

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL NAGA**

ALEJANDRA MARÍA GAÑÁN

Tutor

JOSÉ ARIEL GALVIS GONZALEZ

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MBA

UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRÁCTICAS PROFESIONALES

PEREIRA

2.010

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	7
1.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES	8
1.3 SERVICIOS QUE PRESTA.....	8
1.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL NAGA	9
2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN	10
2.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	12
2.1.1 INFORMACIÓN PRIMARIA	12
2.1.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA	12
3. EJE DE INTERVENCIÓN	13
4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN.....	15
5. OBJETIVOS.....	17
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
6. MARCO TEÓRICO	18
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANEADAS	25
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	26
CONCLUSIONES	156

RECOMENDACIONES 158

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 159

LISTAS ESPECIALES

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma.....	25
---------------------------------	-----------

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la empresa.....	7
Figura 2. Organigrama Actual de la empresa.....	9
Figura 3. Organización y sus sistemas componentes.....	20

RESUMEN

- El presente informe tiene como fin dar a conocer el manual de funciones y procedimientos para los cargos de la empresa, de tal manera que sirva como apoyo y orientación en el cumplimiento efectivo y eficaz de los mismos.
- **PALABRAS CLAVE:** Manual de Funciones y procedimientos, apoyo, efectivo y eficaz.

ABSTRACT

- This note is useful to knowledge the Procedures and Functions handbook for different changes of the enterprise, such as to be a support and guide for an accuracy and effective fulfillment of them.
- **KEY WORDS:** Procedures and Functions, support, accuracy and effective.

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones empresariales en la medida que han evolucionado en cada uno de sus sectores han ido requiriendo y reconociendo la necesidad de mejorar sus procesos tanto administrativos como operacionales dadas las necesidades de los clientes finales, razón por la cual, implementar y orientar lo que inicialmente fue informal a procesos formales se ha convertido en la clave de ellas.

Cambios como éstos precisan de nuevos modelos organizacionales que brinden una secuencia clara y concisa sobre toda la estructura organizacional y es allí donde un Manual de Funciones y Procedimientos específico se convierte en el factor fundamental para la consecución de todos los fines propuestos por la empresa. Por tal motivo, el presente informe de práctica en busca de Reestructurar el Manual de Funciones y Procedimientos para la organización empresarial NAGA, pretende formalizar y determinar la consecución de todos los procesos que se desarrollan al interior de la misma.

Todo ello, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa en cuanto a la contratación y determinación de los procesos realizados durante el transcurso normal de cada cargo.

Haciendo uso de técnicas de recolección de la información, tales como, la observación y la entrevista, determinaron la obtención de la información necesaria para cumplir a cabalidad con la realización del proyecto que requería un completo detalle por cargo en particular.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

(Ésta reseña histórica fue la única autorizada a publicar por la dirección).



Figura 1. Logo de la empresa

A raíz de la Primera Guerra Mundial emigraron del Viejo Continente muchas personas buscando un futuro en América y fue entonces para el año 1928 que llegó a Colombia un señor llamado Zike Gandur Karami y trajo a su hermano Subje en el año 1933 y se dedicaron al comercio. Para 1961 y luego de tener establecidos almacenes en la zona del Eje Cafetero y Norte del Valle, el señor Subje Gandur Karami como complemento estableció la parte industrial. Con el correr de los años, la segunda generación recibió las distintas empresas y hoy existe la marca NAGA, la cual funciona bajo distintas razones sociales y ha logrado atender todo el territorio nacional.

La marca actualmente ha alcanzado una generación de empleo en promedio de 100 operarios en el área de producción, 60 personas en cuanto a la venta a distribuidores y 80 personas en la venta al usuario final en los diferentes puntos venta.

1.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES: (Planteados durante el proceso de práctica)

- **Dignidad Humana,** La persona es el eje central de la empresa y se le brinda igualdad, seguridad y solidaridad.

- **Honestidad,** Entendida como rectitud y nobleza exigencia en cada persona que interviene en la comercializadora, en medio de sus distintas funciones.

- **Libertad,** En la medida que se escuche a todo el personal sin distinción de cargo o educación, para la solución de casos especiales o para la consecución de ideas en pos de mejorar la dinámica de la empresa. También libertad para expresar sus ideas sin atentar contra sus costumbres, convivencia moral y nacionalidad, y libertad para ampliar los conocimientos y alcanzar nuevos niveles de educación.

- **Participación,** Referida a la capacidad individual para tomar decisiones prácticas que den solución definitiva a lo planteado desde la propia experiencia.

- **Responsabilidad,** En la medida que se cumple cabalmente con todas las obligaciones y deberes de manera eficiente y confiable, asumiendo en toda ocasión las consecuencias de sus acciones y decisiones.

1.3 SERVICIOS QUE PRESTA

Lograr el mejoramiento del sentimiento individual a través de su presentación personal.

Se va a realizar entonces el Manual de Funciones y Procedimientos para la organización empresarial NAGA, la cual se ocupa de las ventas a distribuidores y ventas al detal desde sus distintos puntos directos.

1.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL NAGA

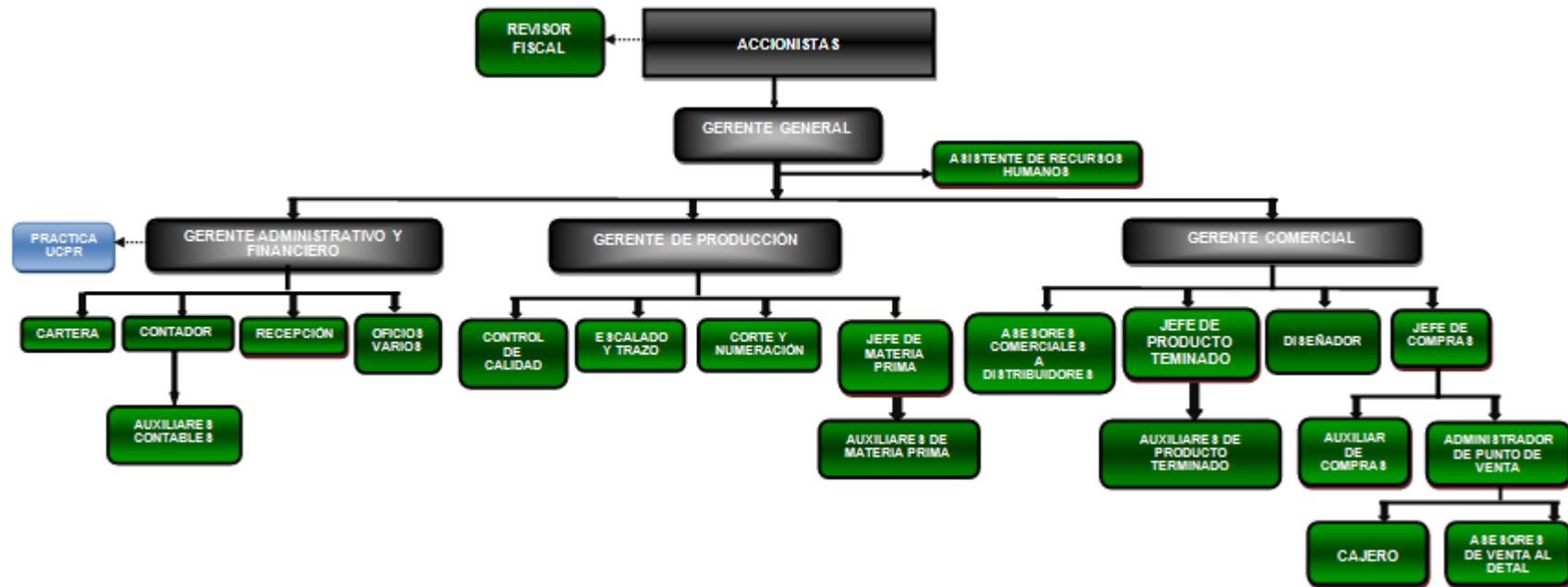


Figura 2. Organigrama Actual de la empresa

Fuente: Elaboración Propia, con aprobación de la dirección.

2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN

Toda organización que busque ser eficaz y eficiente en todos sus procesos debe sin importar el tamaño ni la gestión que desempeñe, tener lineamientos definidos que generen esa efectividad que se pretende alcanzar. Por tal motivo y en búsqueda de mejorar su sistema operativo la empresa NAGA, tiene como objetivo reestructurar y actualizar el manual de funciones y procedimientos, ya que la empresa hasta el momento se encuentra de la siguiente manera:

El sistema actual que posee la empresa, aunque maneja algunos procesos definidos durante el desarrollo normal de sus roles, en algunas circunstancias no son los apropiados, debido a que aún todos los roles organizacionales los desempeñan los dueños de la empresa, lo que ocasiona inoperancia y retraso en la toma de decisiones. Decisiones que se basan sólo en la experiencia acumulada o en comportamientos registrados por las empresas del sector. Es decir, la organización por ser aún pequeña y vertical, sólo muestra la gerencia general y las áreas básicas del negocio, como son la administrativa y de operación.

Observando al interior de la empresa, se denota que no posee un manual específico de funciones, lo que deja entrever que las funciones se realizan como respuesta a las necesidades cotidianas y no con base en esquemas de planeación que garanticen el real cumplimiento de las funciones y objetivos planteados.

La empresa posee puestos de trabajo con exceso de funciones y obligaciones, las cuales impiden el eficaz desempeño de los mismos durante el tiempo estipulado.

En cuanto al reclutamiento y selección del personal, se ejecuta de manera informal. Éste, en variedad de situaciones se realiza acogiéndose a personas que son recomendadas por los mismos empleados para iniciar procesos de selección, que sólo son formalizadas a través de entrevistas, verificación de referencias y pruebas básicas de conocimiento del oficio para la contratación o simplemente se busca algún referente que demuestre la motivación sobre el cargo.

2.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El presente informe de práctica utilizará como fuentes primarias y secundarias, las siguientes:

2.1.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

- *La observación* será la principal herramienta en el proceso de realización del manual de funciones y procedimientos, pues es a través de la observación que se capta en un contexto general mediante la participación de los sentidos detalladamente lo que se requiere para ello.

- *La entrevista*, es uno de los métodos necesarios en éste proceso pues de forma interactiva se hace necesario conocer las funciones inicialmente planteadas y el conocimiento previo de cada uno de los colaboradores pertenecientes a la empresa.

2.1.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

- Se utilizarán como datos secundarios búsquedas en archivos bibliotecarios, revisión de bases de datos propios de la organización y búsquedas en redes informáticas.

3. EJE DE INTERVENCIÓN

El campo a intervenir en la empresa NAGA hace referencia a la estructura organizacional, la cual apunta a la forma en que se divide, agrupa y coordinan las gestiones de la empresa en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados. Ésta permite establecer un sistema de papeles que desarrollen las personas implicadas en los diferentes procesos, de tal manera que se alcance un óptimo desempeño y se logren las metas fijadas en la planificación.

Para lograr dicha funcionalidad, la empresa requiere delimitar los parámetros en cada cargo de manera que se especifiquen las áreas de mando, es decir, detallar la cantidad de subordinados bajo su mando, las variables que tendrá cada cargo para que no se presenten similitudes en funciones, en las técnicas de comunicación y control, en la especialización individualmente se requiera y en el tiempo que cada actividad con lleve.

Éste proceso que se finiquita a través del manejo concreto del manual de funciones y procedimientos, el cual incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en ésta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas de funcionamiento de la empresa, es decir las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización. (Agudelo, A., Castañeda P & Rojas, L., 2009)

De ésta manera el manual de funciones y procedimientos para la empresa NAGA, es aquel que representará y describirá el conjunto normas y tareas que debe desarrollar cada funcionario en sus respectivas actividades cotidianas. Éste será elaborado en base a

los respectivos procedimientos, sistemas, normas que resume la empresa como guía y orientación para desarrollar las rutinas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores, ya que éstos pueden tomar decisiones acertadas apoyadas por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben llevarse a cabo por lo menos anualmente dentro de los cuales, se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones. Tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN

Para las empresas en búsqueda de alcanzar mejores ganancias, máximo rendimiento y posibilidad de incrementar su posición en el sector, las lleva a implementar sistemas que innoven los procesos y que permitan su permanencia en el mercado.

Por ello, para la empresa NAGA, la realización de cambios a nivel estructural se convierte en un factor de vital importancia dado que las actuales condiciones no presentan parámetros claros en cuanto a los adecuados funcionamientos ni procesos y por ello, las mejoras a implementar se hacen ineludibles.

La actualización y reestructuración del manual de funciones y procedimientos para la empresa NAGA, se enfoca estipular los procesos de tal manera que cumpla el fin de orientar el buen desempeño y funcionamiento de la misma, para cumplir con las metas trazadas.

En ello, la empresa se beneficia de estas herramientas al tener parámetros claros permitan orientar pautas en la contratación de empleados, experiencia en los cargos y la debida especialización cada uno requiera.

En este proceso, el presente instrumento contribuye:

- A la toma de un control total, para que cada empleado en la organización se proyecte en su puesto de trabajo.
- Al buen desarrollo de la administración mediante la división de actividades en cada puesto de trabajo.
- A la disminución de tareas y actividades aisladas de la función principal en cada uno de los puestos de trabajo.

- A que no se presente una doble función y actividad en los diferentes procesos comerciales administrativos.
- A la distribución equitativa de la carga de trabajo.
- Apoyar el proceso de control al interior de cada cargo realizado por los funcionarios de la comercializadora.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar y reestructurar la Estructura Organizacional de la empresa NAGA en sus funciones y procedimientos.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar diagnóstico de la empresa NAGA a un plazo de dos meses.
- Elaborar los Manuales de Funciones para el 100% de los cargos de la empresa en los últimos cuatro meses de la práctica.
- Elaborar los Manuales de Procedimientos para el 100% de los cargos operativos de la empresa NAGA en los últimos cuatro meses.

6. MARCO TEÓRICO

Con la profunda división del trabajo y luego con la Revolución Industrial y el surgimiento de las fábricas, se produjeron grandes cambios que conllevaron a la necesidad de mejorar e incrementar la eficacia de sus colaboradores, pues es en conjunto, que las organizaciones trabajan en búsqueda de un fin, es decir, como expresa Chiavenato (1999) una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas, en sí una organización sólo se da por hecho cuando las personas logran comunicarse entre sí y se disponen a actuar en conjunto para conseguir un mismo objetivo y es ésta disposición la que permite que los empleados sacrifiquen su propio beneficio por el de un bien común.

Pero en medida de los constantes cambios en las organizaciones desde sus modelos organizacionales y en búsqueda de optimizar el trabajo se produjo un concepto que estabilizaría la estructura organizacional desarrollado por los sociólogos llamado la organización formal que en base a la propuesta que menciona Bertoglio (1982) toma la organización:

Como la coordinación racional de las actividades de un número de personas para el logro de algún propósito u objetivo explícito y común, a través de la división del trabajo y de funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad. Y es entonces que desde la organización formal que surgen dos tipos de estructuras, la organización social y la organización informal.

La organización social como dice Bertoglio (1982) se concibe como aquellos modelos de coordinación que surgen espontáneamente o en forma implícita la

interacción de personas, sin encerrar la coordinación racional para el logro de objetivos comunes explícitos.

Referente a la organización informal según Bertoglio (1982) se basa en aquellos modelos de coordinación que surgen entre los miembros de una organización formal que no se encuentran indicados en el diseño de su estructura. Este diseño se refiere a la coordinación sólo de ciertas actividades, pero, por una variedad de razones, los actores humanos que ocupan los roles organizacionales, rara vez se pueden limitar simplemente a la realización de esas actividades.

Las características de una organización formal como sistema complejo según Bertoglio (1982), plantea lo siguiente:

1. La organización se debe concebir como un sistema abierto que abarque la interacción constante con el medio desde la extracción de las materias primas, las personas, la información y la transformación de los productos y/o servicios que son exportados finalmente al medio.
2. La organización se debe concebir como un sistema de múltiples propósitos o funciones, es por ello que muchas actividades no pueden ser comprendidas si no se consideran múltiples interacciones.
3. La organización consiste en muchos subsistemas, es decir, grupos o roles entre otros, que tienen interacción constante unos con otros.
4. Debido a que los subsistemas son mutuamente dependientes, los cambios de unos afectarán los otros.

5. La organización se encuentra rodeada de sistemas que son mayores o menores que ella, como, el medio en cuanto determina demandas y las restricciones de varias formas a la empresa.

6. Los múltiples vínculos entre la organización y su medio hacen difícil especificar claramente las fronteras de cualquier organización dada.

En tanto, la organización social y la formal se diferencian por el grado de formalización y planificación de los modelos de coordinación, pues son dos tipos diferentes de organizaciones o unidades sociales. Lo mismo parece ocurrir con la organización informal, aunque en este caso ella debe convivir con la formal, ya que ésta es la que le da su base.

