.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus subordinados, basados en el respeto y la tolerancia.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	

<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>
Dirigir, manejar, coordinar, orientar y controlar todas las actividades del concesionario, así como el establecimiento, desarrollo y cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad de la empresa con el propósito de lograr su óptimo desempeño.
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación, control, coordinación y supervisión del cumplimiento de las operaciones y de los procesos.</li> <li>• Mantener contacto directo con los proveedores de vehículos realizando las respectivas negociaciones.</li> <li>• Buscar espacios de desarrollo e implementación de nuevos caminos comerciales.</li> <li>• Establecer los salarios y las respectivas bonificaciones a los diferentes empleados de la empresa.</li> <li>• Planear, analizar y aprobar el presupuesto de la empresa.</li> <li>• Dar instrucciones de mejoras en los diferentes procesos de la compañía.</li> <li>• Representar a la empresa en las actividades externas en las cuales deba participar para gestionar el desarrollo de la misma.</li> <li>• Mantener las relaciones entre los clientes y la organización.</li> <li>• Firmar cheques para pago a proveedores y personal fuera de nomina.</li> </ul>
<b>3.3 ANTE EL SGC:</b>
<p><b>Autoridad:</b></p> <p><b>4.1 Requisitos generales:</b> El gerente General deberá gestionar todos los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.</p> <p><b>4.2 Requisitos de la Documentación:</b> Sera quien apruebe y revise toda la documentación y registros necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.</p> <p><b>5.1 Compromiso de la Dirección:</b> Sera la cabeza visible del compromiso de la organización con el desarrollo e implementación del SGC.</p> <p><b>5.2 Enfoque al cliente:</b> Tiene la autoridad para hacer que se cumplan los requisitos del cliente buscando satisfacer sus necesidades.</p> <p><b>5.3 Política de Calidad:</b> Deberá fijar la política de calidad de la empresa.</p> <p><b>5.4 Planificación:</b> Tendrá que liderar todas las actividades de planeación de estrategias, además de fijar los objetivos de la empresa.</p> <p><b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y comunicación:</b> El Gerente General deberá delegar funciones y responsabilidades en la organización con el propósito de que la información fluya de manera ordenada cumpliendo con su respectivo conducto.</p> <p><b>5.6 Revisión por la dirección:</b> La Gerencia debe revisar el cumplimiento y mantenimiento del SGC de manera periódica; para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.</p> <p><b>6.1 Provisión de recursos:</b> La Gerencia debe gestionar todos los recursos para la implementación y la mejora continua del SGC.</p> <p><b>6.3 Infraestructura:</b> La Gerencia debe velar porque los edificios y los equipos de trabajo sean los adecuados para el desarrollo de las actividades.</p> <p><b>7.1 Planificación de la realización del Producto:</b> El Gerente General debe establecer los procesos con sus respectivos objetivos con el propósito de que estos cumplan con la política de la organización.</p> <p><b>7.4 Compras:</b> Debe velar por el abastecimiento de los recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa. Adquiriendo bienes o servicios de calidad que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente.</p> <p><b>8.3 Control del producto no conforme:</b> Tomar decisiones en cuanto al tratamiento que se le debe dar a las no conformidades en los productos.</p> <p><b>8.5 Mejora:</b> Debe ser comprometido con la mejora continua del sistema de gestión de calidad, creando herramientas que le permitan identificar acciones de mejora.</p>

4. RELACIONES DE TRABAJO	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Áreas de la empresa	Al interior de la organización el Gerente tiene relación directa con todos los cargos de la organización, mantenido sistemas de comunicación formal e informal en todos sus niveles. Recibir Informes, coordinar e impartir funciones.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Casas Matrices	El Gerente General del concesionario se relacionara externamente con las diferentes casas matrices con el propósito de definir criterios como: vehículos a solicitar, presupuestos, promociones, novedades de la marca etc.
Autoridades Nacionales	Directivas Como Gerente General será quien se relacione con el estado y demás entes para estar actualizado en cuanto a normativas, decretos y resoluciones que apliquen a la organización.

## Subgerente Administrativo y Financiero

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Subgerente administrativo y financiero
Localización:	Gerencia
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 8am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1Pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Se requiere ser profesional en carreras administrativas. 2) Tecnólogo en carreras administrativas.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de empresas.</li> <li>• Finanzas.</li> </ul>	
<b>2.2 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo de 1 año. 2) Mínimo de 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Volumen del trabajo:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.</p> <p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad propia de adelantarse a realizar actividades.</p> <p><b>Liderazgo:</b> Debe ser una persona influyente en los demás, además de incentivar al personal en aras de trabajar por un objetivo común</p> <p><b>Sentido de pertenencia:</b> Poseer un alto grado de ligación y/o de filiación con la institución para la que está laborando.</p>	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Revisión, control y acompañamiento a los procesos de tesorería y cartera en su ejecución diaria y dirección, control y manejo de los procesos administrativos de la empresa.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar las actividades administrativas y financieras de la empresa.</li> <li>• Gestionar nuevos recursos para el normal desarrollo de las actividades.</li> <li>• Supervisión, control y autorización de pagos a proveedores.</li> <li>• Seguimiento al proceso de cartera y financiera</li> <li>• Supervisión y control al normal funcionamiento de los procesos de compras y mantenimiento de equipos.</li> <li>• Controlar y supervisar los gastos de la empresa.</li> <li>• Coordinar los pagos de las obligaciones financieras en compañía del jefe de cartera</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a las ventas del local de Shopping Center La Plazuela.</li> </ul>	
<b>3.3 ANTE EL SGC</b>	
<p><b>Responsabilidad:</b></p> <p><b>7.4 Compras:</b> El subgerente administrativo y financiero debe velar por el cumplimiento de los procedimientos, de la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores</p> <p><b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición:</b> Coordinar y supervisar el mantenimiento de todos los equipos de la empresa. Velar por el cumplimiento del programa de mantenimiento de equipos.</p>	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerente general	El subgerente administrativo y financiero debe trabajar de mano con la gerencia general, con el fin de suministrar todo tipo de información financiera para la toma de decisiones.
Gerente comercial Asesores comerciales Jefe de cartera Jefe de Taller Jefe de almacén	El subgerente administrativo y financiero, debe estar al tanto de las necesidades y requerimientos de compra de todo tipo de insumos y materiales para el normal desarrollo de todos los procesos de la organización.
Jefe de Cartera	El jefe de cartera debe suministrarle al subgerente la información sobre el estado de las cuentas y de la cartera en general de la empresa, con el fin de tomar decisiones oportunas y precisas.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Proveedores	Como responsable del proceso de compras, el subgerente administrativo y financiero debe supervisar que los proveedores cumplan con los requisitos establecidos por la organización para el sistema de gestión de calidad. Además de controlar que se lleven a cabo los procedimientos establecidos y autorizar el pago de las facturas y obligaciones.

### **10.2.2. Segundo Nivel**

- Gerencia comercial
- Gerencia de contabilidad
- Gerencia de recursos humanos
- Gerencia de cartera y tesorería
- Gerencia de postventa
- Gerencia de taller
- Gerencia de almacén

## Gerencia Comercial

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Gerente Comercial
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Profesional en mercadeo o carreras afines. 2) Tecnólogo o profesional en pregrado.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Administración</li><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.)</li><li>• Atención al cliente</li><li>• Relaciones humanas</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
1) Mínimo 2 años. 2) Mínimo 5 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p><b>Liderazgo:</b> Debe ser una persona influyente en las demás personas, con el fin de incentivarlas en aras de trabajar por un objetivo común.</p> <p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> Debe tener buena disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus subordinados y compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.</p> <p><b>Pensamiento creativo:</b> Capacidad de crear y formar nuevas ideas y conceptos que conlleven a la satisfacción de las necesidades del cliente y de la empresa.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Administrar, impulsar, desarrollar y controlar la labor de venta de vehículos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y así dar cumplimiento a los objetivos y las políticas planteadas por la empresa.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar a los ejecutivos de venta acerca de las decisiones y objetivos establecidos por la gerencia.</li><li>• Brindar apoyo a los ejecutivos de venta en la atención y el cierre de los negocios.</li><li>• Organizar y apoyar actividades que generen un mayor tráfico de clientes al concesionario.</li></ul>	

- Informar al departamento de cartera acerca de los dineros y desembolsos pendientes por recibir.
- Autorizar la entrega de los vehículos.
- Organizar y coordinar junto con gerencia general las compras y ventas de los vehículos mensualmente.
- Organizar y coordinar los pagos, transportes y liberaciones de los vehículos.
- Realizar seguimiento de llegadas e inventario de los vehículos.
- Controlar los gastos de la caja menor.
- Realizar reportes mensuales de las ventas de vehículos nuevos y usados, relación de inventarios, relación de saldos y matriculas y relación de vehículos que fueron transportados.
- Verificar notas de crédito otorgadas por las casa matrices y entregar al departamento de cartera.

### 3.3 ANTE EL SGC

- **Autoridad:**  
**7.5.5 Preservación del producto:** El gerente comercial deberá valar por preservar el producto durante el proceso interno y entrega al cliente final para mantener la conformidad con los requisitos.
- **Responsabilidad:**  
**5.4 Planificación:** El gerente comercial deberá planificar, en conjunto con el gerente general el cumplimiento de los requisitos establecidos por esta norma, fijando los objetivos y las metas que lleven a un mayor logro de estos.  
**7.2 Procesos relacionados con el cliente:** El gerente comercial tiene la responsabilidad de determinar, revisar y buscar canales de comunicación adecuados para relacionarse con el cliente y revisar el cumplimiento de sus requisitos.
- **Participación:**  
**8.2.2 Auditoría Interna:** El jefe de contabilidad deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerente General Ejecutivos de Venta Cajera Cartera Jefe de Taller Secretaria Comercial Asistente de gerencia	En el interior de la organización el Gerente Comercial se relaciona con estos cargos, buscando trabajar sinérgicamente para garantizar la prestación del principal servicio que ofrece la empresa, gestionando los diferentes recursos para satisfacer las necesidades de los clientes y dar cumplimiento a los objetivos planteados previamente por la gerencia general de la empresa.
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
Clientes	Se relacionara principalmente con clientes, ofreciendo un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y supere las expectativas de estos.

## Gerencia de Contabilidad

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Jefe de Contabilidad
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 8: 00 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Profesional en contaduría con especialidad en impuestos, capacitaciones y cursos respectivos en la materia.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Contabilidad</li><li>• Manejo de Software contable</li><li>• Administración</li><li>• Cartera</li><li>• Finanzas</li><li>• Impuestos</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas. <b>Autocontrol:</b> Capacidad de dominar sus propios impulsos, reacciones y sentimientos. <b>Disciplina:</b> Debe tener la capacidad de enfocar todos sus esfuerzos en conseguir los objetivos establecidos. <b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Compromiso:</b> Dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas por la empresa. <b>Firmeza:</b> debe poseer entereza, constancia y fuerza moral para no dejarse dominar ni corromper.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Coordinar, validar, evaluar, analizar e interpretar la información contable y financiera de la empresa de manera clara y oportuna para la toma de decisiones; así como realizar los registros contables que se produzcan en los procesos financieros y comerciales del concesionario.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar los estados financieros de la empresa.</li><li>• Autorizar los gastos menores (equipos de oficina).</li><li>• Elaboración de las declaraciones tributarias.</li><li>• Cumplir con las obligaciones fiscales.</li></ul>	

- Desarrollar los reportes mensuales de todas las actividades relacionadas con la contabilidad.
- Asegurar y soportar en el cumplimiento del presupuesto establecido.
- Mantener la información contable de la empresa actualizada, clara y precisa.
- Ser el administrador del software contable.

### 3.3 ANTE EL SGC

#### Responsabilidad:

**6.3 Infraestructura:** El Jefe de contabilidad deberá velar por que se brinden los recursos para que al interior de la empresa se trabaje con un mejor ambiente y equipos con software adecuados para la realización de las actividades.

#### Participación:

**8.2.2 Auditoría Interna:** El jefe de contabilidad deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerente general Todos los departamentos	Al interior de la organización el jefe de contabilidad deberá tener una estrecha relación con todos los departamentos de la empresa, puesto que es quien controla, inspecciona y verifica el cumplimiento y seguimiento de las políticas establecidas por la gerencia en cuanto al presupuesto. Trabajara de manera conjunta con ellos para garantizar el desarrollo normal de las actividades de las distintas áreas.
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
Proveedores Instituciones Bancarias Entes gubernamentales	Las relaciones externas del jefe de contabilidad se realizaran en busca de acuerdos que la compañía tenga con entidades bancarias y para darle cumplimiento a las leyes que rigen en nuestro país para las empresas del sector. El cumplimiento de las obligaciones que la empresa adquiere con los bancos y con el estado; son vitales para el desarrollo de las actividades de la empresa.

## Gerencia de Recursos Humanos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Jefe de Recursos humanos
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 8: 00 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Administrador de empresas o carrera a fin, con especialidad en Gerencia de recursos humanos. 2) Tecnólogo o Profesional en pregrado.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia del Recurso humano</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> <li>• Administración</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Derecho laboral</li> <li>• Psicología</li> <li>• Dominio y técnicas de manejo de trabajadores</li> </ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p><b>Solución de conflictos:</b> Capacidad de encontrar caminos que conlleven a la soluciones de situaciones conflictivas entre los trabajadores de la empresa.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus subordinados y compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.</p> <p><b>Liderazgo:</b> Debe ser una persona influyente en los demás, además de incentivarlas en aras de trabajar por un objetivo común.</p> <p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> Debe tener disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Administrar, manejar, reclutar, seleccionar, gestionar entrenamiento, capacitaciones, compensación económica y desarrollo del personal, en aras de lograr la motivación de los empleados de la empresa.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	

- Reclutar y seleccionar el personal de la empresa.
- Determinar términos y condiciones de empleo.
- Mantener los registros adecuados concerniente al personal.
- Realizar programas de recreación laboral, para la integración del empleado con la empresa.
- Incentivar y propiciar las buenas relaciones entre los empleados de la empresa.
- Representar a la empresa ante las autoridades del trabajo.
- Ofrecer facilidades de capacitación de los empleados.
- Verificar que se cumplan todos los aspectos legales y requisitos establecidos por la ley y la empresa en materia de contratación de empleados.
- Supervisar las medidas para la prevención de accidentes.

### 3.3 ANTE EL SGC

#### Responsabilidad:

**6.2 Recursos Humanos:** El jefe de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de asegurar que el personal que labora en la empresa cumple con las competencias necesarias de tal manera que no afecte la conformidad de los productos o servicios que se ofrecen.

**6.3 Infraestructura:** Al igual que el personal, será responsable de mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del cliente. Esto incluye, lugar de trabajo, equipos y herramientas entre otros servicios necesarios para el normal desarrollo de las actividades.

#### Participación:

**8.2.2 Auditoría Interna:** El jefe de contabilidad deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejora para su proceso.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerente general Todos los departamentos	Al interior de la organización el jefe de recursos humanos deberá tener una estrecha relación con todos los departamentos de la empresa, puesto que es quien controla, inspecciona y verifica el cumplimiento y seguimiento de las políticas establecidas por la gerencia. Trabaja de manera conjunta con los jefes de áreas, supervisando el comportamiento de los empleados.
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
Entes gubernamentales	Las relaciones externas del jefe de recursos humanos será con todos los entes gubernamentales, estatales que fijan normativas y leyes en pro del bienestar del trabajador, es importante que el jefe de recursos humanos este en constante contacto con ellos para estar actualizado en cuanto a las normas y con esto garantizar que al trabajador de la empresa se le respeten sus derechos laborales.



## Gerencia de Cartera y Tesorería

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Título del Cargo:	Jefe de Cartera y Tesorería
Localización:	Oficina
Proceso:	Gerente General
Jefe Inmediato:	De Lunes a Viernes de 8:00 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Auxiliar contable, con cursos de capacitación manejo de cartera. 2) Tecnólogo en carreras administrativas.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad.</li> <li>• Análisis de créditos.</li> <li>• Rotación y manejo de cartera.</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> <li>• Finanzas.</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Sentido de pertenencia:</b> Poseer un alto grado de ligación y/o de filiación con la institución para la que esta laborando.</p> <p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas.</p> <p><b>Autoconfianza:</b> Estar seguro de que puede realizar las tareas y afrontar dificultades.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> Debe tener buena disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos</p> <p><b>Honestidad:</b> Debe comportarse de manera sincera y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p> <p><b>Compromiso:</b> Dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Manejar, controlar y coordinar las actividades de crédito y cartera encaminados a cumplir con los objetivos y las metas propuestas por la empresa, además de organizar los pagos a los proveedores y manejo directo de los bancos.	

<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar saldo en las cuentas bancarias</li> <li>• Verificar obligaciones por cancelar y programar sus pagos</li> <li>• Actualizar cuadro de saldo de los vehículos</li> <li>• Actualizar cuadro de pagares negociados por la empresa</li> <li>• Cobro, cartera de vehículos, repuestos y servicios.</li> <li>• Contabilizar notas y cartas de transferencias bancarias y pagos de vehículos</li> <li>• Elaborar referencias comerciales</li> <li>• Diligenciar formatos de actualización de proveedores</li> <li>• Solicitar o prorrogar préstamos bancarios</li> <li>• Realizar reportes de saldo de bancos y créditos de tesorería</li> <li>• Reportes de obligaciones mensuales por pagar</li> <li>• Realizar pagos a proveedores de vehículos</li> </ul>	
<b>3.3 ANTE EL SGC:</b>	
<b>Participación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>8.8 Auditorías Internas:</b> El Jefe de Cartera trabajara en conjunto con el cargo de Mercadeo y Logística en la ejecución de las auditorias participando en las actividades.</li> <li>• <b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.</li> </ul>	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerente general Gerente comercial Jefe de Contabilidad Cartera	Al interior de la organización el jefe de Cartera deberá tener relación directa con estos cargos de la organización, mantenido sistemas de comunicación formal para el normal desarrollo de sus actividades. Realizar los respectivos reportes y trabajar de manera sinérgica con ellos en busca del cumplimiento de los objetivos de su cargo.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Entidades Bancarias Proveedores Clientes	Las relaciones externas del jefe de cartera son básicamente para solicitar, consultar o coordinar con las diferentes partes los estados y las condiciones de pago de las obligaciones de la empresa con ellos.

## Gerencia de Postventa

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Título del Cargo:	Gerente de Postventa
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 8am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1 Pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Profesional en Derecho. 2) Tecnólogo o Profesional de pregrado.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Mantenimiento de vehículos</li> </ul>	
<b>2.2 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínima 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, de entender y hacerse entender.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vínculo cordial con sus subordinados y compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.</p> <p><b>Pensamiento creativo:</b> Capacidad de crear y formar nuevas ideas y conceptos que conlleven a la satisfacción de las necesidades de los clientes y de la empresa.</p> <p><b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p> <p><b>Compromiso:</b> Dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><b>Firmeza:</b> debe poseer entereza, constancia y fuerza moral para no dejarse dominar ni corromper.</p>	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Gestionar y coordinar los recursos (humanos y técnicos), en las áreas de taller y venta de repuestos cumpliendo con los requisitos solicitados por las diferentes marcas, la alta gerencia y finalmente los clientes, con quienes solucionara todas las incidencias que se puedan presentar en la prestación de los servicios.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las quejas, reclamos e inquietudes de los clientes.</li> <li>• Tramitar respuestas a las quejas y reclamos.</li> <li>• Seguimiento a las encuestas de satisfacción de los clientes.</li> </ul>	

- Realizar reportes diarios sobre el movimiento en el taller de servicio rápido.
- Realizar informes del PQR mensuales.
- Realizar informes del KPI.
- Realizar seguimiento a los pedidos de repuestos realizados por el taller.