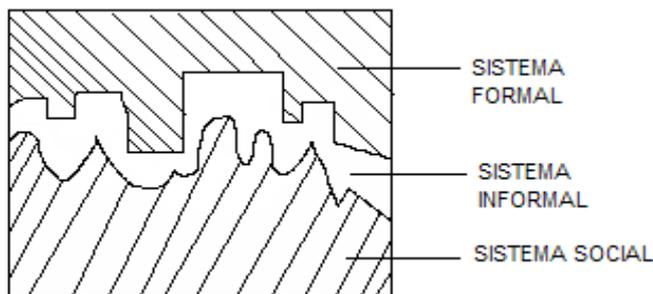


Figura 3. La organización y sus sistemas componentes
Fuente: Bertoglio (1982)

Finalmente, la organización total abarca estos tres niveles organizacionales y cada uno de éstos tiene diferentes objetivos, pero que, en general, son funcionales con los objetivos

generales de la organización, ya que de una u otra manera éstos son mecanismos necesarios para mantener la viabilidad del sistema total (la organización), permitiéndole así subsistir, crecer y desarrollarse.

La estabilidad de la organización en la estructura formal como la base organizacional y con modelos de representación gráfica u organigramas que reflejan la división de cargos, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, sus canales formales de comunicación, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores y

las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección, se refleja a través del organigrama, el cual es un modelo incierto y ordenado, que permite obtener una idea clara sobre la estructura formal de una empresa y desempeña no sólo un papel informativo para los participantes de la empresa dando a conocer las características generales sino que también es un instrumento que sirve para la realización de análisis estructurales al poder permitir con ésta representación las particularidades esenciales de la organización. Un organigrama debe entonces cumplir con todas las unidades de autoridad, con todos los niveles jerárquicos y la relación que debe haber entre ellos, tiene que ser comprensible y debe solamente tener los elementos necesarios.

Se dan a conocer seis clases de organigramas tales como: verticales en forma de pirámide, horizontal con jerarquías de izquierda a derecha, Mixto con una combinación entre el horizontal y el vertical, circular en donde la autoridad máxima está en el centro y alrededor de él se forman círculos concéntricos donde se nombran a los jefes inmediatos, escalar usando sangrías para señalar la autoridad, por lo tanto cuanto mayor es la sangría, menor es la autoridad de ese cargo y el tabular que es prácticamente escalar, sólo que mientras el escalar lleva líneas que unen los mandos de autoridad el tabular no.

En tanto, los organigramas son determinados por los niveles jerárquicos o de autoridad, ésta autoridad se conoce como el poder de disponer sobre los demás, induciéndoles a una determinada forma de actuar constituida sobre la base para la responsabilidad. Y de ésta manera, se establece una relación de poder entre el superior hacia el subordinado. (Nunes, 2008) Pero que en todos los casos, siempre la autoridad

debe ir ligada a la responsabilidad de ser consciente de los actos de manera directa o indirecta, puesto éste poder sobre el subordinado no debe sobrepasar los actos de libertad que cada persona posee y tampoco debe sobrepasar las normas empresariales, ya que la responsabilidad es el compromiso u obligación que cada empleado en el desempeño de su cargo representa.

Éste poder como lo expresan Roure, Moñino y Rodríguez (1997) permite que la dirección proporcione al propietario del proceso autoridad y responsabilidad sobre la totalidad del mismo, por ende éste propietario ha de ser una persona con un nivel suficiente alto en la organización como para identificar el impacto de las nuevas estrategias en el proceso, efectuar o causar cambios en las políticas y procedimientos que afectan el proceso, planificar y llevar a cabo los cambios necesarios y supervisar la efectividad y eficacia del proceso.

La responsabilidad según la conciencia de cada persona, debe permitir de éste modo reflexionar, administrar, orientar y valorar todo el personal, debe ser un canal de comunicación constante en cuanto a las relaciones interpersonales que a diario se manejan en la empresa. Las relaciones con mayor énfasis, debido a que éstas, son el fundamento para el buen desempeño interno, pues es la vía que permite de manera eficiente y eficaz desempeñar las labores que se han determinado para cada uno de los colaboradores, ya que son éstas las que mediante equipos de trabajo permiten llevar las empresas a niveles más altos.

La responsabilidad de mantener relaciones constantemente productivas en cada cargo permite el buen desempeño de cada función. Los cargos tomados como el conjunto de funciones (tareas y atribuciones previamente determinadas) que ocupa una posición formal dentro del organigrama. Todo cargo tiene uno o más ocupantes, que son las personas designadas para ejercer las funciones específicas del cargo, así como la autoridad y la responsabilidad inherentes a la posición que el cargo ocupa en el organigrama. La función por cargo significa el conjunto de tareas (cargos por horas) o atribuciones (cargos por meses) que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejecutarlas. (Chiavenato, 1999)

Para conocer la profundidad que tienen los cargos en la organización es necesario describirlos, es decir, se debe según Chiavenato:

Enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en la empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (porqué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. (p. 239).

El diseño de cargos implica:

- Identificar el cargo.
- Definir un objetivo o propósito para el cargo.
- Debe tener un listado de funciones.

- Debe contar con Responsabilidades.
- Debe dar a conocer las relaciones que maneja el cargo.
- Se deben conocer las competencias del perfil del cargo.

En conclusión para una organización formal es indispensable desarrollar puestos de trabajo bajo análisis completamente profundos que permitan analizar y actualizar las funciones y los procesos que se realizan de tal manera que se alcance un excelente desempeño interno, el cual conlleve a una mejor posición empresarial.

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con la estructura organizacional actual, se presenta a continuación las funciones de cada uno de los cargos desempeñados en las diferentes áreas y sólo los procedimientos que hacen parte del funcionamiento diario de la empresa NAGA en las áreas operativas más no para los de dirección.

Nota: los anexos no aparecerán al interior del informe, puesto que sólo se autorizó por la dirección la publicación única de las funciones y los procedimientos. También tres cargos de la nueva Estructura Organizacional por razones de tiempo no se les alcanzó a realizar el diseño de los cargos.

En su orden jerárquico se muestran los siguientes cargos:

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	GERENTE GENERAL
CARGO JEFE INMEDIATO	:	ACCIONISTAS
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACION	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	001

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Alcanzar la consecución de los objetivos establecidos por la junta directiva para cumplir con los planes de calidad, productividad, cuenta de resultados, innovación, administración de los recursos físicos y financieros, posición en el mercado y ejercer el control final del ejecutivo.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe inmediato: Reporta al Directorio de accionistas.

Supervisa a: Gerente Administrativo Financiero, Gerente de Producción y Gerente Comercial.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE GERENTE GENERAL

PERFIL LABORAL:

Persona con un buen equilibrio de cualidades, capaz de cumplir con los siguientes aspectos:

- Resolver situaciones que precisan decisiones rápidas.
- Saber liderar grupos de personas.
- Con conocimientos suficientes sobre todas las áreas de la empresa.
- Estructurar la actividad de la empresa en base a sistemas más que opiniones personales.
- Organizador de recursos.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE GERENTE GENERAL

El gerente General de NAGA actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad en base a los parámetros fijados por la empresa.

Es responsable ante los accionistas por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional, junto con los demás gerentes funcionales planea, dirige y controla las actividades de la empresa. Ejerce autoridad funcional sobre el resto de los cargos ejecutivos, administrativos y operacionales de la organización.

Actúa como soporte de la organización a nivel general, es decir a nivel conceptual y de manejo de cada área funcional, así como con conocimientos del área técnica y de aplicación de nuestros productos y servicios.

Es la imagen de la empresa en el ámbito externo, provee de contactos y relaciones empresariales a la organización con el objetivo de establecer negocios a largo plazo, tanto de forma local como a nivel internacional.

Su objetivo principal es el de crear valor agregado en base a los productos y servicios que ofrece, maximizando el valor de la empresa para los accionistas.

Sus principales funciones son:

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.
- Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.

- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y control de Gestión).

Otras actividades

Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.

- Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.
- Decide cuando un nuevo producto ha de ingresar al mercado.
- Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.
- Aprobación de ciertas transacciones financieras en búsqueda de obtención de préstamos.

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	002

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración interna de la empresa, como también atender y brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presentan.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente General.

Supervisa a: No tiene personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de Gerente de Recursos Humanos debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 18-35 años
- Sexo: No aplica
- Estado civil: No aplica
- Tener Mínimo 6 meses de experiencia en el manejo de programas contables.
- Título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o en Administración de Recursos Humanos y Psicología.
- Dominio técnico de las técnicas y métodos de Administración de Personal.
- Experiencia de cuatro años en trabajos relacionados con el cargo y en Técnicas de comunicación y el trato y manejo de personal.
- Habilidad manual para el manejo de equipos de oficina, equipos de cómputo, herramientas o instrumentos propios del trabajo y manejo de vehículos.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Responsabilidad: en cuanto autoriza la salida de fondos, de documentos utilizados en el área de Recursos humanos, responsabilidad por la seguridad, materiales, equipos y bienes muebles e inmuebles.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona con inteligencia e imaginación, debe tener don de mando, capacidad para organizar, juicio práctico, habilidad para ejecutar, persuadir y dirigir. Debe tener sentido de responsabilidad, honradez, lealtad a la empresa, voluntad para recibir críticas, prudencia y serenidad, don de gente, amable y cortés y personalidad y buena presencia.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

1. Elaborar el Plan de Trabajo Anual, determinado su presupuesto de gastos e inversiones.
2. Conducir el proceso de reclutamiento y Selección de Personal.
3. Organiza y ejecuta el Proceso de Evaluación de Personal, elaboración de un cuadro mérito.
4. Realizar el control de asistencia y permanencia del personal.
5. Llevar y conservar los legajos del personal.
6. Realizar la Evaluación y Categorización de Puestos, estableciendo la respectiva escala salarial.
7. Elaborar las planillas de remuneraciones.
8. Informar a las partes implicadas en la negociación de las remuneraciones.
9. Elaborar y conducir los Programas de capacitación y Desarrollo de personal.
10. Cumplir con las normas de seguridad social, higiene y seguridad industrial.
11. Elaborar y mantener actualizado el cuadro de asignación de personal.
12. Llevar las tarjetas o fichas de récord laboral de los colaboradores.
13. Dar a conocer las políticas de personal y asegurar que se cumpla por completo.
14. Establecer el perfil y diseño de puestos.
15. Reclutar y seleccionar al personal.
16. Determinar los términos y condiciones de empleo.
17. Controlar que se cumplan los diversos aspectos legales y requisitos establecidos por la ley y la empresa en materia de contratación de personal.
18. Desarrollo y gestión de la estructura y política salarial.
19. Supervisar la correcta confección de las planillas de remuneraciones del personal.

20. Controlar el cumplimiento del rol vacacional.
21. Investigar los antecedentes de los candidatos a empleados con ocasión de evaluación y selección del personal.
22. Ofrecer facilidades adecuadas para la capacitación del personal, tanto de empleados y funcionarios, dentro del rango superior de la política del personal de empresa.
23. Entrevistar, aconsejar y ayudar a los empleados en relación con sus problemas personales y dificultades.
24. Administrar los servicios de la organización incluyendo facilidades sociales de esparcimiento.
25. Adoptar con la debida anticipación las correcciones necesarias para contratar oportunamente las pólizas de vida que corresponden al personal de la empresa.
26. Incentivar la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.
27. Recibir quejas, sugerencias y resolución de los problemas de los colaboradores.
28. Realizar programas de recreación laborar con la finalidad de integrar a los colaboradores y a sus familiares.
29. Supervisar y asistir a las reuniones del comité de seguridad en el trabajo.
30. Representar a la empresa ante las Autoridades de Trabajo.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS

HUMANOS

- Debe convocar, buscar y escoger los mejores colaboradores para los cargos requeridos con el fin de recomendarlos para ocupar tales puestos de trabajo concordantes con el perfil del puesto o cargo. Es necesario calificar las actitudes y aptitudes para el puesto, como también la potencialidad y adaptabilidad para su

desarrollo en la empresa. Específicamente consiste en reclutar, seleccionar y contratar e introducir el nuevo colaborador idóneo.

- Establecimiento de planes de capacitación, adiestramiento, actualización, especialización y perfeccionamiento del colaborador, a través de cursos, seminarios, o talleres, con la finalidad de motivarlos e incrementar y mejorar el conocimiento, las habilidades y destrezas con el objetivo de incrementar la productividad empresarial.

- Se encarga constantemente de llevar unas planillas que registren y controlen las entradas y salidas del personal, tardanzas, inasistencias, horas extras, permisos, vacaciones, licencias, ascensos y promociones.

- Requiere para llevar unas buenas relaciones laborales manejar una buena conducción, interpretación, aplicación de las normas y reglamentos, velando por el cumplimiento, sustituyendo los puntos que lastimen los intereses, así como recogiendo y canalizando las aspiraciones de los colaboradores, es decir, en cuanto a la remuneración de forma justa de acuerdo a la productividad y capacidad, dándole estabilidad en el empleo, implementación de programas de vivienda y recreación, deportiva y cultural, esto no siempre se refiere al incremento de salarios o remuneraciones, porque existen colaboradores que desean que sean por lo menos bien tratados para estar contentos y deseosos de seguir en las organizaciones donde se les escucha y son bien tratados.

- Se encarga de proponer y ejecutar la política de remuneración. Esta distribución de sueldos y salarios al colaborador debe hacerse de manera justa, en función de su trabajo físico, mental, visual, riesgo y responsabilidad. Para ello se deben establecer escalas salariales, de acuerdo al contexto legal y la situación económica de la empresa.

- Consiste en prevenir, resguardar y proteger a los colaboradores, máquinas y equipos. Debe velar al empleado en cuanto a la seguridad y confianza para el

desempeño de sus responsabilidades, evitando accidentes o riesgos que atenten contra la vida, salud y capacidad psico-física, que contribuya a mermar el rendimiento, es decir, debe cumplir con la ley que obliga a preservar la seguridad del colaborador, dándole los instrumentos para su seguridad, así como también las medidas y recomendaciones, que el colaborador está obligado a cumplir.

- Es su responsabilidad formular y elaborar el presupuesto de gastos del personal, ésta tarea generalmente se realiza los últimos o primeros meses del año, y consiste en prever o hacer una estimación racional de los gastos de derechos remunerativos y beneficios sociales de los colaboradores de la empresa.

- Diariamente debe llevar un registro que facilite la proyección de la información de manera gráfica y objetiva de tal manera que se determine el número y clasificación de los colaboradores por sexo, edad, procedencia, asistencia, puntualidad, ascensos, accidentes de trabajo, sanciones, sueldos y salarios, todo ello con el fin de revisar la rotación, el ausentismo, las promociones, promedio de remuneración y accidentes de trabajo.

- Es obligatorio que mediante la información obtenida elabore planes de acción en caso de desempeños no satisfactorios.

- Es preciso que se realice constantemente una evaluación de puestos de trabajos con el fin de identificar los factores esenciales, seleccionar y determinar los puestos claves, integración de salarios para tales puestos esenciales, ubicación de los puestos esenciales en tablas de comparación de factores y evaluación de otros puestos.

- Es preciso estar al tanto de las prestaciones laborales de todos los colaboradores con el objetivo de proporcionar un beneficio colateral a su remuneración por cuota diaria que la empresa le proporciona.

- Determinación y comunicación a todos los colaboradores sobre la manera en que los empleados están desempeñando su trabajo para definir nuevos parámetros sobre este desempeño y así determinar específicamente evaluaciones y calificaciones de méritos, como también la toma de decisiones sobre ascensos, despidos y aumentos remunerativos.

- Realización de una racionalización en donde se reordenen las tareas y responsabilidades y se supriman las actividades o tareas que se están duplicando, con el fin de lograr que el colaborador de su mejor esfuerzo con mayor eficiencia, en un menor tiempo y laborar con las condiciones de seguridad, dentro de un agradable ambiente de trabajo.

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010.
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	003

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Diseñar, proponer, coordinar, dirigir y garantizar el desarrollo óptimo, eficiente y efectivo de los recursos humanos, financieros y físicos.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente General.

Supervisa a: Auxiliares contables, cartera, Auxiliar de Facturación y pedidos, Recepción y oficios varios.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de Gerente Administrativo y Financiero debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 28- 37 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Tener una titulación universitaria.
- Experiencia mínima de 6 años en el ámbito comercial/ ventas, de los cuales mínimo 3 años en el sector en particular.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe tener ser un líder en cuanto a prendas de vestir y con ascendencia personal, debe establecer contactos provechosos, capacidad para negociar, flexibilidad adaptación ante los distintos interlocutores y debe tener clara orientación al negocio e instinto comercial.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

1. Analizar los aspectos financieros de todas las decisiones.
2. Analizar la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas, decisiones que afectan al lado izquierdo del balance general (activos).

3. Ayudar a elaborar las decisiones específicas que se deban tomar y a elegir las fuentes y formas alternativas de fondos para financiar dichas inversiones. Las variables de decisión incluyen fondos internos vs. Externos, fondos provenientes de deuda vs. Fondos aportados por los accionistas y financiamiento a largo plazo vs. Corto plazo.