### 3.3 ANTE EL SGC

**Autoridad:**

**7.2 Procesos relacionados con el cliente:** El gerente de postventa debe determinar, revisar y buscar canales de comunicación adecuados para relacionarse con el cliente y asegurar el cumplimiento de sus requisitos.

**7.5.4 Propiedad del cliente:** Debe velar porque se cuide la propiedad del cliente mientras esta esté bajo responsabilidad de la empresa.

**8.2.1 satisfacción del cliente:** Debe realizar seguimiento a la satisfacción del cliente como medida de mejoramiento continuo de las actividades de la empresa.

**Responsabilidad:**

**5.1 Compromiso de la dirección:** Como representante de la dirección ante el SGC, deberá mostrar evidencia del compromiso de la dirección ante la implementación del sistema de gestión de la calidad.

**5.2 Enfoque al cliente:** El gerente de postventa deberá asegurarse del cumplimiento de los requisitos del cliente con el propósito de aumentar su satisfacción.

**5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad:** Debe planificar en compañía del comité, el sistema de gestión de calidad para cumplir con los requisitos exigidos por la norma.

**8.4 Análisis de datos:** El gerente de postventa deberá recopilar y analizar los datos para demostrar la idoneidad del sistema de gestión de calidad; además de evaluar para identificar las posibles acciones de mejora.

**Participación:**

**8.2.1 Auditoría Interna:** En Conjunto con el asistente de gerencia serán responsables de velar por el cumplimiento del programa de auditorías internas con el cual se evalúa la implementación del sistema de gestión de calidad.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerente general Gerente comercial Jefe de Almacén Jefe de taller	Al interior de la organización el gerente de postventa deberá tener relación directa con estos cargos de la organización, manteniendo canales de comunicación adecuados para el normal desarrollo de su gestión en interior de la compañía. Trabajar de manera conjunta con ellos para garantizar de la mejor manera la satisfacción del cliente.
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
Clientes	Las relaciones externas del gerente de postventa básicamente serán con los clientes, con los que coordinará y atenderá sus requerimientos de manera oportuna manteniendo altos niveles de calidad para lograr la satisfacción del cliente; así como de realizar seguimiento al servicio.

## Gerencia de taller

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Jefe de taller
Localización:	Taller
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 7: 30 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7: 30 am a 1 Pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Profesional de Pregrado en Ingenierías. 2) Técnico, Tecnólogo o profesional de pregrado.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecánica, electricidad y reparación automotriz.</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 5 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas.</p> <p><b>Autoconfianza:</b> Poseer la seguridad de que puede realizar las tareas y afrontar dificultades.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> Disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo.</p> <p><b>Expresión y comunicación:</b> Saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Solución de conflictos:</b> Capacidad de encontrar caminos que conlleven a la soluciones de situaciones conflictivas entre los trabajadores de la empresa.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus subordinados y compañeros, basados en el respeto y la tolerancia</p>	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Coordinar el servicio de taller desde la recepción hasta la salida del vehículo, gestionando todos los recursos para la realización del trabajo en el área y supervisando las revisiones y las reparaciones que se le realizan a los automóviles de las diferentes marcas.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar a Gerencia General el presupuesto anual de compras y ventas de insumos del servicio de taller.</li> <li>• Coordinar y programar las actividades del personal de taller.</li> <li>• Recepción de quejas, reclamos e inquietudes sobre las garantías de los vehículos.</li> <li>• Tramitar en conjunto con Gerencia de Postventa respuestas a las quejas y reclamos de los</li> </ul>	

clientes.

- Velar por el orden, mantenimiento y custodia de los vehículos del taller.
- Realizar informes del PQR mensuales.
- Realizar informes del KPI.
- Realizar seguimiento a los pedidos de repuestos realizados por el taller.
- Velar por la seguridad del taller.

### 3.3 ANTE EL SGC

- **Autoridad:**

**7.6 Control de equipos de seguimiento y medición:** Con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad del producto y los requisitos establecidos por el cliente, los proveedores y la empresa; el gerente de postventa determinará la medición y el seguimiento a realizar en los equipos para el desarrollo de las actividades.

- **Participación:**

**7.5.4 Propiedad del cliente:** El jefe de taller será responsable de velar por la propiedad del cliente mientras este bajo el cuidado de la empresa.

**8.2.2 Auditoría Interna:** El jefe de taller como jefe de proceso deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad a su área.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerente general Gerente comercial Jefe de Almacén Mecánicos Gerente de postventa Cartera Repuestos	Al interior de la organización el jefe de taller deberá tener relación directa con estos cargos con la firme intención de llevar un óptimo desempeño de sus actividades, ofreciéndoles a los clientes un servicio de calidad que satisfaga y supere las expectativas de estos.
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
Clientes	Las relaciones externas del jefe de taller deberán ser con los clientes, a los que se le atenderán sus inquietudes y requerimientos y de manera conjunta con ellos procurará que el servicio que se brinde sea el mejor apegado a los lineamientos de las diferentes marcas de los automóviles. Además de coordinar con los mismos las directrices para el seguimiento de los servicios.

## Gerencia de Almacén

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Título del Cargo:	Jefe de Almacén
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente General
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1Pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Profesional en pregrado en carreras administrativas. 2) Técnico, tecnólogo o profesional en pregrado.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básicos de mecánica automotriz</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> <li>• Administración</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Sentido de pertenencia:</b> Poseer un alto grado de ligación y/o de filiación con la institución para la que esta laborando.</p> <p><b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas.</p> <p><b>Autoconfianza:</b> Poseer seguridad para realizar las tareas y afrontar dificultades.</p> <p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, de entender y hacerse entender.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p>	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Administrar, controlar y aprobar los planes y programas para la implementación de los servicios de apoyo logístico y servicios para las actividades desarrolladas por la empresa; además de dirigir y coordinar las adquisiciones y asignaciones de implementos o repuestos para el óptimo desempeño y funcionamiento del taller.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar a Gerencia General el presupuesto anual de compras y ventas de repuestos y accesorios.</li> <li>• Coordinar y programar las actividades del personal del área de almacén</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el respectivo control sobre los pedidos generados a los proveedores</li> <li>• Realizar los inventarios adecuados que permitan controlar las existencias físicas.</li> <li>• Elaborar los informes sobre faltantes, sobrantes, mercancía incompleta, defectuosa resaltando sus referencias y averías</li> <li>• Atender de manera adecuada y respetuosa los requerimientos solicitados por los clientes</li> <li>• Velar por el orden, mantenimiento y custodia de la mercancía del almacén</li> <li>• Realizar las perspectivas actualizaciones de los inventarios de acuerdo a los requerimientos de la organización y del mercado.</li> <li>• Mantener actualizadas las listas de los precios de acuerdo a las enviadas de las distintas casas matrices.</li> <li>• Rotular de manera correcta las partes que no tengan número de partes o referencia.</li> <li>• Coordinar junto con Gerencia General las políticas de descuento a los clientes.</li> <li>• Coordinar conjuntamente con la gerencia la elaboración de promociones ofrecidas a los clientes.</li> </ul>	
<p><b>ANTE EL SGC:</b>  <b>Participación:</b>  <b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El jefe de almacén deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.  <b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.</p>	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerente General Jefe de taller Almacenista Jefe de Contabilidad Cajera Asesor de servicio	El jefe de Almacén, al interior de la organización deberá relacionarse conjuntamente con estos cargos para el normal desempeño de sus actividades, buscando el cumplimiento de las políticas de la empresa y finalmente la satisfacción de los clientes en la medida en que se le brinda un servicio oportuno y confiable para su vehículo.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	En búsqueda de la satisfacción de los clientes, trabajando de manera conjunta con ellos apegado a los requisitos establecidos por las diferentes marcas.



### **10.2.3. Tercer Nivel Jerárquico**

- Coordinador de calidad
- Secretaria comercial
- Ejecutivos de venta
- Secretaria comercial y cajera
- Caja
- Auxiliar de contabilidad
- Asesoría de servicio
- Auxiliar de almacén
- Bodeguero mensajero
- Oficios varios
- Mensajero aseador 1
- Mensajero aseador 2
- Técnico especializado
- Mecánico general
- Ayudante de mecánica
- Técnico electricista automotriz
- Técnico en refrigeración automotriz
- Auxiliar de contabilidad y recursos humanos
- Recepcionista
- Auditor interno

## Coordinador de Calidad

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Coordinador de Calidad
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente Posventa
Horario:	De Lunes a Viernes de 8am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.3 EDUCACIÓN:	
1) Profesional en Ingeniería Industrial 2) Tecnólogo o Profesional en pregrado con énfasis en calidad	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Administración</li><li>• Calidad</li><li>• Seguridad Industrial.</li><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li></ul>	
2.4 EXPERIENCIA:	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Liderazgo:</b> Debe ser una persona influyente en los demás, con la capacidad de incentivarlas en aras de trabajar por un objetivo común. <b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas. <b>Autocontrol:</b> Capacidad de regular sus impulsos, reacciones y sentimientos. <b>Actitud positiva:</b> Debe tener disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo. <b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, de entender y hacerse entender <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Planeación, dirección y control de todas las actividades encaminadas a la mejora continua de la empresa así como el sostenimiento del sistema de gestión de calidad.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planeación de actividades que busquen la mejora continua de todos los procesos de la empresa.</li><li>• Verificar el cumplimiento de los procedimientos estandarizados en los procesos de la empresa.</li><li>• Realizar seguimiento al control de los servicios prestados para evitar no conformidades.</li><li>• Elaboración y revisión de toda la documentación concerniente al SGC.</li></ul>	

- Supervisar el comportamiento productivo del taller de servicio rápido.
- Coordinar en compañía del asesor de servicio y la recepcionista, la asignación de citas para los clientes del taller de servicio rápido.
- Hacer seguimiento a al desarrollo de las acciones correctivas y preventivas que son levantadas por los procesos.
- Informar constantemente a la gerencia de los acontecimientos que influyen directamente el SGC.
- Apoyar al gerente de postventa, el subgerente administrativo y financiero y al gerente general en las actividades que le sean asignadas en el transcurrir normal de su cargo.