4. Asesorar la forma de obtener los fondos y de proporcionar el financiamiento de los activos que requiere la empresa para elaborar los productos cuyas ventas generarán ingresos. Esta área representa las decisiones de financiamiento o las decisiones de estructura del capital de la empresa.

5. Analizar de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía.

6. Analizar de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.

7. Controlar los costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la empresa pueda asignar a sus productos un precio competitivo y rentable.

8. Analizar los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.

9. Proyectar, obtener y utilizar fondos para financiar las operaciones de la organización y maximizar el valor de la misma.

10. Vincular a la empresa con los mercados de dinero y capitales, ya que en ellos es en donde se obtienen los fondos y en donde se negocian los valores de la empresa, siempre con autorización previa del Gerente General.

11. Negociar con los proveedores los términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Se encarga de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.

- 12.** Negociar con clientes, en temas relacionadas con crédito y pago de proyectos.
- 13.** Manejar el inventario. Optimizar los niveles de inventario, tratando de mantener los días de inventario lo más bajo posibles.
- 14.** Controlar completamente las bodegas, el monitoreo y los arqueos que aseguren que no existan faltantes. Monitoreo y autorización de las compras necesarias por bodegas.
- 15.** Manejar y supervisar la contabilidad y responsabilidad tributaria con el SRI. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia.
- 16.** Manejar la relación con el proveedor del servicio de tercerización contable y los auditores.
- 17.** Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.
- 18.** Aprobar la facturación que se realiza por ventas de bodega.
- 19.** Supervisar la facturación de proyectos hecha por bodega bajo lo establecido en los contratos firmados con el cliente.
- 20.** El Gerente Administrativo Financiero deberá llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	GERENTE DE PRODUCCIÓN
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	004

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Responder por la administración eficiente de los procesos relacionados con los productos a su cargo, por la calidad, la oportunidad y el costo de los mismos.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente General.

Supervisa a: Auxiliar de control de calidad, Auxiliares de bodega de insumos y materia prima y patronaje y escalado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando

COMPETENCIAS DEL CARGO DE GERENTE DE PRODUCCIÓN

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de gerente de producción debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 28 -40 años.
- Sexo: No aplica
- Estado civil: No aplica
- Tener una titulación universitaria en ingeniería industrial o administración de empresas.
- Experiencia mínima de 6 años en dirección de procesos de producción de prendas de vestir. Alta capacidad de manejo de personal.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe tener sentido de liderazgo, administración y enfoque de la frustración, enfoque directo a resultados tomando en cuenta tiempo, costo, calidad, productividad y debe saber trabajar bajo presión.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE GERENTE DE PRODUCCIÓN

1. Determinar los procesos operativos de cada uno de los productos a su cargo, con sus respectivos estándares de servicio.

2. Establecer los costos estimados, los tiempos y las normas de calidad de los procesos de sus productos.

3. Vigilar el funcionamiento de los procesos y establecer correctivos oportunos para mantener en funcionamiento óptimo los que están a su cargo.

4. Es dueño de la información sobre sus productos.
5. Velar por la actualización tecnológica de los equipos y las aplicaciones donde corren los procesos a su cargo.
6. Es responsable de la calidad de cada proceso.
7. Es responsable de la capacitación y el conocimiento de la organización sobre los procesos a su cargo y de la documentación técnica de los mismos.
8. Pronosticar la demanda del producto indicando la cantidad en función el tiempo.
9. Comprobar la demanda real, comparada con la planteada y corregir los planes si fuere necesario.
10. Establecer volúmenes económicos de partidas de los artículos que se han de comparar o fabricar.

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	GERENTE COMERCIAL
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACION	:	DICIEMBRE 15 DE 2009
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	005

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Introducir, administrar, desarrollar y promover exitosamente productos o servicios rentables.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente General.

Supervisa a: Asesores Comerciales de distribuidores, Diseñador, Auxiliares de bodega de almacenamiento de producto terminado, auxiliar de compras y los administradores de los almacenes.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando

COMPETENCIAS DEL CARGO DE GERENTE COMERCIAL

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de gerente comercial debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 28-35 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Tener una titulación universitaria.
- Experiencia mínima de 6 años en el ámbito comercial/ ventas, de los cuales mínimo 3 años en el sector en particular.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe tener ser un líder en cuanto a prendas de vestir y con ascendencia personal, debe establecer contactos provechosos, capacidad para negociar, flexibilidad adaptación ante los distintos interlocutores y debe tener clara orientación al negocio e instinto comercial.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE GERENTE COMERCIAL

1. Administrar comercialmente los productos actuales
2. Realizar estudios sobre el mercado, la clientela y la competencia.
3. Desarrollo de productos nuevos.
4. Preparación y coordinación de los planes de mercadeo relacionados con sus productos.
5. Medición, evaluación y seguimiento de los presupuestos y de la rentabilidad integral de los productos a su cargo.

6. Es responsable de la capacitación y el conocimiento de los funcionarios de la cadena comercial que vendan sus productos.
7. En las etapas de introducción de un nuevo producto nuevo es responsable de la promoción y ventas iniciales.

ÁREA FINANCIERA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	CARTERA
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	006

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Establecer los mecanismos, actividades y procedimientos, que con lleva el proceso de Recuperación de cartera y normalización, para su ejecución en el menor tiempo posible.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo y Financiero.

Supervisa a: No cuenta con personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado las personas que se designen para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE CARTERA

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de cartera debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 23-30 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: Técnico en carreras administrativas o estudiantes de jornada nocturna de quinto semestre máximo en economía, administración o contaduría.
- Conocimientos especializados en: finanzas, contabilidad, sistemas de información y servicio al cliente.
- Experiencia mínima de un año en manejo en el área, desarrollando funciones de liquidaciones de intereses, conciliaciones. Acuerdos de pago, cobranza, organización documental y atención a usuarios.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: comunicación efectiva, actitud de servicio, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, orientación al logro (espíritu emprendedor), capacidad de negociación, habilidades para resolver problemas, creatividad e innovación, sociabilidad y atención a los detalles.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE CARTERA

1. Recibir y enviar información a los asesores comerciales a distribuidor en cuanto se reciben consignaciones de los clientes.

2. Registro en el programa contable de los pagos de la deuda de los clientes.
3. Causación de intereses por mora.
4. Devolución de cheques.
5. Aplicar los depósitos en tránsito recibidos por caja mediante el cruce de cuentas.
6. Gestionar el cobro a los clientes en las fechas establecidas.
7. Atender las solicitudes de los clientes, ya sea personal ó telefónicamente sobre la información que requieran.
8. Elaborar la correspondencia que se requiera.
9. Realizar cierres diarios para la verificación del balance de caja.
10. Informar a la empresa los valores descargados de la cartera.
11. Desarrollar cualquier otra responsabilidad que le sea asignada por su jefe inmediato.

PROCEDIMIENTOS PARA EL CARGO DE CARTERA

- Diariamente se debe llevar un registro de todas las consignaciones enviadas por fax luego de verificar la información en los extractos bancarios de la empresa. Se deben separar por asesor externo a distribuidor y se debe enviar por correo electrónico y en éste orden archivarse hasta el momento que el recibo provisional se envíe en físico
- La copia de los recibos provisionales enviada por los asesores externos se debe anexar la consignación enviada por fax y se debe registrar ésta información en el respectivo formato y en el sistema contable de tal manera que los recibos provisionales se archivan por vendedor y las consignaciones se adhieren al comprobante de recibo de caja y se archiva en orden ascendente por mes.

- Ejecución de intereses de mora por deuda adquirida por los clientes, en cuanto a sobre pasado el tiempo de acordado para el pago.
- Ejecución de cheques devueltos por faltantes en fondos o incumplimiento a los acuerdos planteados por los clientes, para registrarse en la cartera y descontarse a los bancos para ser nuevamente cobrados al cliente.
- Elaboración de cruces por devolución de mercancía la cual requiere tener como base la factura de venta, con el fin de ingresar en el programa contable un descuento sobre el valor total de la mercancía, y debe archivarse en orden consecutivo.
- Gestionar Telefónicamente el cobro a los clientes en las fechas establecidas o fuera de ellas para recordarle sobre la cancelación de la deuda adquirida en cuanto no allá cumplido con el plazo o convenio establecido.
- Se deben atender las solicitudes de los clientes, ya sea personal ó telefónicamente sobre la información que requieran en cuanto al desarrollo y faltante de la deuda.
- Elaborar la correspondencia que se requiera sobre las notificaciones a clientes en cuanto a la deuda o finalización de la misma.
- Realizar cierres diarios para la verificación del balance de caja.
- Informar a la empresa los valores descargados de la cartera producto del saneamiento contable y patrimonial efectuado, remitiendo la documentación y los soportes de la gestión administrativa adelantada, copia de las consignaciones y los acuerdos realizados con los clientes, asegurando el cumplimiento de normas, procedimientos y obligaciones definidos en el proceso de cartera.
- Desarrollar cualquier otra responsabilidad que le sea asignada por su jefe inmediato.

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	CONTADOR
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	007

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Clasificar, preparar y controlar informes contables para una clara asesoría a la gerencia y para un íntegro cumplimiento de las normas legales.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo y Financiero.

Supervisa a: Auxiliares Contables.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por una persona que cuente con los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE CONTADOR

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo contador debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 23-35 años
- Sexo: No aplica
- Estado civil: No aplica
- Tener mínimo entre 1 y 3 años de experiencia.
- Grado de escolaridad: Título profesional como Contaduría Pública expedido por Institución docente superior autorizada.
- Conocimientos especializados adquiridos en una Universidad.
- Experiencia de 2 a 3 años en cargos similares.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona que ostente altas calidades morales, éticas y profesionales y debe tener la capacidad para tomar decisiones, de juicio, de observación y comunicación.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE CONTADOR

1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido.
2. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.
3. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

4. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
5. Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria.
6. Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
7. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la organización empresarial NAGA que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente un balance de comprobación.
8. Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales la comercializadora esté obligada.
9. Presentar los informes que requiera el Gerente en temas de su competencia y las debidas proyecciones para la toma de decisiones.
10. Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE CONTADOR

- Coordinación de las actividades que se requieran en el grupo responsable de la contabilidad, para lograr la emisión oportuna y confiable de los estados financieros de la empresa NAGA.
- Codificar y garantizar la correcta contabilización de la acusación de la totalidad de documentos Fuentes, que reciba el Departamento Nacional de Contabilidad, como órdenes de pago y compensación, Costo financiero del recaudo, cálculo actuarial, empréstitos e inversiones, para los Estados Financieros de la empresa NAGA.

- Codificar y garantizar la correcta contabilización del movimiento de caja y bancos, que recibe el Departamento Nacional de Contabilidad del Departamento de Operaciones Bancarias, para los Estados financieros de la empresa NAGA.

- Codificar y garantizar la correcta contabilización de los proyectos, sistematizados como: Cobro coactivo, Recobros de enfermedades y Accidentes de Trabajo, compensación, Inversiones, convenios de Pago y Promoción y Prevención de la empresa NAGA.

- Contabilizar el costo financiero del recaudo de la empresa NAGA.
- Contabilizar y realizar el cruce de incapacidades y licencias de maternidad. Pago prestaciones laborales pendientes a favor de los servicios públicos de la empresa NAGA.

- Contabilizar el informe de las facturas de la empresa NAGA.
- Elaborar el comprobante mensual del cuadro de las depreciaciones de los Activos de la empresa NAGA.

- Antes del cierre mensual, conciliar los saldos de los estados financieros de la empresa NAGA, con las cifras de control que emitieron las áreas fuentes de información, elaborar ajustes resultados de la conciliación de competencia del área contable para garantizar la igualdad de saldos.

- Preparar y tramitar las comunicaciones a las áreas fuentes para que produzcan los ajustes que les corresponda.

- Emitir dentro de las fechas límites establecidas en la empresa los Estados Financieros de organización empresarial NAGA.

- Garantizar el adecuado manejo, archivo y custodia de los documentos físicos y magnéticos, así como el software contable de la contabilidad respectiva.

- Firmar el inventario de elementos devolutivos que la empresa NAGA dispuso a su servicio.
- Elaborar respuesta a requerimientos solicitados por las diferentes áreas y entidades.
- Conciliar las cifras contables con algunas áreas fuentes.
- Generar los libros oficiales (auxiliares, libro diario y mayor y balance) y los comprobantes de diario, dejando organizada la documentación soporte.
- Revisar y firmar los formatos diligenciados. Entrega al Gerente la respectiva autorización.
- El Contado diligencia los formatos y revisa que se cumpla con los requisitos y plazos establecidos, los verifica y entrega.

ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: RECEPCIÓN
CARGO JEFE INMEDIATO	: GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
DEPENDENCIA	: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 008

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Atender al público en sus requerimientos de información y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo y Financiero.

Supervisa a: No dispone de personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las personas que se designen para las tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE RECEPCIÓN

PERFIL DEL CARGO: La persona a desempeñar el cargo de recepción debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 20-28 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: Bachiller.
- Conocimientos en Atención al cliente.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Excel y de excelente redacción y ortografía.
- Experiencia de un año en el área de recepción.
- Recomendaciones especiales: debe ser una persona proactiva y organizada, debe expresarse de manera verbal y escrita, desempeñarse eficientemente en cualquier área administrativa, debe tener buenas relaciones interpersonales, dinámica y entusiasta y debe tener capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, innovación, liderazgo y toma de decisiones.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental

FUNCIONES PARA EL CARGO DE RECEPCIÓN

1. Identificar las personas que ingresan a la empresa mediante cámara de video.
2. Realizar y recibir llamadas telefónicas.

3. Envío y recepción de correspondencia de la empresa NAGA.
4. Registro de Ventas de los puntos de venta.
5. Cotización de los implementos de aseo de los puntos de ventas y oficina.
6. Búsqueda de comprobantes de proveedores.
7. Facturación de Transportadoras y reclamos.
8. Conteo de tiquetes recibidos de los asesores comerciales a distribuidor
9. Facturación de líneas de celular.
10. Mantener copias actualizadas en medio magnético del directorio interno de la organización y el archivo de los diferentes documentos emitidos por la empresa.
11. Realizar las demás funciones inherentes al cargo ordenadas por el superior inmediato.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE RECEPCIÓN

Ingreso de personas a la empresa

Al inicio del día se debe abrir el vínculo que permite visualizar a través de la cámara de video las personas que pretendan ingresar a la empresa ya sea por cita, entrega de documentos y demás, se debe a través de la respectiva extensión preguntar de la siguiente forma:

- Nombre de la empresa (NAGA).
- Saludo (buenos días o tardes).
- Habla... (nombre de la persona encargada).
- ¿En qué puedo servirle? (en la medida que la persona exprese el motivo, la dependencia o la persona requerida).

- (Debe decir) un momento por favor confirmo el ingreso, se debe confirmar con el área o persona requerida. Si se autoriza el ingreso, se procede a abrir la puerta.

- Al ingresar se debe nuevamente saludar y dirigir la persona hacia el área encargada o al zona de espera, así:

- Buenos días o tardes.
- Siga... (orientación del área requerida o a la zona de espera o puede sentarse y en un momento será atendido).

Recepción de llamadas.

La recepción y el registro de llamadas se deben realizar de la siguiente manera:

- Nombre de la empresa.
- Saludo inicial (Buenos días o tardes).
- Habla (nombre de la persona encargada de recepción).
- ¿En qué puedo servirle?
- registro de los datos de la persona que llama y el motivo por el cual se ha dirigido a la empresa.

- Al transferir la llamada debe decir: un minuto por favor lo comunico.
- Mantener actualizado y ordenado alfabéticamente en la medida que se reciben llamadas directamente a la empresa el directorio interno de la empresa y debe tener una copia magnética que evite cualquier inconveniente. Este se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Hora: hora en que se recibe la llamada.
- Entidad o Razón social: empresa que realiza la llamada.
- Recibe llamada: el área que se requiere.
- Teléfono: teléfono de la persona que realiza la llamada.

- Extensión: extensión donde se pueda contactar.
- Celular: número celular personal en que se pueda contactar.
- Fax: fax de la empresa que realiza la llamada.
- Se deben realizar llamadas en la medida que las áreas o gerentes lo requieran.

Recepción de Correspondencia

- Se verifica que la guía del paquete esté escrito a nombre la empresa, que la dirección sea la correcta, que la cantidad de paquetes que dice la guía coincidan con los que se reciban y que el paquete esté bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado) se procede a recibir o en caso contrario se debe devolver. Para recibir el paquete se debe revisar que el original coincida con todas las copias, luego se confirme dicha información se debe colocar en el original y toda las copias el respectivo sello que dice: *Recibimos sin verificar contenido, peso y medida*, y se escribe la hora, el día, el mes y el año con el nombre legible en la parte inferior y se recibe el original o la copia.