### 3.3 ANTE EL SGC

#### Responsabilidad:

**4. Sistema de Gestión de la Calidad:** El coordinador de calidad debe planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades encaminadas a la implementación y mejora continual del SGC.

**4.2 Requisitos de la documentación:** Debe realizar todos los documentos, procedimientos documentados, registros requeridos por la norma y la organización. Debe igual manera velar porque se estén utilizando las versiones actualizadas de estos.

**8.2.2 Auditorías Internas:** Debe realizar en intervalos de tiempo determinados las auditorías internas de calidad, con el propósito de evaluar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

**8.3 Control de producto no conforme:** Debe asegurarse del tratamiento y controlar que no sea entregado al cliente final.

**8.4 Análisis de datos:** el coordinador de calidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC.

**8.5 Mejora:** Debe asegurarse de implementar todos los cambios requeridos con el fin de mejorar constantemente el SGC.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerente general Gerente comercial Asesores comerciales Jefe de cartera Jefe de Taller Jefe de almacén	Al interior de la organización el coordinador de calidad deberá tener relación directa con estos cargos de la organización, mantenido sistemas de comunicación formal para el normal desarrollo de sus actividades. Realizar los respectivos reportes y trabajar de manera sinérgica con ellos en busca del cumplimiento de los objetivos de su cargo.
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
No aplica	

## Secretaria Comercial

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Secretaria Comercial
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente Comercial
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 pm.
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Auxiliar contable, Secretariado Ejecutivo o carreras afines. 2) Técnico, Tecnólogo en áreas administrativas.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li><li>• Servicio al cliente.</li></ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<b>Actitud positiva:</b> Disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo. <b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus compañeros de trabajo, basados en el respeto y la tolerancia. <b>Honestidad:</b> Debe ser sincera y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Compromiso:</b> Capacidad de dedicación para desarrollara actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas por la empresa. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Realizar todas las actividades como secretaria del área comercial, como lo es contestar el teléfono, correos electrónicos, facturar negocios, recibir y enviar correspondencia.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enviar autorización de transporte de vehículos nuevos.</li><li>• Contestar llamadas de clientes.</li><li>• Enviar y recibir correos electrónicos y correspondencia.</li><li>• Realizar facturación de los vehículos.</li><li>• Realizar el reporte de ventas.</li><li>• Manejo de caja menor.</li><li>• Archivar folders de los negocios.</li><li>• Custodia de los accesorios adicionales que traen los vehículos nuevos y Entrega de los mismos a los Ejecutivos de ventas.</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar orden de compra de insumos de papelería, cafetería y aseo.</li> <li>• Entregar insumos (de Oficina) a todo el personal que requiera.</li> <li>• Realizar cartas de entrega de vehículos, emisión de gases, inventarios de entrega, y toda la documentación correspondiente a los negocios.</li> <li>• Realizar contratos de compraventa de los vehículos.</li> </ul>	
<b>3.3 ANTE EL SGC</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El jefe de contabilidad deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerencia Comercial Ejecutivos de Venta Contabilidad y Financiera Todo el personal	<p>Recibir directrices para la facturación de vehículos, información sobre la coordinación del transporte de estos.</p> <p>Obtener información sobre los negocios pendientes por realizar.</p> <p>En caso de error en el momento de facturación, en esta área se encargan de anular estas facturas.</p> <p>Recibir información sobre los insumos faltantes, para su respectiva compra.</p>
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Proveedores Clientes	<p>Coordinar entrega y transporte de vehículos.</p> <p>Contestar el teléfono, proporcionarle información que este requiera.</p>

## Ejecutivos de Venta

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Título del Cargo:	Ejecutivo de Venta
Localización:	Sala de Ventas
Jefe Inmediato:	Gerente Comercial
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7: 30am a 1: 00 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Profesional en pregrado con énfasis en mercadeo y ventas. 2) Técnico, tecnólogo o profesional en pregrado.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básicos de mecánica automotriz</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Mercadeo y ventas</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vínculo cordial con sus compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.</p> <p><b>Disciplina:</b> Debe enfocar todos sus esfuerzos en conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> Debe desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Brindar al cliente atención y asesoría especializada y con buen conocimiento acerca de los vehículos en venta, además de gestionar diferentes facilidades de pago para que el cliente adquiera el vehículo que desee.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer asesoría adecuada a los clientes acerca de las características de los vehículos.</li> <li>• Ofrecer a los clientes las diferentes formas de pago</li> <li>• Vender vehículos</li> <li>• Gestionar y organizar los documentos adecuados para la realización de la venta.</li> <li>• Realizar la entrega del vehículo al cliente</li> <li>• Elaborar y entregar el respectivo informe de la venta a gerencia.</li> <li>• Realizar reportes de entrega de garantías de los vehículos.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar reportes de clientes y de ventas al mes.</li> <li>• Realizar el adecuado seguimiento directamente con el cliente</li> </ul>	
<b>3.3 ANTE EL SGC:</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> Los ejecutivos de ventas deberán participar activamente en las auditorias internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerente Comercial Secretaria Comercial Cajera Jefe de Almacén Jefe de taller Alistador	Para el normal desempeño de su actividad el asesor comercial se relacionara y trabajara conjuntamente con estas áreas de la empresa en busca de lograr que al cliente se le brinde un servicio confiable, oportuno, preciso, cumpliendo con las políticas y objetivos de calidad establecidos por la empresa.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Entidades Bancarias Gestores de Transito Aseguradoras	En búsqueda de la satisfacción de los clientes, trabajando de manera conjunta con ellos apegado a los requisitos establecidos por las diferentes marcas.

## Secretaria Comercial y Cajera

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Secretaria Comercial y Cajera
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente Comercial
Horario:	De Lunes a Viernes de 8: 00 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 pm.
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Auxiliar contable, Secretariado Ejecutivo o carreras afines. 2) Técnico o tecnólogo en áreas administrativas.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al Cliente</li><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Actitud positiva:</b> Disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo. <b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus compañeros de trabajo, basados en el respeto y la tolerancia. <b>Honestidad:</b> Debe ser sincera y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Compromiso:</b> Capacidad de dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Realizar todas las actividades como secretaria del área comercial y las funciones de cajera; para las marcas SSANGYONG, HAFPEI, CHANA, JMC, así como recibir y enviar correspondencia.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enviar autorización de transporte de vehículos nuevos. (SSANYONG, CHANA, HAFPEY, JMC)</li><li>• Contestar llamadas de clientes.</li><li>• Enviar y recibir correos electrónicos y correspondencia.</li><li>• Realizar facturación de los vehículos. (SSANYONG, CHANA, HAFPEY, JMC)</li><li>• Realizar el reporte de ventas (SSANYONG, CHANA, HAFPEY, JMC)</li><li>• Manejo de caja menor.</li><li>• Archivar folders de los negocios (SSANYONG, CHANA, HAFPEY, JMC)</li><li>• Custodia de los accesorios adicionales que traen los vehículos nuevos y Entrega de los</li></ul>	



<p>mismos a los Ejecutivos de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar orden de compra de insumos de papelería, cafetería y aseo.</li> <li>• Entregar insumos (de Oficina) a todo el personal que requiera.</li> <li>• Realizar cartas de entrega de vehículos, emisión de gases, inventarios de entrega, y toda la documentación correspondiente a cada negocio. (SSANYONG, CHANA, HAFFEY, JMC)</li> <li>• Realizar contratos de compraventa de los vehículos. (SSANYONG, CHANA, HAFFEY, JMC).</li> <li>• Realizar seguimiento y tabulación de encuestas de satisfacción de Venta de Vehículos (SSANYONG, CHANA, HAFEI, JMC)</li> <li>• Recibir pagos correspondientes a los trabajos realizados en el taller.</li> <li>• Realizar el cuadro y cierre diario de caja.</li> <li>• Realizar facturación de actividades del taller.</li> </ul>
--

**3.3 ANTE EL SGC**

**Participación:**

**8.2.2 Auditoría Interna:** El cajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

**4. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerencia Comercial Ejecutivos de Venta Contabilidad y Financiera Asesor de Servicio	Recibir directrices para la facturación de vehículos, información sobre la coordinación del transporte de estos. Obtener información sobre los negocios pendientes por realizar. En caso de error en el momento de facturación, en esta área se encargan de anular estas facturas. Recibir información sobre los insumos faltantes, para su respectiva compra.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Proveedores Clientes	Coordinar entrega y transporte de vehículos. Contestar el teléfono, proporcionarle información que este requiera.

## Caja

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Cajera
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Jefe de Contabilidad
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 30 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Auxiliar contable o carreras a fin, con capacitaciones en el manejo de software. 2) Técnico, Tecnólogo en áreas administrativas.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Contabilidad</li><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li><li>• Administración</li><li>• Conocimientos contables</li><li>• Servicio al cliente</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Honestidad:</b> Debe ser sincera y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Compromiso:</b> Dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas. <b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades y dar directrices que motiven a los demás a ejecutarlas. <b>Disciplina:</b> Debe tener la capacidad de enfocar todos sus esfuerzos en conseguir los objetivos establecidos.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Administrar, manejar, y controlar de manera ágil y transparente los recaudos captados por los servicios que presta la empresa a sus clientes, además de gestionar el proceso de aprobación de las garantías de los vehículos llevando así el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	

<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar facturación de actividades del taller.</li> <li>• Realizar los trámites de las garantías de las diferentes marcas de los vehículos.</li> <li>• Hacer los respectivos registros de las consignaciones.</li> <li>• Recibir los diferentes recaudos de la empresa.</li> <li>• Realizar los reportes de las garantías a las diferentes marcas de vehículos.</li> <li>• Elaboración de los recibos de caja.</li> <li>• Realizar el cuadro y cierre diario de caja.</li> <li>• Organizar la respectiva documentación de las garantías para las diferentes fábricas.</li> </ul>	
<b>3.3 ANTE EL SGC</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El cajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Contabilidad Jefe de almacén Jefe de taller Gerente comercial	Al interior de la organización de cajera deberá tener una estrecha relación con estos departamentos de la empresa, para administrar y controlar los recaudos recibidos y poder realizar los diferentes reportes de las garantías al las fabricas de los vehículos
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Las diferentes fabricas de las marcas de los vehículos.	Es necesario que se relacione con las fábricas de las diferentes marcas para llevar un registro detallado y actualizado de la aplicación de las garantías de los vehículos de los clientes.

## Auxiliar de Contabilidad

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Auxiliar contable
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Jefe de Contabilidad
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1 Pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Profesional en contaduría, Auxiliar Contable o carreas a fin, con capacitaciones y conocimientos básicos contabilidad sistematizada. 2) Tecnólogo o profesional en pregrado en carreras administrativas.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básicos contabilidad</li> <li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
1) Mínimo 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Honestidad:</b> Debe ser sincera y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p> <p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de llegar a los demás, hablar y escuchar, entender y hacerse entender</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p><b>Compromiso:</b> Capacidad de dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><b>Sentido de pertenencia:</b> Poseer un alto grado de ligación y/o de filiación con la institución para la que esta laborando.</p>	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Brindar apoyo en la realización de las tareas contables, de tal manera que controle que se registren las diferentes operaciones conforme a las políticas de contabilidad de la empresa.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir, examinar y efectuar el registro contable de todos los documentos y facturas de proveedores, servicios y cuentas varias, exceptuando las facturas de compra de repuestos de almacén.</li> <li>• Custodia y Elaboración de cheques para pago a proveedores, servicios y cuentas varias.</li> <li>• Revisar y depurar los saldos de los diferentes libros auxiliares.</li> </ul>	

- Archivar documentos contables para uso y control interno.
- Realizar conciliaciones Bancarias.
- Realizar y ejecutar la nomina, así como el pago de la misma.
- Realizar el pago de aportes parafiscales a través de la PILA.
- Liquidación y pago de prestaciones sociales.
- Afiliación y desvinculación de los empleados que entran y salen de la empresa.
- Participar en la elaboración del inventario.
- Archivo de consecutivos de registros de facturas para la revisión de impuestos.
- Apoyar al Jefe de Contabilidad en otras actividades relacionadas con este departamento.

### 3.3 ANTE EL SGC

#### Participación:

**8.2.2 Auditoría Interna:** El auxiliar contable deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Jefe de Contabilidad Jefe de Cartera Caja Secretaria Comercial Almacén de Repuestos	Para el normal desempeño de su actividad el auxiliar contable se relacionara y trabajara conjuntamente con estas áreas de la empresa en busca de lograr el optimo funcionamiento del departamento de contabilidad; guardando y administrando información contable clara, oportuna y veraz de la empresa
4.2 EXTERNAS	PROPOSITO
Proveedores Entidades Bancarias	Buscar cumplir a cabalidad con las obligaciones financieras no solo internas sino externas de la empresa. Acordando los pagos y realizándolos de manera puntual.

## Asesoría de Servicio

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Asesor de servicio
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Jefe de Taller
Horario:	De Lunes a Viernes de 7 :30 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7: 30 am a 1: 00 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
1) Profesional en pregrado con conocimientos básicos en mecánica automotriz. 2) Técnico, tecnólogo o profesional en pregrado.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Básicos de mecánica automotriz</li><li>• Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, Internet, etc.).</li><li>• Administración</li><li>• Relaciones humanas</li><li>• Atención al cliente</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
1) Mínima 1 año. 2) Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender <b>Buenas relaciones:</b> Crear un vínculo cordial con sus subordinados y compañeros, basados en el respeto y la tolerancia. <b>Pensamiento creativo:</b> Capacidad de crear y formar nuevas ideas y conceptos que conlleven a la satisfacción de las necesidades de los clientes y de la empresa. <b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Brindar al cliente un servicio de asesoría sobre los trabajos a realizar en sus vehículos, apoyando y trabajando conjuntamente con el departamento de taller para la realización de un trabajo con calidad que satisfaga las necesidades del cliente, apegado al cumplimiento de las políticas y el logro de los objetivos de la empresa.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar asesoría confiable al cliente acerca del estado de su vehículo.</li><li>• Realizar el primer diagnostico de los problemas presentes en el vehículo en el momento de su entrada</li><li>• Solicitar a los clientes autorizaciones para los trabajos.</li><li>• Asignar los trabajos a los adecuados mecánicos.</li></ul>	

- Supervisar los trabajos que los mecánicos ejecutan en los vehículos en el taller.
- Hacer seguimiento a las garantías y programar las respectivas citas con los clientes.
- Realizar las órdenes de salida de los vehículos ya reparados.
- Elaborar los reportes de las garantías de las diferentes marcas.
- Realizar la entrega de los vehículos.

### 3.3 ANTE EL SGC:

#### Participación:

**8.2.2 Auditoría Interna:** El asesor de servicio deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Jefe de taller Jefe de almacén Cajera	Para el normal desempeño de su actividad el asesor comercial se relacionara y trabajara conjuntamente con estas áreas de la empresa en busca de lograr que al cliente se le brinde un servicio confiable, oportuno, preciso, cumpliendo con las políticas y objetivos de calidad establecidos por la empresa.
4.2 EXTERNAS	PROPOSITO
Clientes	En búsqueda de la satisfacción de los clientes, trabajando de manera conjunta con ellos apegado a los requisitos establecidos por las diferentes marcas.

## Auxiliar de Almacén

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Auxiliar de almacén
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente de almacén
Horario:	De Lunes a Viernes de 8:00 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 Pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Profesional, Técnico o Tecnólogo en pregrado.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de inventarios.</li><li>• Atención al cliente.</li><li>• Conocimientos básicos en automotores.</li><li>• Conocimientos en el área contable o administrativa.</li></ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos. <b>Compromiso:</b> Capacidad de dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas. <b>Sentido de pertenencia:</b> Poseer un alto grado de ligación y/o de filiación con la institución para la que esta laborando.	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Atención de mostrador y taller, entrega y recepción de mercancías, facturación de venta de mercancías.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender las necesidades de repuesto y/o accesorios tanto de los clientes de mostrador como los de taller.</li><li>• Recibir y verificar el estado de las mercancías a los proveedores.</li><li>• Facturación de las ventas realizadas por el área.</li><li>• Realización de inventario físico periódico.</li></ul>	



- Organizar la existencia física y sistemática del almacén.
- Velar por la permanencia de la mercancía.
- Apoyar cualquier actividad extra generada en el almacén de repuestos.

**ANTE EL SGC:**

**Participación:**

**8.2.2 Auditoría Interna:** El auxiliar de almacén deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

**4. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerente de Almacén Mecánicos Gerente General Caja	El auxiliar de almacén, debe mantenerse en constante relación con estos cargos debido a que son primordiales para la realización total de su actividad. Con el fin obtener directrices y proporcionar información, el auxiliar de almacén debe estar en constante relación con su jefe inmediato y a su vez con el gerente general.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes Proveedores	Proporcionar información sobre necesidades y/o requerimiento de nuevas mercancías, recibir y entregar mercancías.

## Bodeguero Mensajero

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Título del Cargo:	Bodeguero Mensajero
Localización:	Almacén
Jefe Inmediato:	Jefe de Almacén
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
Técnico o tecnólogo en administración o carreras afines.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplio conocimiento de la ciudad</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Se requiere licencia de conducción</li> <li>• Conocimiento de automotores</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
Mínimo 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p> <p><b>Compromiso:</b> Capacidad de dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vínculo cordial con sus compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Atender el almacén de repuestos de las marcas SSANGTYONG, CHANA, HAFEI y JMC, coordinar el transporte de repuestos y accesorios desde la sede principal del almacén hasta la sede Paseo Bolívar	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportar repuestos y accesorios a los almacenes de la empresa.</li> <li>• Realizar ventas y cotizaciones a los clientes internos y externos del almacén de repuestos.</li> <li>• Realizar diligencias que se requieran para el almacén de repuestos.</li> <li>• Apoyar al Auxiliar de Almacén cuando se requiera.</li> <li>• Gestionar el abastecimiento de repuestos que no son suministrados por las casas matrices</li> </ul>	

**3.3 ANTE EL SGC:**

**Participación:**

**8.2.2 Auditoría Interna:** El Bodeguero Mensajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

**4. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Almacén Auxiliar de Almacén Jefe de Taller Asesor de Servicio Caja Contabilidad	El cargo de bodeguero mensajero requiere del trabajo conjunto entre estos cargos de la empresa con los que desarrollara sus actividades, buscando cumplir a cabalidad con las políticas y dar cumplimiento a los objetivos planteados por la empresa.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes Proveedores	Abastecer el almacén de repuestos y atender las necesidades y requerimientos de los clientes.