Envío de Correspondencia

Según la cuidad de envío y en base a los convenios realizados por la empresa se utilizan las diferentes guías por transportadora, para el envío de sobres a los diferentes asesores comerciales a distribuidor semanalmente, así:

- Se debe distribuir toda la documentación de la semana (originales y copias). Las originales se archivan en orden ascendente y la copia es enviada al vendedor.
- Las copias debidamente separadas se deben ordenar de manera ascendente y se debe elaborar una relación de toda la documentación a enviar.

- Se elabora la guía de la transportadora ingresando la información completa sobre la persona que recibirá el envío.

Registro de ventas de los puntos de venta

Se debe llevar un reporte del movimiento del dinero en los almacenes para que final del mes se entregue al Gerente Financiero y Administrativo, se elabora de la siguiente forma:

- N° Almacén: número con el que se identifica el almacén.
- Fecha del día anterior y en esta columna se debe ingresar el total de venta.
- Pagos a proveedores: el nombre de los ingresos y egresos (Ej.: tarjetas de crédito, consignación Pasión y Moda, Servicios generales: se refieren a los gastos por pago de vendedores, etc.).
- Fecha: es la fecha máxima que informa la auxiliar contable que se debe pagar a un proveedor o se debe consignar lo de la nómina, etc.
- A pagar: valor que se debe consignar al proveedor o empresa.
- Consignación y/o pago: es el valor consignado a cada uno de los gastos, proveedores, empresa etc.
- Fecha: se refiere a la fecha en que se consignó.
- Faltante: el restante del total que se ha ido abonando.
- Temporales: número de temporales en almacén por almacén.
- Nombre de temporales: nombre de los temporales.

Cotización de implementos para puntos de venta y oficina

En la medida que se reciba la información sobre los implementos que requieren los almacenes o la oficina, se debe en un formato en Excel elaborar una cotización por

implementos y empresas (deben ser mínimo 3) que proveerán la información a ingresar sobre el valor por unidad con IVA de cada artículo. Concluida la recolección de la información se debe imprimir y resaltar los precios más económicos en los diferentes almacenes y se debe entregar al Gerente Financiero y Administrativo para la respectiva autorización y compra.

Búsqueda de comprobantes de proveedores

Al recibir una llamada de un proveedor solicitando el estado de una factura se debe proceder a tomar todos los datos (ej.: razón social del proveedor, NIT, número de factura (s) que solicita) y se pide que en un tiempo máximo de media hora nuevamente llame a la empresa para obtener la información requerida. Tomada ésta información se debe inmediatamente ingresar al programa contable para investigar el estado en que se encuentra la factura y buscar el respectivo comprobante o darle a conocer al Gerente Financiero y Administrativo las facturas aún no canceladas.

Facturación transportadora

Cuando se recibe la facturación enviada por la empresa transportadora junto con el paquete de guías se procede a ordenarlas según el listado que se encuentra la factura y se procede a elaborar una facturación en Excel por transportadora y factura que incluya todos los acuerdos por envío de carga, sobres o reexpediciones.

Reclamos a empresas transportadoras

En el momento que el valor total por guía no coincide con la facturación interna se procede a enviar un reclamo exigiendo se descuenta dicho valor del valor total a cancelar.

Terminado el documento se entrega al Gerente Financiero y Administrativo para ser autorizado. Se entrega al personal de la empresa transportadora el original y la copia debe colocarle el sello de la empresa que recibe, la fecha, nombre legible y la hora. Debidamente diligenciado debe entregarse al Auxiliar contable.

Conteo de los Tiquetes recibidos por los asesores comerciales

Debe llevarse un conteo de todos los desprendibles enviados por los asesores comerciales a distribuidores para informar por vendedor al Gerente Comercial mediante un formato de liquidación de tiquetes

Facturación de celulares

El cobro de celulares se realiza en un formato en Excel tomando como base la factura enviada por la respectiva empresa de telefonía.

Archivo

- Debe llevar un archivo de todas las órdenes de pedido de los diferentes proveedores en carpeteas con su respectivo distintivo.
- Archivo mensual en orden descendente del cuadro de tallas y colores recibido de los diferentes puntos de venta, para ser entregado al final del mes al Gerente Comercial.
- El archivo de la relación de las Facturas de Venta, Devoluciones en Venta, Remisiones van por vendedor en las carpetas de documentos enviados.
- En el caso que el vendedor sea en el documento el mismo cliente se archiva en las carpetas por vendedor que dicen: FF, Muestrario y Devoluciones.
- Se archiva la copia de este documento en la carpeta de documentos enviados al vendedor y en el caso que se reciban radicados se deben ordenar por ciudad,

- El archivo de las guías recibidas y entregadas por las transportadoras, se lleva un control de carpetas por cada empresa transportadora.
- En la medida que ingresa la documentación a la empresa se debe archivar en las diferentes carpetas por dependencia para el momento de transferir la documentación esté al orden del día.
- Archivo de las guías de las transportadoras como constancia de los envíos realizados.

ÁREA DE OFICIOS VARIOS

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: OFICIOS VARIOS
CARGO JEFE INMEDIATO	: GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
DEPENDENCIA	: OFICIOS VARIOS
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 009

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Mantener, conservar y cumplir con el perfecto orden las instalaciones y los requerimientos de los superiores.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.

Supervisa a: No cuenta con personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que se designe para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE OFICIOS VARIOS

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo oficios varios debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 22-30 años.
- Sexo: Femenino.
- Estado civil: No aplica.
- Tener Mínimo 6 meses de experiencia en servicios generales, aseo de oficinas y demás funciones inherentes al cargo.
- Grado de escolaridad: Bachiller.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas, recursiva, de buen genio, ordenada, aseada, con adecuada presentación personal, responsable y dinámica.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE OFICIOS VARIOS

1. Mantener en perfecto estado de limpieza las oficinas de la empresa.
2. Conservación y mantenimiento de servicios sanitarios.
3. Limpiar y desmanchar las paredes la cocina.
4. Aspirar alfombras y tapetes.
5. Desocupar papeleras.
6. Limpiar teléfonos.
7. Limpiar, desempolvar cuadros y elementos decorativos.
8. Limpiar y brillar lámparas de escritorios y letreros.
9. Limpiar y desempolvar exteriormente máquinas y computadores.

10. Limpiar y desempolvar persianas y vidrios interiores.
11. Lavar sillas y poltronas cuando se requiera.
12. Preparar alimentos.
13. Mantener un servicio permanente de acuerdo al horario que la organización haya dispuesto.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE OFICIOS VARIOS

- Inicia labores aseando en general todos los escritorios de la empresa de manera tradicional.
- Limpieza de baños usando guantes y detergentes para desinfectar.
- Realiza un barrido y recogida de basuras de los recipientes dos veces al día.
- Le brinda un mantenimiento a las cocinas y a los utensilios.
- Sacude y trapea en general de todas las instalaciones de la empresa NAGA.
- Elaboración de limpieza de sillas.
- Aspirada de sillas, tapetes y sofá.
- Limpieza de vidrios.
- Preparación de alimentos.
- Observación de los artículos para el aseo.
- En el transcurso del día prepara bebidas para la atención al público y alimentos para la alta gerencia.

ÁREA DE OFICIOS VARIOS

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	MENSAJERO
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
DEPENDENCIA	:	OFICIOS VARIOS
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	010

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Distribuir y cumplir a cabalidad con las especificaciones dadas por los superiores.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero y la Asistente Contable.

Supervisa a: No dispone de personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las personas que se designen para las tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE MENSAJERO

PERFIL DEL CARGO:

La persona a desempeñar el cargo de mensajero debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 20-25 años.
- Sexo: Masculino
- Libreta Militar de primera clase.
- Estado Civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: Bachiller.
- Conocimientos sobre tácticas de seguridad.
- Habilidad para observar y verificar.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Disponibilidad de Tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE MENSAJERO

1. Recepción de los envíos por parte de las diferentes áreas.
2. Entrega de documentación a los proveedores, clientes o lugares indicados.
3. Realizar depósitos en los diferentes bancos.
4. Entrega de dineros y documentación.
5. Atender cualquier solicitud del área administrativa o técnica.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE MENSAJERO

Recepción y entrega de documentos

- Diariamente debe recorrer de la recepción y en algunas ocasiones de cada una de las áreas de la empresa la documentación y demás a entregar.
- Realiza un cronograma del traslado que debe hacer y dependiendo de la importancia que tiene cada recorrido.
- El traslado se lleva a cabo por diferentes medios de transporte, los cuales varían según la distancia y debe traer a la oficina central los respectivos soportes de cada uno de sus gastos.
- Las cartas o documentos enviados con copia adjunta debe devolverse a la oficina firmada por la empresa con sello o firmada con nombre legible de la persona encargada de recibir documentos o insumos para la realización de diferentes procesos a terceros.

Depósitos bancarios

- Debe esperar en la medida que los bancos se encuentren llenos, para ello se debe estar atento a los horarios que se manejan y así determinar los horarios de entregas bancarias.
- Deben trasladarse de manera segura los diferentes materiales, insumos y prendas de vestir hasta que lleguen nuevamente a la empresa.
- Todo cheque devuelto o anulado por el banco debe ser entregado en perfecto estado y avisado a la oficina principal para seguir las instrucciones dadas para el cobro del mismo o para su suspensión.

Entrega de Dinero o Documentación

- El dinero no entregado el mismo día no debe salir por ningún motivo de la empresa luego de ser recogido. En el momento que se presente esta situación se debe guardar al interior de la empresa en un lugar seguro para que al siguiente día sea devuelto y entregado a la persona encargada.

- Se debe hacer responsable de toda tardanza y hurto, el cual sea causado por negligencia ante diferentes situaciones.

ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	CONTROL DE CALIDAD
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE DE PRODUCCIÓN
DEPENDENCIA	:	CALIDAD
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	011

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Controlar, verificar y corregir el tipo de imperfecto en la mercancía y en los procesos de producción de tal manera que cada vez sean menores las correcciones.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente de Producción.

Supervisa a: no tiene personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que cuente con los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE CONTROL DE CALIDAD

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo control de calidad debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 18-35 años
- Sexo: No aplica
- Estado civil: No aplica
- Tener mínimo 1 año de experiencia en el manejo máquinas de confección y prendas de vestir.
- Grado de escolaridad: Bachiller y estudios técnicos certificados de este tipo de procesos.
- Conocimientos básicos de estadística e informática, de gran iniciativa, muy eficaz y con un alto grado de la ética.
- Experiencia de 2 a 3 años en cargos similares.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE CONTROL DE CALIDAD

1. Manejar el archivo.
2. Controlar la calidad de los talleres satélites.
3. Evaluar las pruebas en general.
4. Inspeccionar el control de calidad de la sala de máquinas de confección.
5. Delinear los controles a seguir en cada sección asignada.

6. Analizar el diseño para producción desde su inicio.
7. Analizar y determinar las condiciones críticas de la muestras, de acuerdo a la interacción con otras piezas o componentes.
8. Analizar estadísticamente las dimensiones halladas y solicitar las correcciones necesarias con los jefes de la sección.
9. Elaborar ficha técnica.
10. Elaborar formatos, tablas y medidas para el control de las prendas de vestir.
11. Determinar la capacitación, infraestructura y ambiente de trabajo.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE CONTROL DE CALIDAD

ARCHIVO

- Es el encargado de firmar y archivar los reportes que se utilizan para informar sobre el estado de las prendas y los procesos de elaboración.

INSPECCIÓN A TALLERES SATÉLITES

- Se debe programar las visitas e inspecciones diarias a los talleres satélites, verificando no sólo la calidad sino además métodos de trabajo, orden y limpieza y todo aquello que afecte la calidad. Para ello se hace uso del formato correspondiente y las tablas establecidas para dicho control.

- Tiene la facultad y el deber de coordinar la corrección de las faltas de cada sección involucradas en el proceso productivo, bajo la previa comunicación con el Gerente de Producción.

- Para verificar la eficiencia y capacidad de todas las máquinas utilizadas en el proceso de confección, se hace necesario realizar varias rondas especificando las técnicas en todas las piezas, evaluación de las primeras prendas de vestir para dar la conformidad al inicio de la producción y al finalizar el proceso.

VERIFICACIÓN EN LA CREACIÓN DE UN MOLDE

- Cuando se elabora un nuevo molde, es necesario determinar las dimensiones de las piezas para poder realizar el formato de revisión de medidas. Hay que hacer hincapié, en el hecho que el molde se fabrica según un plan, las medidas que se obtienen en la práctica, nos lleva a tomar las medidas reales del molde, aunque la diferencia entre el plano y la realidad sean centésimas de milímetros, es necesario hacer este registro.

PRUEBAS DE LABORATORIO

La prueba de laboratorio se realiza de la siguiente forma:

Tela: la tela se debe medir antes de las pruebas y al finalizarlas.

- Prueba de Sangrado: Este proceso debe llevarse a cabo 3 veces con un retazo de aproximadamente 50*50 se debe:

- Lavar de manera manual y en lavadora.
- Enjuagar, se debe mirar el color del agua (la densidad de la tinta).
- Se seca a temperatura ambiente.
- Se detalla de este el porcentaje de encogimiento de la urdimbre y la trama.

Hilo: El hilo se le debe evaluar la resistencia, el calibre del hilo y el número de aguja a utilizar.

REVISIÓN DEL PROCESO DE CONFECCIÓN

- Para evaluar y reportar la calidad de las prendas obtenido durante la muestra se hace uso de un cuadro en Excel, el cual especifica las medidas antes y después del proceso de lavandería. La base del proceso es conocer el total de la ficha Técnica y para ello debe solicitarla y debe pedir una autorización del Jefe de la sección en la cual se va a realizar la inspección (la auditoria no debe impedir en ningún momento el proceso de confección). Para ésta revisión se puede tener una guía de una muestra física de la prenda o una lista de todas las medidas de la prenda a confeccionar.

- Cuando se solicita el inicio de la producción, se debe encargar de escribir los parámetros básicos con los que durante la prueba llevo a cabo la muestra (tiempo, lavado, etc.) de ésta forma debe quedar registrado bajo qué condiciones operativas se realizó la muestra a evaluar.

- Debe procurar que todo el personal de la empresa cuente con un programa anual de capacitación en coordinación con el área de Recursos Humanos, debe mirar si la infraestructura es la necesaria para el mejor desarrollo de sus funciones, las condiciones de seguridad en las áreas de trabajo son las adecuadas, mirar si los métodos de trabajo son los estipulados y las instrucciones se están llevando correctamente y examinar si las condiciones de trabajo se guían bajo las exigencias de las actividades que se desarrollan.

- Se debe procurar una interacción en forma diaria y permanente con las diversas áreas, pues la persona encargada del área de Control de Calidad esta en el derecho y la obligación de participar activamente en la solución de los problemas existentes inherentes a la calidad. Para lograr una comunicación más fluida y se encuentre así la solución de los problemas de manera integral, de manera que todos tienen el conocimiento de los que sucede en la planta de producción.

ÁREA DE ESCALADO Y TRAZO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	ESCALADO Y TRAZO
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE DE PRODUCCIÓN
DEPENDENCIA	:	PRODUCCIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	012

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Elaborar diseños mediante programas de computó que permitan elaborar prendas de vestir con unas características y un tallaje exacto.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente de Producción.

Supervisa a: no tiene personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que cuente con los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE ESCALADO Y TRAZO

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de escalado y trazo debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 21-30 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Tener mínimo 1 año de experiencia en el manejo de programas de diseño y manejo de moldes de prendas de vestir.
- Grado de escolaridad: Técnico certificado en este tipo de procesos.
- Conocimientos básicos en: Sistemas.
- Conocimientos especializados en: escalado y trazo.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE ESCALADO Y TRAZO

ESCALADO

1. Análisis de los insumos.
2. Elaboración de Ficha Técnica y Orden de Producción de Proveedores de Servicios.
3. Elaboración de patroneo y escalado de las prendas de vestir.

TRAZO

4. Elaboración de trazos.
5. Elaboración de Orden de corte.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE ESCALADO Y TRAZO

- Inicialmente se revisa el correo electrónico para conocer la Programación de Referencia que se planteó y las condiciones que se requieren para su elaboración.

RECEPCIÓN DE TELA Se recibe la recepción de tela con el fin de determinarse el derecho o revés de las telas y se entrega nuevamente a materia prima.

FICHA TÉCNICA

- En cuanto se recibe la recepción de tela del Gerente de Producción se elabora la Ficha Técnica.
- Al terminar se debe enviar por Correo Electrónico a: la planta (camisa o Pantalón), Jefe y Auxiliar de bodega de Materia Prima.

ORDEN DE PRODUCCIÓN A PROVEEDORES DE SERVICIOS

- Ésta ficha se requiere en la medida que las prendas se les agreguen procesos de lavado, estampado y tejido de cuellos.
- **FICHA TÉCNICA DE COMPORTAMIENTO DE LA PRENDA EN LA LAVANDERÍA.** Ésta ficha varía entre pantalón o camisa y acompaña sólo el proceso de lavandería y al definirse se entregar al área de Materia Prima.

PATRONAJE

- El patronaje es el punto inicial de una prenda, allí es donde se da forma a la prenda a través de patronos o piezas que conforman un molde. Éste proceso se realiza a través del respectivo programa.