## Oficios Varios

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Oficios Varios - Alistador
Localización:	Taller- Bodega de Vehículos - Sala de Ventas
Jefe Inmediato:	Gerente de Post-ventas
Horario:	De Lunes a Viernes de 7: 30 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7: 30am a 1: 00 pm.
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
Bachiller académico con licencia de conducción vigente.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos Básicos de Mecánica.</li></ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
Mínima 1 año.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<b>Autoconfianza:</b> Poseer seguridad para realizar las tareas y afrontar dificultades.	
<b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender.	
<b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Cumplir con el alistamiento de todos los vehículos nuevos y prepararlos para su entrega al cliente.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alistar todos los vehículos nuevos que llegan al concesionario llenando el respectivo formato.</li><li>• Apoyo al mensajero aseedor 2 en transporte de vehículos al centro de acopio para la aplicación de pintura (en caso de ser necesario y que se encuentre disponible para hacerlo)</li><li>• Apoyar al Mensajero Aseedor 2 en la recepción de vehículos descargados de las niñeras (en caso de ser necesario y que se encuentre disponible para hacerlo)</li><li>• Colocar placas a los vehículos que serán entregados a los clientes.</li><li>• Verificar que los vehículos que se van a entregar estén en óptimas condiciones.</li><li>• Mantener limpia la bodega donde se lavan los vehículos.</li><li>• Mantener limpia la bodega donde se alistan los vehículos, incluyendo el baño que se encuentra en esta.</li><li>• Lavar los ventanales que se encuentran en el taller de servicio rápido</li></ul>	

- Alistar los vehículos de servicio rápido que serán entregados a los clientes.

### 3.3 ANTE EL SGC

#### Participación:

**8.2.2 Auditoría Interna:** El alistador deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

## 4. RELACIONES DE TRABAJO

4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Gerencia Comercial Ejecutivos de Venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir instrucciones sobre los vehículos que se van a alistar y los vehículos que se van a exhibir</li> <li>Entregar el vehículo completamente listo y en óptimas condiciones para ser entregados a los clientes.</li> <li>Recibir información sobre los vehículos que estos tienen asignados para su alistamiento.</li> </ul>
4.2 EXTERNAS	PROPÓSITO
Centro de Alistamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los vehículos estén listos de manera puntual.</li> <li>• Entregar y recibir los vehículos.</li> </ul>

## Mensajero Aseador 1

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Mensajero- Aseador 1
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Jefe de Recursos Humanos/ Cartera
Horario:	De Lunes a Viernes de 8:00 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 00 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
Bachiller.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplio conocimiento de la ciudad</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Registros Contables</li> </ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
Mínimo 2 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<p><b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo.</p> <p><b>Compromiso:</b> Capacidad de dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender.</p> <p><b>Buenas relaciones:</b> Crear un vínculo cordial con sus compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Distribuir información, bienes, documentos, (recibos, facturas, etc.); a todas aquellas personas, instituciones, entidades bancarias o todo aquel destino al que se necesita sea enviado dentro de la ciudad.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir a bancos a realizar consignaciones, pagos o cambios de cheque y demás actividades relacionadas con entidad bancaria</li> <li>• Responder por el dinero, cheques, y demás documentos de las operaciones bancarias</li> <li>• Entregar la correspondencia en los respectivos destinos de manera oportuna.</li> <li>• Realizar aseo diario a las oficinas de la administración de la empresa</li> <li>• Realizar actividades que le asigna su jefe inmediato y así garantizar un servicio de calidad.</li> </ul>	

**3.3 ANTE EL SGC:****Participación:**

**8.2.2 Auditoría Interna:** El mensajero aseo 1 deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.

**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

**4. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Contabilidad y RR HH Gerente Comercial Jefe de Cartera Cajera Secretaria Comercial	El cargo de mensajero requiere del trabajo conjunto entre estos cargos de la empresa con los que desarrollara sus actividades, buscando cumplir a cabalidad con las políticas y dar cumplimiento a los objetivos planteados por la empresa.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Entidades Bancarias	Ejecutar el pago de las obligaciones de la empresa de manera oportuna, coordinada previamente con los departamentos de Comercial, Financiera y contabilidad.

## Mensajero Aseador 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Mensajero- Aseador 2
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerente Comercial
Horario:	De Lunes a Viernes de 7: 30 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1: 30 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
Bachiller con licencia de conducción vigente.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Amplio conocimiento de la ciudad</li><li>• Relaciones humanas</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
Mínimo 2 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Compromiso:</b> Dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos. <b>Expresión y comunicación:</b> Capacidad de saber de llegar a los demás, hablar, escuchar, entender y hacerse entender. <b>Buenas relaciones:</b> Crear un vínculo cordial con sus compañeros, basados en el respeto y la tolerancia.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Recibir los vehículos que se descargan de las niñeras y distribuirlos a sus respectivos destinos cumpliendo con la logística establecida por el gerente comercial, aseo general de la sala, apertura y cierre del concesionario.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir los vehículos que son descargados de las niñeras.</li><li>• Transportar vehículos al centro de acopio</li><li>• Abrir y Cerrar las ventanas del concesionario</li><li>• Realizar labores de mensajería asignadas en el proceso venta de vehículos</li><li>• Mantener los vehículos en óptimas condiciones mientras están en la sala de exhibición.</li><li>• Realizar actividades que le asigna su jefe inmediato.</li><li>• Aseo de la sala de venta incluida la limpieza de las ventanas.</li></ul>	



<b>3.3 ANTE EL SGC:</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El mensajero aseo 2 deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Gerente Comercial Secretaria Comercial Ejecutivos de Venta Alistador	El cargo de mensajero requiere del trabajo conjunto entre estos cargos de la empresa con los que desarrollara sus actividades, buscando cumplir a cabalidad con las políticas y dar cumplimiento a los objetivos planteados por la empresa.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Centro de Acopio Tránsito	Ejecutar el pago de las obligaciones de la empresa de manera oportuna, coordinada previamente con los departamentos de Comercial, Financiera y contabilidad.

## Técnico Especializado

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Técnico Especializado
Localización:	Taller
Jefe Inmediato:	Jefe de Taller
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12: pm, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7:30am a 1: 30 pm.
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
Técnico en Mecánica Automotriz.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mecánica Automotriz</li><li>• Capacitaciones dictadas por las casas matrices aprobadas.</li><li>• Buen conocimiento de equipo y herramientas automotrices.</li></ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
Mínimo 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<b>Actitud positiva:</b> Debe tener buena disposición para desenvolverse ante las exigencias del ambiente de trabajo. <b>Buenas relaciones:</b> Crear un vinculo cordial con sus compañeros, basados en el respeto y la tolerancia. <b>Honestidad:</b> Debe ser sincero y coherente a los valores empresariales; respetando siempre la verdad ante los hechos, los demás y consigo mismo. <b>Compromiso:</b> Dedicación para desarrollar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Ejecución de labores de mantenimiento correctivo y/o preventivo a los vehículos en las instalaciones de los talleres de la empresa, bajo los parámetros y procedimientos básicos establecidos por la organización.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar los mantenimientos designados por el jefe de taller y/o asesor de servicio</li><li>• Ejecutar sus labores o actividades apegado a lo estipulado en los manuales de funcionamiento de las diferentes marcas de vehículos.</li><li>• Velar por el buen estado de las herramientas del Taller Mecánico</li><li>• Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento del taller.</li><li>• Otras, que en el ámbito de sus funciones le sean asignadas por su jefe inmediato.</li></ul>	

<b>3.3 ANTE EL SGC:</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El Bodeguero Mensajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Taller Asesor de Servicio Gerente Postventa	Los técnicos especializados se relacionaran internamente con estos cargos de la empresa con el propósito de coordinar actividades que conlleven al normal desempeño de sus funciones de tal manera que pueda ofrecer un servicio de calidad, confiable encaminado a la satisfacción del cliente..
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	Ocasionalmente se relacionara con los clientes de los vehículos (Mas que todo en taller de servicio Rápido), donde un contacto directo con el cliente puede mejorar la satisfacción y el rendimiento del vehículo.

## Mecánico General

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Técnico en mecánica automotriz
Localización:	Taller
Jefe Inmediato:	Jefe de Taller
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12: pm, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7:30am a 1:0 pm.
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
Técnico en Mecánica Automotriz.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mecánica Automotriz</li><li>• Capacitaciones aprobadas dictadas por las casas matrices.</li></ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
Mínimo 1 año. En caso de no ser técnico, el tiempo de experiencia es mínimo de 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<b>Eficacia de los trabajos realizados:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo. <b>Eficiencia de los trabajos realizados:</b> Capacidad de optimización de los recursos. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa. <b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Ejecución de labores de mantenimiento correctivo y/o preventivo a los vehículos en las instalaciones de los talleres de la empresa, bajo los parámetros y procedimientos básicos establecidos por la organización.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar los mantenimientos designados por el jefe de taller y/o Asesor de servicio.</li><li>• Ejecutar sus labores o actividades apegado a lo estipulado en los manuales de funcionamiento de las diferentes marcas de automóviles.</li><li>• Cuidar por el buen estado de las herramientas del Taller Mecánico</li><li>• Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento de la planta</li><li>• Otras, que en el ámbito de sus funciones le sean asignadas por su jefe inmediato.</li></ul>	
<b>3.3 ANTE EL SGC:</b>	
<b>Participación:</b> <b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El Bodeguero Mensajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso. <b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	

<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Taller Asesor de Servicio Gerente Postventa	El mecánico general se relacionará internamente con estos cargos de la empresa con el propósito de coordinar actividades que conlleven al normal desempeño de sus funciones de tal manera que pueda ofrecer un servicio de calidad y confiable, encaminado a la satisfacción del cliente.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	Ocasionalmente se relacionara con los clientes de los vehículo.