ESCALADO

Éste paso es la continuación del anterior. Luego de ubicar el curso en uno de los puntos límites de la pieza se debe seleccionar en la barra de herramientas Escalado: Establecer Punto de Nido.

- Se elige la dirección según el plano cartesiano si el escalado será en X o en Y o en ambos.

- Se empieza a ordenar el escalado de las tallas diferenciadas por los colores. De todas las piezas la única que se toma como estándar es el bolsillo de camisa y se debe tener presente que los puntos de corte no se les realiza escalado.

- Terminado el proceso, se cierra el programa en barra de herramientas: Prenda: Cerrar Prenda y se cierra las ventanas: Abrir y la del Programa.

TRAZO

El procedimiento para llegar al trazo de las piezas se fundamenta en la Programación Inicial, éste proceso involucra los siguientes pasos:

- La elaboración del trazo va a la par con el libro de Liquidación, éste proceso permite diseñar los parámetros reales del consumo de las telas.

- Libro de liquidación.

- Orden de corte.

Traslado de Documentos al área de Materia Prima.

Se traslada a la bodega de Insumos y Materia Prima: la orden de corte, Ficha de Terceros, Recepción de Tela y el trazo, y se firma la como comprobante de la entrega el Registro de Recibo de Documentos por M. P, el cual debe hacerse diligenciar por el Auxiliar de Materia Prima.

ÁREA DE CORTE Y NUMERACIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: CORTE Y NUMERACIÓN
CARGO JEFE INMEDIATO	: GERENTE DE PRODUCCIÓN
DEPENDENCIA	: PRODUCCIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 013

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Extender, cortar y numerar las piezas de tal manera que se faciliten los procesos de la planta de producción.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente de Producción.

Supervisa a: No cuenta con personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado las personas que se designen para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE CORTE Y NUMERACIÓN

PERFIL DEL CARGO:

La persona a desempeñar el cargo corte y numeración debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 20-30 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: bachiller y Técnico numeración y corte.
- Conocimientos básicos: en sistemas.
- Experiencia mínima de un año en cargos similares con características en empresas del mismo rubro.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE CORTE Y NUMERACIÓN

1. Extender las telas.
2. Cortar las piezas de las prendas.
3. Numeración de piezas por talla y color.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE CORTE Y NUMERACIÓN

EXTENDIDO

- Definidos los parámetros en la orden de corte según las capas, las cantidades por talla, los colores, dispuesto el personal por pares se procede a:
 - Extender el trazo y a cortar el borde con unas tijeras grandes a un centímetro del trazo, y se recoge.
 - Se extiende en la mesa de corte el papel craft y se sobrepone el trazo, de tal manera que se determine el largo del trazo, se marcan los empates que se muestran en el trazo con un marcador para que en el momento en que se presente un corte, cambios de color e imperfectos no se afecte la secuencia, luego de ello, se debe adherir el papel craft a la mesa de corte con cinta y retirar el trazo.
 - Se retiran del depósito el rollo de tela en un solo color en orden descendiente (ejemplo: 5, 4, 3,...) por referencia, se le quita el empaque, se le separa el tiquete del proveedor y se deja sobre la mesa.
 - Se procede a incrustarle a la tela en el centro un tubo metálico propio de la máquina (o carro) extendedora, se inserta en la máquina y se enhebra, se sostiene la tela y se dirige la máquina hasta el punto en donde inicia el papel craft, se deja caer la tela de tal manera que no quede con arrugas hasta terminar el trazo verificando constantemente que los bordes de la tela estén parejos, llegando al límite se corta y se ingresa la información correspondiente en la Orden de Corte.
 - Se gira la máquina (o carro) extendedora una sola vez de tal manera que se complete en par para prendas inferiores y capa por capa para prendas superiores por desplazamiento, es decir, el derecho de la primera capa debe encontrarse el derecho de la siguiente. Se regresa nuevamente la máquina hasta el límite, se extiende la tela, se aplana, se corta y así sucesivamente con cada rollo. Cuando la tela presenta imperfectos

tales como marras, huecos, motas, cambios de tono, manchas, falta de hilos, entre otros, se debe sacar dicha parte para que no pase a la planta o si en caso contrario se aceptan alguna tolerancias deben estar soportadas con la firma de la persona encargada de autorizar el imperfecto.

- Para los casos en que la tela sea a cuadros o rayas, en tejidos planos como tejidos de punto, debe extenderse mediante un método llamado pinado. Éste método se basa en ubicar en puntos estratégicos a lo ancho de la mesa de corte dependiendo del tipo de prenda la tela, de tal manera que se ajusten y empaten las piezas según los requerimientos y cada pin debe ubicarse debe ubicarse uno frente al otro. Este proceso se lleva a cabo así:

- Similar al proceso anterior se extiende el trazo, se corta el borde, se corta el papel craft según el largo del trazo, se marcan los empates, y el punto exacto donde debe ubicarse el pin (o clavo) y se retira el trazo.

- Se empieza a extender la tela de tal manera que quede plana se incrusta en el pin (primero a un lado y luego verificando la secuencia de la tela al otro) y de manera individual se anuda un hilo grueso de lado a lado con el fin de orientar la secuencia de la tela, inmediatamente se retira el hilo elástico y se debe tener en cuenta que por ningún motivo la tela puede quedar templada entre pines. Se organiza el próximo cajón del trazo hasta terminar los rollos, para en este momento retirar los pines.

- En el momento que los sobrantes de tela miden un aproximado de 1.60mt y 1.70mt se utiliza para las tallas pequeñas y es tomado como una liquidación y el restante se debe medir, empacar en bolsas pequeñas y se entregar al área encargada a la planta (definiendo si es pantalón o camisa).

- En Excel se debe elaborar la Liquidación de la Orden de Corte en base al documento de Orden de Corte.

- Se procede a extender nuevamente el trazo sobre la tela y se adhiere con la grapadora de tal manera que se fijen todas las piezas.

CORTE:

- En esta sección la utilización de las máquinas Verticales de Corte es lo primordial y procede así:

- Inicia cada operario colocándose los guantes de corte en acero inoxidable y tapa oídos.

- Luego se debe poner el respectivo sello que identifique el operario que procederá a cortar las piezas.

- Se procede a levantar la tela para ponerse sobre la máquina de corte de tal manera que la tela quede encima de la máquina y se empieza cortando el borde la tela.

- Se deben cortar todos los piquetes que marque el molde y sólo en algunos casos excepcionales cuando el Gerente de Producción indique se debe hacer caso omiso.

- Luego se cortan inicialmente las piezas más pequeñas hasta llegar a las grandes.

- Las piezas ya cortadas se ponen a un lado de la mesa.

- Cuando se corte en pinado se deben ubicar los moldes de una forma que queden ajustadas las sisas y en camisa las carteras deben quedar paralelas a las líneas de urdimbre, las manga corta deben empezar parejas en la misma línea, igual que se procede con las camisetas. Se debe verificar antes de cortar que se ajusten los frentes con la espalda y las mangas estén parejas, si por el contrario no se ajustan se debe nuevamente pinar.

- Al terminar el corte se deben revisar los piquetes y tanto la primera pieza como la última de cada bloque debe coincidir. En pinado se deben revisar los frentes y las

espaldas de tal manera que estén parejas y que en la camiseta la cogotera se ajuste a la espalda.

- Por referencia se debe recoger cuando sea de varios colores en orden ascendente las tallas (Ej.: 28, 30, 32... etc.) y si es de un solo color la referencia en orden descendente (Ej.: 44, 42, 40... etc.).

- se separan las piezas por talla y se empacan en bolsas las piezas más pequeñas de algunas prendas como: pasadores, ojaletes o trabillas, entre otros que o requieran.

Troquelación de entretelas

- Cuando se cortan determinados bloques de entretela según el trazo, se separa la base y el refuerzo y se procede a troquelar según el tipo de prenda, así: Camisa: los cuellos, puños, falso bolsillo, Pantalón: aletillón aletilla, refuerzo ribete y Camiseta: cartera y falso bolsillo.

NUMERACIÓN:

- La numeración inicia separando las piezas más grandes según la talla y el color.

- Se hace una especie de escala, es decir se inicia con las piezas más grandes hasta llegar a las más pequeñas y de ésta manera son marcadas con la máquina numeradora, de tal manera que se diferencien las pieza por pareja.

- Se deben ordenar las piezas en bloques por talla y color, y se envuelven en orden descendente.

- Las bolsas de ojaletes y pasadores se deben marcar por referencia.

- Se lleva un control manual de las piezas numeradas como soporte del total de las piezas que se entregan a la planta.

- Terminada la numeración, las piezas son trasladadas en las respectivas estanterías.

- Uno de los operarios del área de corte debe entregar al finalizar el proceso, la Orden de Corte con la respectiva documentación y los tiquetes de la tela, junto con el documento de Entrega de Órdenes de Corte diligenciado por el auxiliar de Materia Prima como soporte de la entrega.

ÁREA DE MATERIA PRIMA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: JEFE DE MATERIA PRIMA
CARGO JEFE INMEDIATO	: GERENTE DE PRODUCCIÓN
DEPENDENCIA	: PRODUCCIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 014

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Abastecer la bodega de los materiales necesarios para la planificación y gestión de las compras, el almacenaje de los insumos, procurando las mejores condiciones y al menor coste posible.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente de Producción.

Supervisa a: Auxiliares de materia prima.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado las personas que se designen para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE JEFE DE MATERIA PRIMA

PERFIL DEL CARGO:

La persona a desempeñar el cargo de Jefe de Materia Prima debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 20-30 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: título de ingeniero o profesional a fin.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares con características en empresas del mismo rubro.
- Recomendaciones especiales: debe conocimientos sobre Administración de Bodega, Abastecimiento y Stock, Insumos textiles, Contabilidad básica y Prevención de Riesgos.
- Conocimientos en computación Nivel Usuario Avanzado.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental

FUNCIONES PARA EL CARGO DE JEFE DE MATERIA PRIMA

1. Adquirir los materiales necesarios para la elaboración o comercialización de las prendas de vestir de la empresa NAGA.

2. Calcular las necesidades de la empresa logrando un inventario suficiente para que la producción no carezca de materias primas y demás suministros.

3. Establecer un sistema de información eficiente.

4. Controlar los inventarios y los costes asociados de los insumos.
5. Registro de los traslados de insumos a la planta de producción a través del programa contable para convertirlos en unidades terminadas.
6. Control e inspección de documentos para la entrega y compra de insumos como lo son: las facturas de compra y los traslados de materiales que se realizan a la planta de producción.
7. Confrontación mensual del inventario entre el sistema y el físico, mediante un formato en Excel.

PROCEDIMIENTOS PARA EL CARGO DE JEFE DE MATERIA PRIMA

Programación de Pedido a Proveedores

- En base a la Programación de prendas semestrales se procede a realizar un pedido a proveedores que se enviará por correo electrónico o por llamada telefónica con el fin de informar la cantidad, el artículo y la observación (las características). Se debe autorizar por el Gerente de Producción, se envía o se da a conocer a los proveedores y se archiva a través de una Orden de Pedido a Proveedores.
- Cada que una programación de referencia recibida se debe verificar la totalidad de insumos que se requieren para la elaboración de la prenda (Ej.: entretela, Etiquetas de presentación, composiciones, etc.).
- Eventualmente para procesos especiales el Jefe de Materia Prima requiere contactar los proveedores que suministren los servicios requeridos, recoger toda la información necesaria y crear vínculo para la entrega de insumos.

Ingreso de la tela al consecutivo de telas

El ingreso del código de las telas al sistema requiere de un código diferente por prenda en orden consecutivo según el tipo de prenda se a confeccionarse, para ello se debe llevarse un registro consecutivo de los códigos y éste debe escribirse sobre la factura del proveedor.

Control de Mercancía

- Proporcionar materiales y suministros, mediante solicitudes autorizadas por el Gerente de Producción.
- Supervisar que el almacén permanezca limpio y en orden, teniendo un lugar para cada insumo, es decir, en los lugares destinados según la clasificación y localización.
- Mantener las líneas de producción ampliamente abastecidas de materias primas, materiales indirectos y de todos los elementos necesarios para un flujo continuo de trabajo.
- Custodiar fielmente todo lo que se le ha dado a guardar, tanto su cantidad como su buen estado.
- Realizar los movimientos de recibo, almacenamiento y despacho con el mínimo de tiempo y costo posible.
- Llevar registros al día de sus existencias entregados por las Auxiliar de Materia Prima.

Traslado de insumos a unidades terminadas

La conversión de la totalidad de los insumos entregados por Materia Prima y convertirlos a unidades terminadas, mediante el programa de contable y en base a los documentos recibidos de la planta de producción.

Reunión diaria

La reunión diaria reúne toda la información por día de cada referencia en base al recorrido de las prendas recibido por correo electrónico del área de diseño, éste se debe imprimir y archivar.

Archivo

Se debe archivar toda clase de información concerniente a las órdenes de Pedido a proveedores, también toda la documentación recibida de proveedores (como facturas, cotizaciones, etc.) y las Recepciones de Tela por tipo de prenda a elaborar durante el tiempo que dura la elaboración de las prendas.

Inventario

Para el inventario mensual se debe entregar al Auxiliar de Materia Prima un listado de todas las referencias de mercancías arrojadas por el sistema, con el fin de ir incluyendo en cada casilla las cantidades encontradas físicamente en la bodega. Al concluir ésta labor se debe confrontar la información física con el sistema, para elaborar el debido ajuste en el programa contable de tal manera que quede equilibrado.

ÁREA COMERCIAL

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	ASESOR COMERCIAL A DISTRIBUIDORES
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE COMERCIAL
DEPENDENCIA	:	COMERCIAL
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	015

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Motivar, conservar e incluir tanto los clientes tradicionales como los recientes en las diferentes ciudades, dándoles la mejor satisfacción de compra en cuanto a la calidad de la marca.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Comercial.

Supervisa a: No cuenta con personas a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que se designe para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE ASESOR COMERCIAL A DISTRIBUIDORES

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de asesor comercial a distribuidores debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 28- 45 años.
- Sexo: Masculino.
- Estado civil: No aplica,
- Tener Mínimo 1 año de experiencia en el área de ventas.
- Grado de escolaridad: Bachiller.
- Conocimientos básicos en: Sistemas.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona con capacidad para diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir, debe tener tacto suficiente para hablar y debe contar con una excelente relación con el cliente.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE ASESOR COMERCIAL A DISTRIBUIDORES

1. Ubicar la Zona de ventas administrando el territorio, mediante una planeación consecuente de estrategias, objetivos y recursos a utilizar, de tal manera que controle los resultados que se presenten en el recorrido existente.
2. Recepción de mercancía.

3. Establecer un nexo entre la empresa y el cliente, mediante una comunicación anticipada acerca de los productos que se comercializan haciendo uso de los diferentes documentos expedidos por la empresa.

4. Asesorar sobre la prenda de vestir y las necesidades que se pueden satisfacer y sobre el óptimo uso de la misma.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE ASESOR COMERCIAL A DISTRIBUIDORES

- Inicialmente el vendedor debe presupuestar su plan de trabajo y un cronograma de ruta que logre por cada recorrido en las diferentes regiones aumentar sus clientes, alcanzar toques más altos de venta en el menor tiempo posible y una expansión masiva de la marca, teniendo como base el muestrario para cada temporada.

RECEPCIÓN DE PRENDAS

- Cuando el muestrario, los documentos y demás, son entregados por transportadora: se debe verificar que el envío coincida con la información dada por la empresa, que la guía del paquete este escrito a nombre del vendedor, que la dirección sea la correcta y que se envíe por la empresa, se debe verificar entonces que la cantidad de paquetes o cajas coincidan con la guía original y las copias. El paquete debe estar bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado). Confirmada la información, se procede a recibir o en caso contrario se debe revisar el contenido de los paquetes o las cajas. Sólo hasta entonces se puede firmar la guía original con sus copias, y se debe recibir el original o la copia.

Recepción de Muestrario

- En el momento en que se recibe el muestrario se debe verificar que las prendas coincidan con las cartas de colores y que dichas referencias estén en la lista de precios. Las observaciones de la lista de precios también deben ser acatadas por el vendedor con el fin de estar actualizado con todas las referencias.

DOCUMENTOS PARA LA VENTA

Talonario de pedido:

- Para formalizar el pedido de los clientes en un documento en blanco de debe incluir toda la información concerniente al cliente y a las prendas solicitadas (referencia, color, cantidades por talla, etc.).

Talonario de devolución de mercancía:

- El talonario debe ser llenado luego de ser autorizado por el Gerente Comercial al conocer toda la información necesaria sobre los motivos de dicha devolución. Se debe enviar dicho documento junto con las prendas al interior de la caja o paquete a través de la transportadora.

Talonario de recibo provisional:

- En el momento que se reciben pagos de los clientes ya sean en dinero efectivo o a través de una consignación, se debe hacer uso del talonario de recibos e inmediatamente se debe enviar a la oficina central por fax y luego por transportadora la copia del documento con la respectiva consignación.

Solicitud de crédito y pagaré:

- Tanto la solicitud de Crédito como el Pagaré deben utilizarse sólo en dos casos:
1) cuando el cliente inicia con la empresa, 2) cuando un cliente antiguo solicita el aumento del cupo.

Compra de tiquetes:

- La compra de tiquetes se basa en recibir del cliente los desprendibles que vienen en la etiqueta de las prendas con el fin dar un incentivo adicional sobre la venta. El vendedor NAGA debe enviar los desprendibles junto con el documento de compra de tiquetes para que le sean cancelados o se le cancelen directamente al cliente en el momento que se envié el número de cuenta del cliente.

Nota: Todo acuerdo o contratiempo con los clientes debe informarse al Gerente Comercial.

ASESORÍA PARA EL VENDEDOR SOBRE LOS CLIENTES

Debido a que los vendedores constantemente están en comunicación con los clientes deben actuar bajo diferentes situaciones siguiendo algunas pautas que se muestran a continuación:

- **Cliente silencioso:** el vendedor a este tipo de cliente le puede pedir su opinión o que explique ciertos puntos, puede ensayarse un acercamiento más personal (Ejemplo, hablar de temas inapropiados para el objetivo inmediato del vendedor, pero que ayuden a romper el hielo). En general, se requiere mucha paciencia por parte del vendedor para mostrar las prendas y lograr una excelente compra.

- **Cliente lento:** el vendedor para lograr una venta debe ser optimista, seguro de sí mismo y persuasivo, debe alabar al cliente y sus habilidades en su área de trabajo. A veces da buenos resultados poner de relieve las pérdidas que ocasiona la demora en la decisión, aunque se debe evitar que el cliente se sienta insultado.

- **Cliente Manipulador:** El vendedor debe mantener el curso de las ventas, ser breve y, en lugar de entusiasmarse junto con el cliente, debe darle inicialmente el

material de ventas. El mejor consejo en este caso es el viejo axioma de ventas: "Sea eficiente, sea breve y váyase". De otra manera, se perderá mucho tiempo.

- **Cliente Metódico:** El vendedor tiene que disminuir su ritmo y ha de practicar el arte de escuchar.

- **Cliente desconfiado:** El vendedor tiene que darle seguridad al cliente mostrándole que lo comprende, con explicaciones sencillas y con sinceridad. Después de crear una relación de confianza, puede darle más seguridad usando hechos concretos, como los resultados de pruebas, materiales y testimonios.

- **Cliente Obstinado:** el vendedor debe hacer que el cliente se sienta importante, sus ideas no pueden parecer definitivas y más bien debe pedir opinión y consejo al cliente. En consecuencia se le permite controlar la entrevista ya que presenta hechos con un propósito bien definido. Es necesario mostrar una actitud tolerante porque el conflicto de personalidad, puede resultar contraproducente y costoso.

- **Cliente pesimista:** Cuando el cliente tiene este tipo de carácter el vendedor tiene la responsabilidad de asumir el papel optimista permaneciendo tranquilo, actuando contacto y ofreciéndole consuelo e ideas constructivas.

- **Cliente impulsivo:** El representante de ventas debe considerar su relación con el impulsivo como un acto de equilibrio: hay que responder con rapidez, adaptarse a su ritmo y omitir detalles según el caso. Pero aunque los detalles se omitan, se presentan hechos suficientes para que el cliente sepa en qué se basa la decisión, de otra manera, puede cambiar repentinamente y la venta se habrá perdido innecesariamente.

- **Cliente discutidor:** El vendedor no debe discutir pues no ganará nada. El valor y la sinceridad son las que producirán respeto en una situación como ésta, aún en las circunstancias más difíciles.

Contacto con el Cliente:

Un vendedor inicialmente debe entrar en la sede del negocio de un cliente, sin importar si se trata de una oficina, una tienda, hay mucho que ver y aprender desde el momento en que se atraviesa el umbral; todo ello le servirá para enterarse de las necesidades y situación del cliente.

En una oficina se puede obtenerse mucha información con sólo observar lo que piensan del cliente los empleados.

En una tienda el vendedor deberá ser capaz de adaptar bien su estrategia de ventas si observa con atención las existencias, el comportamiento de los dependientes y si capta con claridad las actitudes del cliente ante las compras.

En la sede del negocio del cliente, sin importar su ubicación, se verán indicaciones de un pasatiempo de interés especial. Un interés común en algún pasatiempo o actividad pueden servir para iniciar una conversación o establecer una relación con el cliente, pero no olvide que todo vendedor que entra en esta oficina estará buscando las mismas pistas, y el cliente perderá interés si se habla mucho del pasatiempo.

El vendedor no debe:

- Interrumpir sino escuchar.
- Extenderse demasiado en las preguntas.
- Producir discusiones.
- Mostrarse superior al cliente.
- Perder el hilo de la conversación.

ÁREA DE PRODUCTO TERMINADO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	JEFE DE PRODUCTO TERMINADO
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE COMERCIAL
DEPENDENCIA	:	COMERCIAL
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2009
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	016

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Regular y garantizar los ritmos de entrada y salida de las prendas de vestir para brindar una cobertura total en los procesos comerciales, en la medida que no sufran trastornos internos en facturación y se cumpla con el objetivo deseado.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Comercial.

Supervisa a: Auxiliares de producto terminado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que cuente con las capacidades necesarias para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO

TERMINADO

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de Jefe de Producto Terminado debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 27-35 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: título de ingeniero de Ejecución en logística o profesional a fin.
- Experiencia mínima de cinco años en cargos similares con características en empresas del mismo rubro.
- Recomendaciones especiales: debe conocimientos sobre Administración de Bodega, Abastecimiento y Stock, Insumos textiles, Contabilidad básica y Prevención de Riesgos.
- Conocimientos en computación Nivel Usuario Avanzado.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TERMINADO

1. Recepción de documentos enviados por los vendedores o clientes externos.
2. Supervisar la recepción de prendas de vestir de la empresa verificando que cumplan en cantidad y calidad.

3. Digitalizar el suministro y entrega de prendas de vestir de la empresa (mínimo y crítico).
4. Coordinar la distribución de las prendas de vestir al interior y exterior de la bodega de manera efectiva y clasificada.
5. Analizar constantemente los tipos de clientes y las transportadoras que maneja la empresa NAGA.
6. Elaboración de lista de precios.
7. Revisar el despacho de las prendas de vestir.
8. Supervisar los traslados de mercancía al interior de la empresa.
9. Inspeccionar las devoluciones prendas de vestir a la bodega almacenamiento de la empresa.
10. Archivar documentos procedentes de las transportadoras, clientes y demás expedidos y enviados desde la bodega de producto terminado.
11. Realización mensual de inventario.
12. Otras funciones asociadas.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TERMINADO

RECEPCIÓN DOCUMENTOS

• Recibo de fax constantemente de los pedidos y nueva documentación de clientes. Se procede a revisar el tipo de cliente de esta manera:

Cliente Nuevo:

- Se recibe Rut, solicitud de crédito y pedido.
- Para luego de confrontar la información de referencias y demás. Se entra a analizar capacidad de endeudamiento.
- Si se autoriza se debe ingresar al programa contable.

Cliente Antiguo:

- Se recibe el pedido enviado por fax del vendedor.
- Se entrega al Gerente Comercial para que verifique la calificación que posee cada cliente dado el comportamiento comercial con la empresa en cuanto a los pagos y las deudas anteriores. La calificación maneja un rango de: 3A, 2A, A, R y M (va desde 3A para los clientes excelentes hasta M para los clientes que no cumplieron con los compromisos acordados),
- En la medida que se entrega dicha calificación se procede a ubicar los clientes según la importancia y así mismo las prendas que se les enviarán. Para los clientes de calificación 3A se maneja un portafolio que cumpla a cabalidad con todas las características y especificaciones del pedido, es decir, cumplimiento, cantidad de prendas de vestir y la calidad de las mismas.

RECEPCIÓN DE DEVOLUCIONES

- La ejecución de las devoluciones hechas por los clientes de la empresa, las cuales se llevan a cabo por imperfectos o cambio de color.

Nota: En el momento que se requieran referencias enviadas a los vendedores ellos tendrán aproximadamente 15 días para enviarlas a la oficina central de lo contrario se les cobrará.

ALMACENAMIENTO

- Se debe supervisar el almacenamiento de las prendas de vestir en la medida que los auxiliares ordenan las prendas, allí: se detectan posibles errores en el orden de las tallas, los colores y las referencias. Para ello se debe hacer una recorrido por pasillo en donde se evalúa esta clase de información.

ENVÍOS

Para enviar las prendas a los distintos clientes se requiere llevar a cabo el siguiente proceso:

- **Informe de agotados** El informe busca dar a conocer el movimiento diario de las prendas de vestir al interior de la bodega. El informe arrojado debe enviarse al correo electrónico de cada vendedor.

- **Informe del disponible** El disponible se realiza en una hoja de Excel con el fin de conocer las prendas con las que cuenta la bodega el almacenamiento. Este informe se maneja en carpetas diarias que muestran las prendas disponibles por referencia (Ej., Bermudas, Camisa, Camiseta, etc.).

- **Verificación de transportadoras:** Según los acuerdos de la empresa con las diferentes empresas transportadoras se realiza un reconocimiento de la transportadora para cada traslado, ya sea en temporada o tiempo normal.

- **Lista de precios** La lista de precios da la información al asesor a distribuidores sobre todas las referencias, en cuanto a las características que cada una comprende.

Verificación de envíos: Para llevar a cabo esta verificación dos veces por semana se hace necesario conocer el proceso de los auxiliares de bodega para poder especificar parámetros que agilicen el proceso:

MUESTRAS: Las muestras se deben verificar antes de enviarse y deben contener:

- Cartas de colores.
- Lista de precios que incluye: referencia, precio y detalles de las prendas de vestir.
- Total de prendas del muestrario. Las prendas deben ir según los acuerdos en las convenciones que se realicen y las decisiones finales tomadas por el Gerente Comercial.
- La factura debe describir las referencias y prendas enviadas, junto con su costo. La transportadora debe ser la adecuada para dicho traslado y el número de guía debe coincidir con el original y debe tener dos hojas: información en caso de devolución y la información bancaria de la empresa.

PEDIDOS: Los pedidos deben ir conforme a las referencias empacadas, la cantidad estimada con sus respectivos colores. La factura debe tener dos hojas: información en caso de devolución y la información bancaria de la empresa.

- La orden de Pedido debe tener todas las firmas y las referencias enviadas deben tener su respectivo distintivo.
- La factura debe describir las referencias y prendas enviadas, junto con su costo. La transportadora debe ser la adecuada para dicho traslado y el número de guía debe coincidir con el original y debe tener dos hojas: información en caso de devolución y la información bancaria de la empresa.
- Verificación del convenio entre la empresa NAGA y los almacenes en cuanto a las prendas de vestir con imperfectos. Este tipo de prendas se deben evaluar para delimitar el precio (valor de la prendas menos el descuento) y el código, que de acuerdo al nuevo valor se registra en el kardex para Almacén.

TRASLADOS INTERNOS

Los traslados que constantemente se realizan son a la Planta de Producción para retoques de empaque y presentación, al área de Escalado y Trazo para verificar detalles de las referencias y a los almacenes de la empresa. Este se elabora en el programa contable, de la siguiente forma:

ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN:

Cada sábado se debe enviar a los vendedores toda la información obtenida hasta el momento de remisiones, devoluciones en venta, Facturas de venta y demás herramientas (talonarios, etc.), para ello es necesario:

- Clasificar toda la documentación de la semana en: originales y copias. Las originales se archivan en el consecutivo de la empresa de mayor a menor. La copia es enviada al vendedor.

- Todos los documentos de los vendedores se deben ordenar en consecutivo de mayor a menor. Se elabora una relación en Word.

- Se anexa la guía a un borde al lado izquierdo, esta debe contener:
 - Nombre de la empresa que envía.
 - Nombre del vendedor, con dirección y teléfonos.
 - Fecha de despacho.
 - El remitente declara que este envío no es contrabando y que su contenido es: relación corta sobre la documentación a enviar.

- Nit de la empresa que envía.
- Ciudad de origen del envío.
- Ciudad de destino

- Unidades, Peso Real, Peso/ Vol. Real, Peso Liquidado y Valor declarado.
- Observaciones. (Ej.: 1 sobre).
- Con una X se selecciona de tipo Mensajería.

TIQUETES

Debe llevarse un conteo de todos los desprendibles enviados por los asesores comerciales a distribuidores para informar por vendedor al Gerente Comercial mediante un formato de liquidación de tiquetes.

ARCHIVO

- El archivo de la relación de las Facturas de Venta, Devoluciones en Venta, Remisiones van por vendedor en las carpetas de documentos enviados.

- En el caso que el vendedor sea en el documento el mismo cliente se archiva en las carpetas por vendedor que dicen: FF, Muestrario y Devoluciones.

- Se archiva la copia de este documento en la carpeta de documentos enviados al vendedor y en el caso que se reciban radicados se deben ordenar por ciudad, así:

- Se destapa el sobre.
- Se saca la factura.
- Se le anexa en la parte de adelante la guía con la que viene el sobre.
- Se busca la ciudad y se archiva.
- Archivo de las guías recibidas y entregadas por las transportadoras, se lleva un control de carpetas por cada empresa transportadora.
- Archivo de pedidos enviados y pendientes, los cuales se manejan en dos archivadores. Los enviados son los que en su totalidad son enviados y pendientes son aquellos que faltan algunas referencias por recibir en la bodega para poder enviar.

INVENTARIO

- Antes de iniciar el preinventario el Jefe de Bodega de Almacenamiento de Producto Terminado debe entregar un formato que contiene tallas y espacio para los colores y total de las distintas referencias almacenadas en la bodega.

- En el momento que se realice un nuevo conteo por la persona encargada de los inventarios al interior de la empresa el Jefe de Bodega de Producto Terminado debe estar dispuesto acompañarlo en este recorrido y a corroborar al finalizar la información recogida con la previamente obtenida.

ÁREA COMERCIAL

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	DISEÑADOR
CARGO JEFE INMEDIATO	:	GERENTE COMERCIAL
DEPENDENCIA	:	COMERCIAL
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2009
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	017

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Realizar, estructurar e implementar la creatividad e innovación en los diseños e imagen requerida por la organización, con motivo de reconocimiento y atracción del cliente por las prendas de vestir.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Comercial.

Supervisa a: No tiene personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que cuente con las capacidades necesarias para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE DISEÑADOR

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de diseñador debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 18-25 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Tener mínimo 1 año de experiencia en el manejo de programas de diseño.
- Grado de escolaridad: Universitario titulado en Diseño de modas.
- Conocimientos en: patronaje, escalado de tallas, muestreo y fabricación en serie.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe aceptar sugerencias, saber trabajar en equipo, debe aportar constantemente nuevas ideas, debe tener flexibilidad mental y sensibilidad visual, destreza manual, actualización permanente del conocimiento y debe proponer y dirigir proyectos innovadores de diseño gráfico en el campo editorial, publicitario, comercial, empresarial y organización.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE DISEÑADOR

1. Proponer las diferentes ideas de innovación que den solución o mejoren la imagen de la organización.
2. Buscar nuevos conceptos en prendas de vestir.
3. Crear nuevos parámetros basados en la identificación de necesidades de los clientes.

4. Disponer de la información adecuada para la elaboración de cualquier proceso de la organización.

5. Evaluar sus procesos para la reestructuración de los diferentes procesos establecidos para las actividades a realizar.

6. Generar de forma oportuna y correcta la información de soporte para las propuestas.

7. Realizar un informe semanal de las actividades realizadas.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE DISEÑADOR

- Diariamente debe crear y diseñar 10 a 20 modelos en prendas de vestir para el proceso de aprobación o cancelación de los mismos. Los diseños deben ir a favor de solucionar inconvenientes de producción o en mejora de los modelos actuales en prendas de vestir.

- Los nuevos diseños innovadores deben ir con la moda actual, es decir, deben ser prendas válidas, útiles y estéticas, determinadas o predisuestas por las necesidades de los clientes, según sus factores psicológicos y fisiológicos, logando de esta manera entregar diseños que identifiquen y caractericen las prendas de vestir. Este debe contar con suficiente información respecto a la actualidad global en cuanto a las tendencias en la moda del momento incluyendo temporadas o tiempos normales.

- Los nuevos diseños en prendas de vestir deben presentarse a través de modelos bidimensionales tales como: dibujo técnico, dibujo geométrico, fotografía, muestra física, entre otros.

- La elaboración de las prendas de vestir requieren de oficinas o talleres que faciliten la utilización de computador y mesas de dibujo.