## Ayudante de Mecánica

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>
Título del Cargo: Ayudante de mecánica-practicante Localización: Taller Jefe Inmediato: Jefe de Taller Horario: De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12: pm, de 2 pm a 6 pm y los sábados de 7:30 am a 1:0 pm
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>
Estudiante de último año Mecánica Automotriz del Sena
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>
Conocimiento en: • Mecánica Automotriz
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>
No aplica.
<b>2.4 HABILIDADES:</b>
<b>Eficacia de los trabajos realizados:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo. <b>Eficiencia de los trabajos realizados:</b> Capacidad de optimización de los recursos. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos. <b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Gran disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>
Ejecución de labores de mantenimiento correctivo y/o preventivo a los vehículos en las instalaciones de los talleres de la empresa, bajo los parámetros y procedimientos básicos establecidos por la organización.
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los mantenimientos designados por el jefe de taller y/o Asesor de servicio</li> <li>• Ejecutar sus labores o actividades apegado a lo estipulado en los manuales de funcionamiento de las diferentes marcas de vehículos.</li> <li>• Cuidar por el buen estado de las herramientas del Taller.</li> <li>• Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento de la organización.</li> <li>• Apoyar el desarrollo de las actividades de los demás técnicos.</li> <li>• Otras, que en el ámbito de sus funciones le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>
<b>3.3 ANTE EL SGC</b>
<b>Participación:</b> <b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El Bodeguero Mensajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso. <b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Taller Asesor de Servicio Gerente Postventa	Los técnicos especializados se relacionaran internamente con estos cargos de la empresa con el propósito de coordinar actividades que conlleven al normal desempeño de sus funciones de tal manera que pueda ofrecer un servicio de calidad, confiable encaminado a la satisfacción del cliente..
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	Ocasionalmente se relacionara con los clientes de los vehículos (Mas que todo en taller de servicio Rápido), donde un contacto directo con el cliente puede mejorar la satisfacción y el rendimiento del vehículo.

## Técnico Electricista Automotriz

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Titulo del Cargo:	Electricista automotriz
Localización:	Taller
Jefe Inmediato:	Jefe de Taller
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12: pm, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7:30am a 1:0 pm.
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
Técnico en electricidad Automotriz.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Electricidad automotriz</li> <li>• Mecánica Automotriz</li> <li>• Capacitaciones dictadas por las casas matrices aprobadas.</li> </ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
Mínimo 1 año. En caso de no ser técnico electricista, el tiempo mínimo de experiencia es de 3 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<p><b>Eficacia de los trabajos realizados:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo.</p> <p><b>Eficiencia de los trabajos realizados:</b> Capacidad de optimización de los recursos.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición para convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p><b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Ejecución de labores de mantenimiento correctivo y/o preventivo a los vehículos en las instalaciones de los talleres de la empresa, bajo los parámetros y procedimientos básicos establecidos por la organización.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los mantenimientos designados por el jefe de taller y/o Asesor de servicio</li> <li>• Ejecutar sus labores o actividades apegado a lo estipulado en los manuales de funcionamiento de las diferentes marcas de automóviles.</li> <li>• Cuidar por el buen estado de las herramientas del Taller.</li> <li>• Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento de la empresa.</li> <li>• Otras, que en el ámbito de sus funciones le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>	
3.3 ANTE EL SGC	
<p><b>Participación:</b></p> <p><b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El Bodeguero Mensajero deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.</p>	



**8.5 Mejoras:** En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.

#### **4. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Taller Asesor de Servicio Gerente Postventa	Los técnicos especializados se relacionaran internamente con estos cargos de la empresa con el propósito de coordinar actividades que conlleven al normal desempeño de sus funciones de tal manera que pueda ofrecer un servicio de calidad, confiable encaminado a la satisfacción del cliente..
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	Ocasionalmente se relacionara con los clientes de los vehículos (Mas que todo en taller de servicio Rápido), donde un contacto directo con el cliente puede mejorar la satisfacción y el rendimiento del vehículo.

## Técnico en Refrigeración Automotriz

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Técnico en refrigeración automotriz
Localización:	Taller
Jefe Inmediato:	Jefe de Taller
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 am a 12: pm, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 7:30am a 1:0 pm.
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
Técnico en refrigeración Automotriz.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"><li>• refrigeración automotriz</li><li>• Mecánica Automotriz</li><li>• Capacitaciones dictadas por las casas matrices aprobadas.</li></ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
Mínimo 1 año. En caso de no ser técnico en refrigeración automotriz, el tiempo mínimo de experiencia será de 3 años.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<b>Eficacia de los trabajos realizados:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo. <b>Eficiencia de los trabajos realizados:</b> Capacidad de optimización de los recursos. <b>Trabajo en equipo:</b> Disposición para convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos por la empresa. <b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Ejecución de labores de mantenimiento correctivo y/o preventivo a los vehículos en las instalaciones de los talleres de la empresa, bajo los parámetros y procedimientos básicos establecidos por la organización.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar los mantenimientos designados por el jefe de taller y/o Asesor de servicio.</li><li>• Desarrollar actividades de mantenimiento o reparación de los equipos de refrigeración de los vehículos.</li><li>• Ejecutar sus actividades apegado a lo estipulado en los manuales de funcionamiento de las diferentes marcas de automóviles.</li><li>• Velar por el buen estado de las herramientas del Taller.</li><li>• Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento de la organización.</li><li>• Otras, que en el ámbito de sus funciones le sean asignadas por su jefe inmediato.</li></ul>	

<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Taller Asesor de Servicio Gerente Postventa	Los técnicos en refrigeración automotriz se relacionaran internamente con estos cargos de la empresa con el propósito de coordinar actividades que conlleven al normal desempeño de sus funciones de tal manera que pueda ofrecer un servicio de calidad encaminado a la satisfacción del cliente.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	Ocasionalmente se relacionara con los clientes del taller.

## Auxiliar de Contabilidad y Recursos Humanos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Título del Cargo:	Auxiliar contable – practicante
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Jefe de Contabilidad
Horario:	De Lunes a Viernes de 8 am a 12 m, de 2 pm a 6 pm y los Sábados de 8am a 1 Pm
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
Auxiliar Contable.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Básicos contabilidad</li> <li>Manejo de Software de Oficina (Word, Excel, Internet, etc.).</li> </ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
El cargo exige haber terminado la etapa lectiva.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<p><b>Eficacia de los trabajos realizados:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo. Aportando buenos volúmenes de producción.</p> <p><b>Eficiencia de los trabajos realizados:</b> Capacidad de optimización de los recursos, dedicación para desarrollara actividades que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Gran disposición para convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p> <p><b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
Brindar apoyo en la realización de las tareas del área de contabilidad y recursos humanos.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>registrar las facturas de proveedores de vehículos y cuentas varias.</li> <li>Revisar y cuadrar los informes de caja con los libros auxiliares de caja del sistema.</li> <li>Archivar documentos contables para uso y control interno.</li> <li>Conciliaciones Bancarias</li> <li>Afiliación y desvinculación de los empleados que entran y salen de la empresa.</li> <li>Realizar las distintas certificaciones laborales de los empleados.</li> <li>Apoyar al Gerente de Contabilidad y recursos humanos en otras actividades relacionadas con este departamento.</li> </ul>	

<b>3.3 ANTE EL SGC</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El auxiliar de contabilidad y recursos humanos deberá participar activamente en las auditorias internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Jefe de Contabilidad Jefe de Cartera Caja Secretaria Comercial Almacén de Repuestos	Para el normal desempeño de su actividad el auxiliar contable y de recursos humanos se relacionara y trabajara conjuntamente con estas áreas de la empresa en busca de lograr el optimo funcionamiento del departamento de contabilidad; guardando y administrando información contable clara, oportuna y veraz de la empresa
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Proveedores Entidades Bancarias	Buscar cumplir a cabalidad con las obligaciones financieras no solo internas sino externas de la empresa. Acordando los pagos y realizándolos de manera puntual.

## Recepcionista

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
Titulo del Cargo:	Recepcionista
Localización:	Sala de Ventas
Jefe Inmediato:	Gerente Comercial
Horario:	De lunes a viernes de 8:00 am a 12: pm, de 2 pm a 6 pm y los sábados de 8:00 am a 1:00 pm.
<b>2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:</b>	
<b>2.1 EDUCACIÓN:</b>	
1) Estudiante de último año de carreras administrativas o afines de formación técnica o tecnológica.	
2) Técnico o tecnólogo en carreras administrativas.	
<b>2.2 FORMACIÓN BÁSICA:</b>	
Conocimiento en:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación en servicio al cliente</li><li>• Buenas relaciones interpersonales</li></ul>	
<b>2.3 EXPERIENCIA:</b>	
No Aplica.	
<b>2.4 HABILIDADES:</b>	
<b>Volumen del trabajo:</b> capacidad para desarrollar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo.	
<b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.	
<b>Capacidad de entender nuevas tareas:</b> Disposición para aprender y ejecutar nuevas tareas.	
<b>Iniciativa en la toma de decisiones:</b> Tener la capacidad de adelantarse a realizar actividades.	
<b>Atención al cliente:</b> Capacidad para llegar al cliente y satisfacer las necesidades de este.	
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	
La recepcionista estará supervisando el tránsito de los clientes en la sala de ventas, a demás de contestar el teléfono y recibir a los clientes para ubicarlos de manera rápida en su destino.	
<b>3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enviar y recibir la correspondencia.</li><li>• Contestar las llamadas telefónicas.</li><li>• Recibir a los clientes en el momento de su ingreso a la sala de ventas y disecionarlos hacia su destino.</li><li>• Diligenciar el formato de la base de datos de los clientes y rendir informe a la gerencia comercial.</li><li>• Seguimiento a los asesores de servicio, de tal manera de tener una respuesta oportuna a los clientes internos y externos.</li><li>• Debe asignar de manera objetiva a los clientes que por primera vez visitan la sala y que no buscan a un asesor en específico.</li></ul>	

<b>3.3 ANTE EL SGC</b>	
<b>Participación:</b>	
<b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> La recepcionista deberá participar activamente en las auditorías internas de calidad para identificar acciones de mejor para su proceso.	
<b>8.5 Mejoras:</b> En cuantos a las mejoras que se realizan en los procesos participara activamente.	
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>4.1 INTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Ejecutivos de Venta	Informarse de la localización de los ejecutivos con el fin de dar respuesta rápida y oportuna a los clientes.
<b>4.2 EXTERNAS</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Clientes	EN el momento de la llegada de los clientes a la sala de ventas, debe ubicarlos de manera inmediata con un asesor de servicio, a demás de contestar las llamadas del conmutador y pasarlas a su destino.

## Auditor Interno

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Título del Cargo:	Auditor
Localización:	Oficina
Jefe Inmediato:	Gerencia General
Horario:	Según el estipulado en el Programa de Auditorias Internas
2. REQUISITOS Y EXIGENCIA DEL CARGO:	
2.1 EDUCACIÓN:	
Técnico, tecnólogo o profesional en pregrado.	
2.2 FORMACIÓN BÁSICA:	
Conocimiento en:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001-2008</li> </ul>	
2.3 EXPERIENCIA:	
Mínimo 2 años.	
2.4 HABILIDADES:	
<p><b>Volumen del trabajo:</b> capacidad para trabajar de manera rápida y eficaz todas las actividades de su trabajo.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Disposición de convivir y colaborar mutuamente con los compañeros de trabajo con el propósito de conseguir los objetivos establecidos.</p>	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL:	
Realizar las actividades de Auditorías internas en los periodos estipulados en el Programa de Auditorías internas planteadas por la organización.	
3.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008 en la empresa Automotores Fujiyama Cartagena S.A</li> <li>• Identificar acciones de mejora en los procesos de la organización.</li> <li>• Levantar no conformidades de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001-2008.</li> </ul>	
3.3 ANTE EL SGC	
<p><b>Responsabilidad</b></p> <p><b>8.2.2 Auditoría Interna:</b> El auditor interno, deberá ejecutar el proceso de auditoría en los periodos programados por la organización.</p>	
4. RELACIONES DE TRABAJO	
4.1 INTERNAS	PROPÓSITO
Todos los procesos	El auditor interno, con el fin de recopilar información sobre el cumplimiento de la organización a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008, estará en contacto con todo el personal de la empresa.



## BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Segunda edición. Editora Mc Graw Hill. Colombia 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Octava edición. Editora Mc Graw Hill. Mexico 2007

DESSLER, Gary. Administración de recursos humanos. Decimoprimera edición. Editora Prentice Hall. Mexico 2009

HERNANDEZ, Roberto. FERNANDEZ, Carlos. BAPTISTA, Pilar. Fundamentos de metodología de la investigación. Adaptación de la primera edición. Mc Graw Hill. México 2007

Ing. FERNÁNDEZ, Angela. (Visitado 2011, junio 26) Analisis y Descripción de puestos de trabajo. [Documento WWW].URL

<http://monografias.com/trabajos25/puestos-de-trabajo/puestos-de-trabajo.shtml>

Manual de calidad de Automotores Fujiyama Cartagena S.A

MEDINA, Mauricio. Diseño del manual de funciones y procedimientos de la empresa CDI S.A. Tesis de grado Administración de empresas modalidad dual. Cartagena DT y C. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de ciencias económicas y administrativas. 2010.

NORMAS TECNICAS DE CALIDAD ISO 9001:2008

SIERRA, Wilson. Actualización del manual de funciones para mejorar la calidad en los procesos del departamento de importaciones de la agencia de aduanas

ASCOINTER S.A. NIVEL 1. Tesis de grado Administración de empresas modalidad dual. Cartagena DT y C. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de ciencias económicas y administrativas. 2009.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE TRABAJO AUTOMOTORES FUJIYAMA CARTAGENA S.A.

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Cargo del jefe inmediato: \_\_\_\_\_

1. Resumen de actividades: Establezca brevemente y con sus propias palabras sus principales tareas.
2. Aptitudes y actitudes especiales: enuncie las licencias, permisos, certificaciones, etc. necesarias para llevar a cabo las tareas asignadas a su cargo.
3. Tareas normales: en términos generales, describa las actividades que normalmente realiza. Por favor, haga la lista de las actividades en orden descendente de acuerdo al nivel de importancia y el porcentaje de tiempo que le toma durante el mes.
4. Con quien se relaciona: ¿su trabajo requiere de contacto con personas de otros departamentos, con otras empresas, o agencias externas? Si es así, defina que actividades realiza y que tan a menudo las hace.
5. Supervisión: ¿su cargo tiene responsabilidad de supervisión? SI( ) NO( )
6. Toma de decisiones: explique las decisiones que toma mientras realiza las actividades normales de su puesto.
7. Responsabilidades del manejo de registros: mencione los reportes y archivos que prepara o mantiene. Establezca, en general, para quien es cada reporte.
8. Frecuencia de supervisión: ¿con que frecuencia debe consultar con su supervisor u otra persona para la toma de decisiones o para determinar el curso adecuado de una acción?  
  
( ) Con frecuencia ( ) En ocasiones ( ) Rara vez ( ) Nunca
9. Condiciones de trabajo: describa las condiciones bajo las cuales trabaja.
10. Requisitos para el puesto: indique los requisitos mínimos que usted cree que son necesarios para el desempeño satisfactorio de su puesto.

(a) Preparación académica:

Escolaridad mínima:

Especialidad:

(b) Experiencia

Tipo:

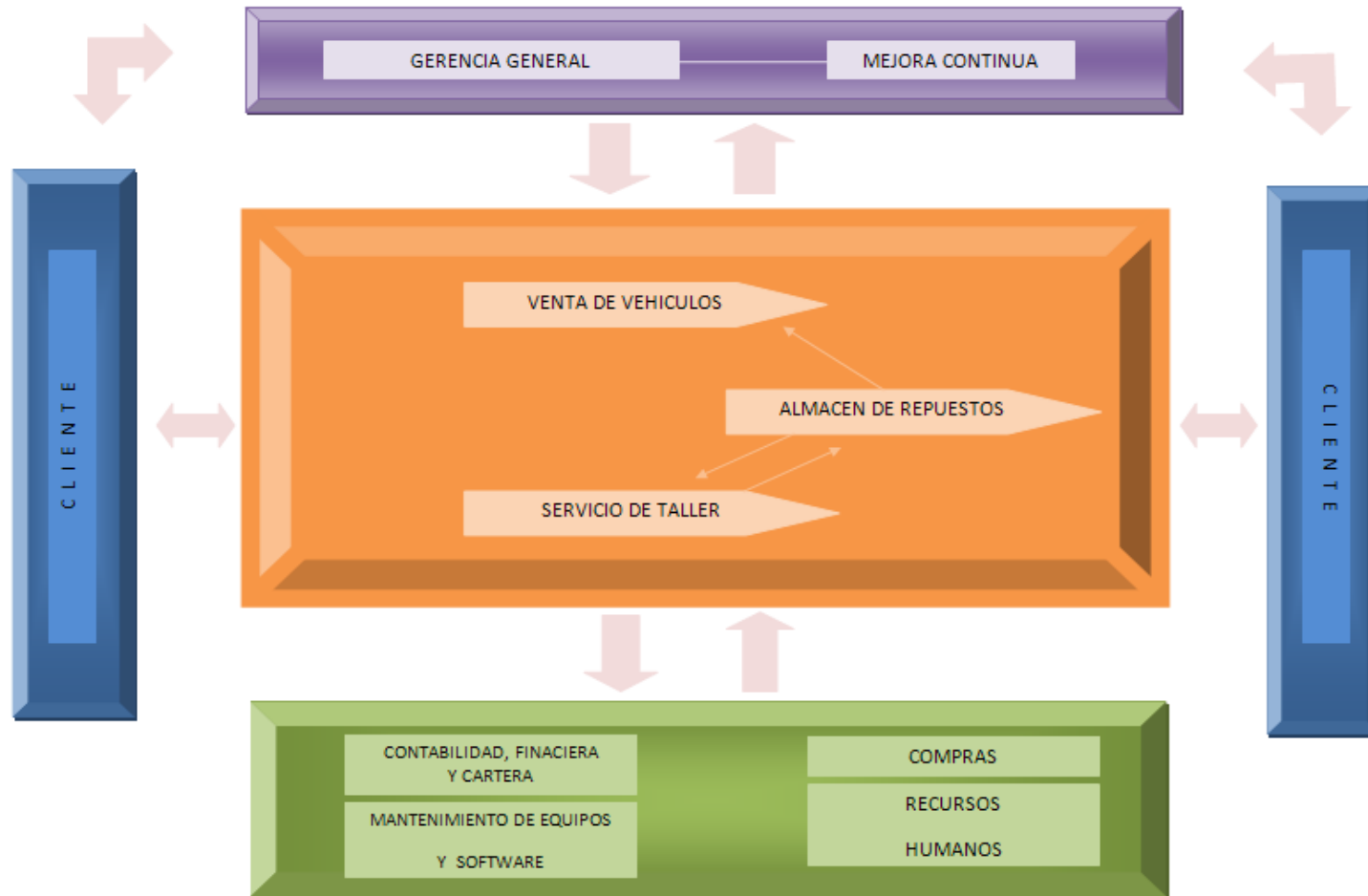
Años:

(c) Capacitación especial:

(d) Aptitudes y/o Actitudes especiales:

11. Información adicional: Proporcione la información no incluida en ninguno de los puntos anteriores que usted piense que son importantes en la descripción de su cargo.

## ANEXO 2



### ANEXO 3