- Finalmente debe supervisar o realizar las prendas de vestir y operaciones en el taller, para fabricar modelos, simuladores y prototipos, con la maquinaria necesaria en confección siguiendo el proceso más conveniente.
- También debe supervisar directamente las prendas elaboradas por él, o bien visitando lugares de venta.
- El diseñador debe establecer relaciones interpersonales con los distintos actores de la producción, consumo y obsolescencia de las prendas, desde el contacto con los obreros, jefes, hasta el intercambio y colaboración del Gerente de Producción y Comercial.

ÁREA CONTABLE

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	:	AUXILIAR CONTABLE
CARGO JEFE INMEDIATO	:	CONTADOR
DEPENDENCIA	:	CONTABLE
FECHA DE REALIZACIÓN	:	JUNIO 15 DE 2009
ACTUALIZACIÓN	:	
CÓDIGO	:	019

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Suministrar la información en base a los registros técnicos y operacionales, requerida por los usuarios internos que facilite la administración en cuanto la toma de decisiones y el control de las operaciones.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente General y Gerente Administrativo y Financiero.

Supervisa a: No tiene personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que cuente con las capacidades necesarias para desempeñar el cargo.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE AUXILIAR CONTABLE

PERFIL LABORAL:

La persona a desempeñar el cargo de auxiliar contable debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 18-35 años
- Sexo: No aplica
- Estado civil: No aplica
- Tener Mínimo 6 meses de experiencia en el manejo de programas contables.
- Grado de escolaridad: Bachiller y título como auxiliar contable.
- Conocimientos básicos en: Sistemas y contabilidad. Debe demostrar habilidades en el manejo de software y calculadoras electrónicas.
- Conocimientos especiales en: Manejo de paquetes contables, Liquidaciones de retención en la fuente, IVA, aportes a la seguridad social y fondos de pensiones y Conciliaciones Bancarias.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE AUXILIAR CONTABLE

1. Ejecución diaria de la actualización del programa contable.
2. Contabilización de caja.
3. Elaboración de ingresos y egresos por recaudos y desembolsos de Nómina de la empresa NAGA.

4. Redacción de contratos y documentos varios propios para el funcionamiento de la empresa NAGA.

5. Pago de seguros y prestaciones sociales obligatorias para los empleados de la empresa NAGA.

6. Recepción y distribución de facturas de ventas, desembolso a proveedores y consignaciones, órdenes de pedido y préstamos internos de la empresa a las diferentes áreas encargadas.

7. Registro de las ventas por crédito, con terceros y de contado de la empresa.

8. Registro y traslado de las facturas de venta y clientes aun no registrados.

9. Envío de reportes de seguros de vida.

10. Elaboración de conciliaciones Bancarias.

11. Elaboración y pago de la Retefuente e IVA.

12. Notas de ajustes Generales en contabilidad y cartera.

13. Entrega de descuentos detallados a los proveedores y clientes (colillas de descuentos).

14. Notas de ajustes generales.

15. Colaboración con la información para Revisoría, Gerencia y Contador.

16. Reglamos de seguros antes ante las entidades aseguradoras.

17. Redacción de correspondencias pertinentes a la empresa NAGA.

18. Recibir visita de Teleinformática, seguimiento al Software y actualización del mismo.

19. Recopilación de documentos para la solicitud de créditos ante los Bancos.

20. Flujo de caja.

21. Ingreso y traslado detallado de la información de ventas de la empresa NAGA al sistema contable.

22. Utilización de programas contables para manejo de kardex.
23. Registro sistematizado mensual de los códigos de las prendas a implementar en el Kardex de la organización.
24. Registrar en forma clara, ordenada, sistematizada y mensual el inventario de cada almacén y bodegas de almacenamiento.
25. Realizar las demás funciones inherentes al cargo ordenadas por el superior inmediato.

PROCEDIMIENTOS PARA EL CARGO DE AUXILIAR CONTABLE

- Inicialmente se realiza constantemente la actualización de la información del programa contable.
- Contabilización de la caja menor para el efectivo manejo de los reembolsos dados los gastos menores que se generen en la compra de insumos, papelería y la cancelación de facturas.
- Elaboración de la nómina a través del programa contable, el cual se encarga de arrojar la información ingresada según el contrato, las afiliaciones y demás, para sólo en el momento requerido adjuntar las observaciones sobre el personal (incapacidades y demás).
- Realización de desembolsos salariales por quincena vencida, liquidación de de prima y vacaciones, para la debida autorización y próximo archivo de los registros de manera consecutiva.
- Elaboración de liquidaciones de personal mediante la cancelación de la Prima de Servicios, Vacaciones, Cesantías e Intereses sobre Cesantías, Aportes parafiscales, Seguridad Social y la respectiva Indemnización en cuanto corresponda.

- Administración de préstamos internos a empleados se realiza en base a un préstamo interno luego del tiempo laborado mediante un porcentaje del 70%.
- Ingresando al programa contable se debe registrar toda la información encontrada en la facturación recibida de los puntos de venta. Ésta se debe diligenciar diferenciando las ventas en efectivo, las ventas por separado,
- En el momento que ingresan a la oficina central los movimientos internos de traslado de los almacenes se debe organizar toda esta papelería por copia y original (la copia enviada por el almacén que envía la mercancía y la original que es la que reciben la mercancía). La digitación estos movimientos se elaboran ingresando al sistema contable por inventarios en Movimiento, mes, traslados, fecha de recibida la mercancía, almacén que entrega la mercancía, almacén que recibe la mercancía, las referencias que se trasladaron, la cantidad, se confirman los datos y se escribe en la copia (de color verde) en la parte superior, que indica una entrada, se cierra, se pone en las observaciones el número de traslado de almacén y las iniciales del nombre de la persona encargada de realizar esta labor. Para la entrada de mercancía se basa en el documento original se digita la fecha de realización se escribe en la parte superior, digita el número anterior y se cierra.
- Verificación de las facturas de ventas de los siguientes datos: la fecha y el respectivo total general, el cual se realiza a través de una revisión de los códigos consecutivos por factura, para luego trasladarse dicha información al programa contable en el área de Kardex para separar minuciosamente los excedentes, los terceros y los negativos que son las compras que aun no se han registrado por un faltante, para finalmente llevar a cabo un arqueo de caja donde se confronta la información digitada con la física enviada por los almacenes.

- Revisión específica de las compras canceladas con tarjeta débito o crédito mediante una hoja de cálculo en Excel, se discrimina la comisión a la compra del cliente de la siguiente manera: 16% IVA, Porcentaje por comisión, Porcentaje de RETEIVA y la Retefuente.
- Distribución de los abonos a separados, los cuales se efectúan una vez que los clientes abonan o separan las prendas, estas son trasladadas al sistema mediante nota a crédito, estas tiene un tiempo de pago de 30, 60 y 90 días, dependiendo si el cliente es especial o normal como lo registra el sistema.
- Registro del tercero sobre el formato de costo y deducciones, el cual contiene la información el administrador del almacén, quién lo recibe y cuanto se gastó, para la previa devolución del mismo.
- Verificación de las órdenes de traslado de prendas, en la medida que se transportan prendas un almacén a otro de la siguiente manera: orden verde se utiliza para las prendas que salen del almacén y orden blanca para las prendas que ingresan a los almacenes, culminado este proceso se detalla esta información al programa contable.
- Atender de manera permanente los requerimientos de materiales de oficina y de aseo.
- Elaborar un formato donde se especifica la fecha, el almacén, Nombre del administrador del almacén, la cantidad de artículos requeridos, la descripción de los artículos, firma de la persona encargada y finaliza con favor devolver el documento firmado y se archiva culminado ese proceso.
- Para llevar a cabo el inventario de almacenes con 5 días hábiles se les informa sobre éste, para que de manera rápida envíen toda la palería y ordenen el total de las prendas por número de código.

- Revisión del total de las prendas por almacén en las diferentes ciudades donde se encuentran los almacenes de la organización empresarial NAGA, se requiere para ello: digitación total de facturas de venta que son entradas, salidas, compras y traslados internos por almacén, se saca un informe mediante el sistema contable de la siguiente manera: se ingresa a informes, consultas generales, movimiento general de artículos, movimiento del inventario, fecha inicial 1 enero hasta la fecha de corte, información, la fecha final, pantalla texto, se digita código indicado para que dicho procedimiento se lleve a cabo y la información se traslade a Excel, para a continuación ordenar el grupo, el referencia, el código, el precio, las unidades del sistema, el conteo físico, el total físico y el total de diferencia justa. Luego:

INVENTARIOS

- Con una hora de anticipación al de ingreso al almacén u oficina central (6:00 am como Mínimo), se procede a contar el físico de las prendas del almacén por número de código y se analiza la información obtenida con el preinventario que realizó el almacén. Se hace entrega solamente en los puntos de venta de los respectivos documentos (facturas de venta, traslados y gastos) hasta el momento. Terminado el conteo se debe dirigir a la oficina central con el fin de ingresar a información al programa contable. Luego que el Gerente Administrativo y Financiero realice el cierre de inventarios en el programa contable, se debe descargar la información que se obtuvo de los puntos de venta una hoja de cálculo en Excel, para imprimir un informe y de manera verbal dar a conocer al Gerente Administrativo y Financiero las inconsistencias que se presentaron, y finalmente autorizarse o ajustarse dicha información.

Esta autorización da vía a un preparador de ajuste en el sistema contable que compara el físico con sistema y se imprime. El gerente Administrativo y Financiero

realiza el cruce de las diferencias y en reunión programa nuevas fechas de inventarios. Al finalizar todos los inventarios por almacén se realiza un informe o balance escrito de todo lo suscitado en cada almacén y se envía al correo electrónico del Gerente Administrativo y Financiero.

TESORERIA

- Traslado de las facturas de compra de insumo, de servicios y gastos por lavandería, bordados, publicidad, entre otros, para las facturas se realiza un ingreso al programa contable mediante la opción de inventarios para luego reubicarse en la contabilidad y ser cargada a los proveedores y para el ingreso de gastos se debe contabilizar en cuentas por pagar donde se debe digitar: la fecha, el nombre del tercero, para finalmente registrarse como gasto contra una cuenta por pagar, aparte del IVA y la Retención en la fuente, en el caso que deba utilizarse.
- Elaboración de cheques para el desembolso a los gastos causados, en donde se traslada de manera interna el debido pago a los proveedores o al personal, entre otros y al finiquitar el proceso se debe archivar consecutivamente los respectivos documentos.
- Realización conciliaciones bancarias cada mes, con el fin de confrontar la información interna con la de bancos.
- Revisión diaria de los extractos bancarios.

ÁREA DE MATERIA PRIMA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: AUXILIAR DE MATERIA PRIMA
CARGO JEFE INMEDIATO	: JEFE DE MATERIA PRIMA
DEPENDENCIA	: MATERIA PRIMA
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 020

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Verificar, controlar y distribuir el ingreso y traslado de los insumos, con el fin de entregar los materiales adecuados.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Jefe de Bodega de Insumos y Materia Prima.

Supervisa a: No tiene personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado la persona que se designe para las tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando

COMPETENCIAS DEL CARGO DE AUXILIAR DE MATERIA PRIMA

PERFIL LABORAL: La persona a desempeñar el cargo de auxiliar de materia prima debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 18-25 años.
- Sexo: Masculino.
- Estado civil: No aplica
- Tener Mínimo 6 meses de experiencia en el manejo de bodega.
- Grado de escolaridad: Bachiller técnico en logística.
- Conocimientos básicos en: Sistemas.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE AUXILIAR DE MATERIA PRIMA

1. Recibir mercancía.
2. Entregar telas o insumos.
3. Registrar en forma clara, ordenada y mensual el inventario físico de la bodega de Materia Prima.
4. Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el jefe directo.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE MATERIA PRIMA

RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

Recibo de mercancía por transportadora.

- Cuando es entregado por la transportadora: Confirmar si se tiene un pedido de mercancía pendiente por recibir, se verifica que la guía del paquete esté escrito a nombre la empresa y la dirección sea la correcta, que la cantidad de paquetes que dice la guía sean iguales a los que se están recibiendo y que el paquete esté bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado) se procede a recibir o en caso contrario se debe revisar el contenido de los paquetes para recibirlos, rectificando con la factura del proveedor que acompaña la mercancía, luego se coloca el sello en la guía original con todas sus copias sin excepción : *Recibimos sin verificar contenido, peso y medida*, y se escribe la hora, el día, el mes y el año, y donde dice firma se escribe el nombre legible y se queda con el original o la copia de la guía. En el caso que la guía venga acompañada por una factura o documento similar, se le coloca el sello que dice: *Recibimos documento para estudio y no implica aceptación* y se escribe la hora, el día, el mes y el año y se queda de igual forma con el original o copia de ésta, luego son almacenados y la factura es entregada al Jefe de bodega de Materia Prima.

Recibo de mercancía directamente por el proveedor.

- Cuando es entregado personalmente por el proveedor: Verificamos si tenemos un pedido de mercancía pendiente por llegar, confrontamos el pedido con la factura y con los insumos que nos trae la persona, la cantidad y otras condiciones estipuladas (Ej. colores, cantidades, unidades de empaque, confrontar con la muestra del pedido, si lo tiene etc.) se recibe la factura con sello de: *Recibimos documento para estudio y no*

implica aceptación y se escribe la hora, el día, el mes y el año y nos quedamos con el original o copia de ésta, las mercancías son almacenadas y la factura es entregada al Jefe de bodega de Materia Prima.

- Cuando son telas, se confirma la información de la factura con los tiquetes del rollo, se clasifican los rollos por referencia y por color, y se escribe en una cinta de enmascarar: la referencia de NAGA, el número de rollo (éste corresponde al número que se le designa en forma consecutiva y ascendente a la cantidad de rollos que viene en cada color, ejemplo si del color azul vino 12 rollos a cada rollo se le bautiza 1,2,3,4 hasta el 12), el nombre del color bautizado por NAGA, y se deja el espacio para confirmar la medida del rollo cuando es de revisar en la máquina revisadora (se tiene que escribir inmediatamente se revise en la máquina), se adhiere en un costado y se procede almacenar en la estantería con el adhesivo a la vista de tal manera que se identifique ésta información y se procede a elaborar la factura en el programa contable.

- Los distintos insumos se deben ordenar según su tipo en las diferentes estanterías.

- Se ingresa la factura de compra al sistema contable.
- Se diligencia la Recepción de Tela: Este formato en blanco debe tener totalmente diligenciado todos sus campos y
- Se diligencia el resumen de imperfectos y se anexa a la recepción de tela.

Se reciben los documentos del área de Diseño y se diligencia el Registro de Recibo de Documentos por M. P.

ENTREGA DE TELA AL ÁREA DE CORTE

- Se procede a separar la tela para la entrega a corte en base a la secuencia en que se han programado las referencias.

- Se debe elaborar en el Sistema contable un Traslado de entrega de Mercancía que de soporte a la transferencia del insumo al área de corte.
- Los rollos entregados se resaltan en la recepción de tela.
- Al recibir la documentación del área de corte con la información de numeración, se debe diligenciar el registro de la entrega de órdenes de corte para insumos.

PREPARACIÓN DE INSUMOS

Entregada la tela se debe a proceder a separar los insumos y al final se debe entregar la documentación al Jefe de Materia Prima para que realice la respectiva conversión. El proceso de separación es el siguiente:

Tinturación de botones

Éste paso se realiza en base a las unidades aproximadas por trazo y a la Ficha Técnica (si los botones deben ir tono a tono), luego se procede a:

- Separar en una bolsa pequeña la cantidad de botones necesarios (varían en la medida que la Programación de Referencia determine las características de la prenda) y se escribe en un papel adhesivo la referencia, el color, sumatoria de los botones por referencia y se introduce una parte pequeña del color de la tela a teñir.
- Se elabora en el Programa contable el traslado a terceros. (En la hoja de Envío de botones se relacionan las referencias de los botones que se enviarán para teñido) y en el momento que se entreguen se debe descargar e ingresar a la respectiva bodega.

Hoja de preparación de insumos

La hoja de preparación de insumos se realiza en base a la información de numeración de la Orden de Corte.

Separación de insumos

En un pedazo de cinta de enmascarar se escribe la referencia a separar y se pega en un borde de la canasta que será entregada a la planta de Producción junto con los respectivos documentos.

Se empiezan a buscar, contar y apartar los insumos por referencia y cantidad, para echarlos en la canasta. El conteo se realiza de la siguiente manera:

- Manualmente: se cuentan los insumos de fácil traslado. Por ejemplo: las marquillas de composición, las marquillas de talla, las cremalleras de cobre y los cubre vestidos.

- En báscula: Verificando que la báscula se encuentre totalmente en cero, se debe contar manualmente una cantidad que no sea menor de 0.006 o 0.008 kg, luego se digita dicho número, el cual debe coincidir con el conteo inicial y a partir de este valor se empiezan a incluir las cantidades restantes para cumplir con la totalidad de dicho insumo. Hay dos formas de pesar los insumos:

- En un recipiente pequeño se pesan los insumos más pequeños, como por ejemplo: botones, deslizadores, remaches, ganchos Yidy, pinza opaca y cinta de camisa.

- Sin el recipiente se pesan por ejemplo: la mariposa doble, las etiquetas presentación, las etiquetas de moldes, las almas de camisa o camiseta, los tacos, las garras, las bolsas los protectores largos o cortos.

Reclamo a Proveedores

Con la documentación recibida del área de corte y presentados los notorios faltantes e imperfectos durante la revisión de tela y el proceso de corte, se elabora el

reclamo a proveedores. Estos reclamos se manejan en carpetas por proveedor y referencia y se envía la información al Jefe de Materia Prima.

TRASLADO DE MERCANCÍA SOBRANTE

En el momento que se presente un sobrante en insumos de camisa o pantalón se ingresa al programa contable y se elabora un traslado del sobrante de dicha bodega.

INVENTARIO

- La realización del preinventario mensual se lleva a cabo mediante una lista de referencias de insumos previamente entregada por el Jefe de Materia Prima, en la cual se deben escribir los resultados de la sumatoria manual por cada insumo encontrado en bodega, éste se debe al finalizar entregar al Jefe de Materia Prima. En el momento que se realice el inventario por la comisión nombrada para dicho control se debe acompañar durante todo el conteo y se debe verificar la información obtenida con el preinventario realizado.

ÁREA DE PRODUCTO TERMINADO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: AUXILIAR DE PRODUCTO TERMINADO
CARGO JEFE INMEDIATO	: JEFE DE PRODUCTO TERMINADO
DEPENDENCIA	: PRODUCTO TERMINADO
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 021

OBJETIVO BÁSICO DEL CARGO

Verificar, controlar y distribuir el ingreso y el despacho de las prendas de vestir, con el fin de entregar las prendas correctas en el momento indicado.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Jefe de Producto terminado.

Supervisa a: No cuenta con personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las personas que se designen para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE AUXILIAR DE PRODUCTO

TERMINADO

PERFIL LABORAL: La persona a desempeñar el cargo de auxiliar de producto terminado debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 18-25 años.
- Sexo: Masculino.
- Estado civil: No aplica
- Tener Mínimo 6 meses de experiencia en el manejo de bodega.
- Grado de escolaridad: Bachiller y título como técnico en logística.
- Conocimientos básicos en: Sistemas.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.
- Recomendaciones especiales: Debe ser una persona honesta, responsable y cumplidora de las labores asignadas.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE AUXILIAR DE PRODUCTO

TERMINADO

- Recibir las prendas.
- Almacenar las prendas.
- Separación de las prendas.
- Facturar las prendas.
- Empacar las prendas.
- Registrar en forma clara, ordenada y mensual el inventario físico de la bodega de Producto Terminado.
- Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el jefe directo.

PROCEDIMIENTOS DEL AUXILIAR DE PRODUCTO TERMINADO

ENTRADA DE MERCANCÍA

- Se reciben los documentos de la planta.

Recepción de prendas

- Ingresadas las prendas en la bodega y en base a la factura entregada por la planta de total de las unidades terminadas, se elabora un formato de recepción de prendas y se procede a escribir el nombre del proveedor, la referencia, los colores y las tallas, separando los imperfectos y al finalizar se totalizan todas las prendas, se autoriza por el Gerente de Producción dicha mercancía y se procede a realizarse un traslado de recibo de mercancía en el Programa contable de las prendas recibidas.

ALMACENAMIENTO

- Luego de recibir las prendas y tenerlas en las estibas, se clasifican las prendas en orden ascendente por referencia dentro de la referencia por talla dentro de la talla por color y se ingresan en la respectiva estantería.
- Los imperfectos se almacenan separadamente, con el fin de enviarlos a los puntos de venta con los respectivos tiquetes autorizados por el Gerente Comercial. Estos imperfectos varían en una escala de A a D, la letra A identifica las prendas que tienen pequeños imperfectos y la letra D aquellas que se encuentran totalmente estropeadas.

ENVÍO DE PEDIDOS: El envío de pedidos requiere de la elaboración de los siguientes documentos:

Carta de colores: el proceso de la carta de colores es el siguiente:

- **Tiquetes de cartas de colores:** los tiquetes de la carta de colores debe ir pegados así: el tiquete de la información composición y demás en la parte superior izquierda y el tiquete de colores debe ir en la parte inferior derecha debajo de la gama de colores anexada. Éstos se elaboran en el programa Press- Aplique.

- **Troquelación de telas:** Requiere de extender en la máquina troqueladora varias capas papel sulfito (papel reciclable de trazo) dobladas en cuadros según el tamaño del troquel, se extienden los retazos de los colores de la referencia en orden descendente (ej. 5, 4, 3...), se sobrepone el troquel sobre las telas, se prende la máquina y se hunden dos botones que realizan la presión sobre el troquel, se sueltan para que termine la presión, se retira el troquel y se sacan los pequeños cuadros de las telas de referencia. El molde para troquelar las cartas de colores varía entre pantalón y camiseta dado que el pantalón necesita un troquel más pequeño y la camiseta uno más grande.

- Se diligencia la orden de pedido en el programa contable y se le anexa el pedido inicialmente enviado por fax, seguido por el original luego de recibirse por los asesores comerciales a distribuidores.

- Se empiezan a retirar las prendas de la estantería por referencia, talla y color según el pedido del cliente y se depositan en la estiba junto con la orden de pedido al lado derecho de la pila de prendas. Cada despacho se separa por factura y éste se debe identificarse con un símbolo y el total debe tener ésta misma identificación. Al terminar la separación de las prendas, se debe escribir en la orden de pedido en el campo fijado para el separador: el nombre legible y la fecha.

- Una persona diferente a la que separó, debe revisar las referencias y los colores y éste debe coincidir con el pedido, al terminar al inferior de la Orden de Pedido en el campo fijado para quien revisa debe escribir el nombre legible y la fecha.

- Se procede a verificar el total de las referencias, el cual debe coincidir con el pedido, confirmada dicha información se elabora la Factura de Venta.

- Una persona diferente a la que facturó debe contar manualmente el total global de las referencias a enviar, confirmado el resultado con el pedido, se procede a empacar la mercancía en las diferentes cajas en base a la siguiente información:

- Caja N° 1 lleva 16 grapas con 6 prendas pantalón o 9 camisas.
- Caja N° 2 lleva 18 grapas con 14 prendas pantalón o 16 camisas.
- Caja N° 3 lleva 20 grapas con 20 prendas pantalón o 27 camisas.
- Caja N° 4 lleva 22 grapas con 28 prendas pantalón o 42 camisas.
- Caja N° 5 lleva 26 grapas con 43 prendas pantalón o 60 camisas.

Al terminar se debe escribir completar la información que aparece en uno de los costados de la caja en base al pedido recibido por el asesor comercial a distribuidor.

Nota: Las grapas sólo se usan para las cajas vallan a salir de la ciudad y llevan cinta impresa. Los envíos a los puntos de venta van solamente con cinta transparente y sin grapas.

La persona encargada del empaque debe escribir su nombre legible y la fecha en la parte inferior de la orden de pedido en el campo predispuesto para quién realiza esta función.

Devolución de mercancía por un Vendedor:

- Cuando es enviado por un vendedor y recibido de una transportadora: se verifica que la guía del paquete o caja esté escrito a nombre la empresa, que la dirección sea la correcta, que la cantidad de paquetes que dice la guía sean iguales a los que se están recibiendo y que el paquete esté bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado) se procede a recibir o en caso

contrario se debe revisar el contenido de los paquetes para recibirlo, rectificando la devolución que acompaña las prendas, si la información es correcta se debe dar aviso al Jefe de bodega de Producto Terminado para que realice las averiguaciones necesarias y autorice su recepción o la devolución del mismo. En el momento que se autorice se coloca el sello en la guía: *Recibimos sin verificar contenido, peso y medida*, y se escribe la hora, el día, el mes y el año y en la parte inferior en firma se debe escribir el nombre legible y se recibe el original o la copia. La devolución debe ser entregada al Jefe de Producto Terminado.

Se separan las prendas y se distribuyen en la bodega según los motivos de la devolución, así:

- Los imperfectos: se almacenan de tal manera que se seleccione el tipo de imperfecto y se señale el precio con el que debe enviarse a los almacenes.
- Si es una referencia agotada se procede mirar la condición en la que llegó la prenda y se envía en algunos casos a la planta de producción para que nuevamente le realicen los procesos de empaque. En el caso que no requiera de este tipo de cambios se empaca en bolsa transparente de la empresa y se envía a los almacenes autorizados por el Jefe de Producto terminado.

Devolución de mercancía por un Cliente:

- Cuando es enviado por un cliente y recibido de una transportadora: se verifica que la guía del paquete este escrito a nombre la empresa y la dirección sea la correcta, que la cantidad de paquetes que dice la guía sean iguales a los que se están recibiendo y que el paquete esté bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado) se procede a recibir o en caso contrario se debe revisar el contenido de los paquetes para

recibirlo, rectificando la devolución que acompaña las prendas, luego se firma la guía junto con sus copias con nombre legible y no un garabato, y se recibe el original o la copia. En el momento que la información sea incorrecta se debe dar aviso al Jefe de bodega de Producto Terminado para que realice las averiguaciones necesarias y autorice su recepción o la devolución del mismo. La devolución debe ser entregada al Jefe de Producto Terminado.

Se separan las prendas y se distribuyen según los motivos de la devolución, así:

- Los imperfectos se almacenan de tal manera que se seleccione el tipo de imperfecto y se señale el precio con el que debe enviarse a los almacenes.
- Si es una referencia agotada se procede mirar la condición en la que llegó la prenda y se envía en algunos casos a la planta de producción para que nuevamente le realicen los diferentes procesos de empaque. En el caso que no requiera de este tipo de cambios se empaqueta en bolsa transparente de la empresa y se envía a los almacenes autorizados por el Jefe de Producto terminado.

ARCHIVO

Se deben archivar los pedidos despachados y por despachar, en base al consecutivo y en las respectivas carpetas. Al igual que los pedidos que no han cancelado y deben esperar a que se realice el respectivo pago.

INVENTARIO

- El inventario mensual se lleva a cabo a través de un formato previamente entregado por el Jefe de Producto Terminado, el cual, maneja una serie de cuadros en donde el auxiliar debe registrar de manera individual la referencia con sus respectivos

colores y total, terminado éste proceso se entrega el preinventario al jefe de Producto Terminado. En el momento que se realice el inventario por la comisión nombrada para dicho control se debe acompañar durante todo el conteo y se debe verificar la información obtenida con el preinventario realizado.

ÁREA COMERCIAL

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: ADMINISTRADOR DEL PUNTO DE VENTA
CARGO JEFE INMEDIATO	: JEFE DE COMPRAS
DEPENDENCIA	: COMERCIAL
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 023

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Planear y organizar las actividades de ventas del almacén manteniendo un nivel de inventarios adecuado y generando un buen ambiente laboral para el logro de los objetivos individuales como colectivos de la empresa.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Comercial.

Supervisa a: Vendedores de venta al detal y cajero.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado las personas que se designen para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DEL PUNTO DE VENTA

PERFIL DEL CARGO:

La persona a desempeñar el cargo de Administrador del punto de venta debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 20-28 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: técnico en ventas.
- Experiencia mínima de dos años en cargos similares.
- Recomendaciones especiales: debe tener conocimientos en administración de puntos de venta al detal.
- Conocimientos básicos en sistemas.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

FUNCIONES PARA EL CARGO DE ADMINISTRADOR DEL PUNTO DE VENTA

1. Abrir y cerrar el punto de venta.
2. Informar diariamente la asistencia de todo el personal.
3. Pedir documentos de los nuevos empleados y realizar inducciones.
4. Anulación de Facturas.
5. Revisar diariamente los recaudos por ventas en efectivo, cheques, tarjetas crédito y débito y autorizar el cuadro de caja.

6. Autorizar pagos o bonos.
7. Examinar las solicitudes de préstamos.
8. Autorización de descuentos.
9. Autorizar pagos semanales, mensuales, por ventas, primas extralegales, temporales y contratistas.
10. Elaborar pedidos de stickers y papelería.
11. Confrontar información al recibir mercancía de proveedores.
12. Verificación y autorización de las devoluciones de mercancía.
13. Envío de documentación a la oficina central.
14. Autorización de los cambios de referencia.
15. Inspeccionar las referencias de las prendas por sección.
16. Revisar los gastos ocasionados en el punto de venta como almuerzos, refrigerios, transporte de mercancía y otros gastos menores.
17. Verificar la mercancía que se traslada de la bodega al almacén.
18. Dirigirse a la bodega esporádicamente para surtir con nuevas referencias el punto de venta.
19. Realizar llamados de atención verbalmente.
20. Realizar requisa a los empleados y a sus pertenencias en el momento de salir.
21. Estar al tanto del cumplimiento del cronograma de aseo.
22. Atender clientes al por mayor o al detal.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DEL PUNTO DE VENTA

- Al iniciar labores el administrador es el único encargado de la apertura y cierre del punto de venta en los horarios establecidos por la empresa, el manejo de llaves, la

instalación de la alarma, el encendido y apagado de luces, el cierre de las llaves de agua y de no permitir escapes o daños en los sanitarios, como también el aseo en general del almacén tanto interna como externamente, debe velar porque se sacuda diariamente las mercancías y muebles.

Asistencia

- Se debe en el formato de asistencia diaria llenar espacios como: Fecha, Número de almacén o Sección, Nombres de las personas, hora de entrada y salida, el código del vendedor, tipo de vendedor (Planta (P), Contratista (Ct), Temporal o Reemplazo (T), Inducción (Id), Compensatorio (Cp), Licencia (L) e Incapacidad (In)), al final el Nombre de quién diligenció éste formato y Aceptación del Administrador o Jefe Responsable.

Inducciones

- Se requiere programar inducciones permanentemente apoyadas por el Administrador del punto de venta o vendedor experto para las temporadas altas. En este caso se debe llevar un cuaderno que discrimine: el nombre, el teléfono, si se considera bueno, regular o malo para el cargo que se requiere. Para ello, se deben buscar personas que con un nivel educativo medio (bachillerato).

- Se debe percatar de recibir por obligación y sin ninguna excepción contrato firmado, copia del carnet de salud al que está afiliado, sea SISBEN u otra EPS, sea beneficiario o de cualquier índole, copia de la cédula, el RUT o sea el Registro Único Tributario (por una sola vez) expedido por la DIAN y la hoja de vida, desde el primer día. Esto incluye a las personas en inducción, temporales, contratistas o que hacen

reemplazos. Cuando un contratista lleva laborando más de 30 días se debe sólo volver a ingresar a 3 meses siguientes.

- Los vendedores deben convertirse en personas expertas en todos los puntos del almacén sin dejar de lado el objetivo básico que es vender, para ello se debe ser estricto.

Anulación de facturas

- Sólo el administrador es el único autorizado para anular facturas con errores, luego de realizar la previa verificación. Y se lleva acabo escribiendo a lo largo de la factura la debida anulación y el motivo.

Autorización del Cuadre de Caja

- Es necesario que revise el cuadre de caja realizado por la cajera y enviarlo junto con la asistencia diariamente todas las noches luego de terminar labores. Debe dejar el dinero señalado para consignar al siguiente día a primera hora.

Autorización de pagos o bonos

- Para todas las autorizaciones de pago y bonos, examinar la firma del Gerente Administrativo y Financiero, o en el mayor de los casos debe llamar a la oficina central para confirmar dicha información.

• Cuando es un pago a un proveedor para consignar en un banco debe ir anotando en la autorización la fecha de consignación y el valor a medida que van consignando.

- Cuando el pago es en efectivo y se debe entregar a alguien o se permite realizar abonos, se debe confirmar la identificación de quién va a recibir el dinero o la mercancía si es un bono.

- Las consignaciones de pagos a proveedores no deben ser por menor valor de 400.000, se debe hacer la cuenta del saldo final y con el monto a consignar para que esta

cifra no quede por un menor valor, para tal propósito es preferible dejar pendiente el efectivo y detallarlo en el Cuadre diario de Caja hasta el día siguiente para completar el pago.

- Los Bonos deben estar muy claros, así: El valor de la mercancía, a favor de quién, por qué concepto y por cuenta de quién o a quién se le cobra. Los conceptos como licitaciones, dotaciones, créditos, bonificaciones, aguinaldos, retiros de socios ó publicidad, etc., deben estar claros en la autorización; si no cumplen éste requisito, se debe averiguar antes de entregar y dejar por escrito quién les informó.

- Todas las órdenes o autorizaciones de pago, al terminar de pagarlas deben enviarlas a la oficina central con sus respectivos soportes.

Verificación de Solicitudes de Préstamos Internos

- En el momento de llevarse a cabo una solicitud de préstamo, la cual se debe entregar al vendedor para que sea diligenciado. Se envía por fax a la oficina principal y en caso de ser aprobado: se regresa al administrador del punto de venta y se le entrega el dinero o la mercancía después de firmar el pagaré más la factura en el evento que sea mercancía y todos estos documentos originales se devuelven a la oficina central en el cuadro diario de caja se toma como retiro si fue en dinero y como venta si fue en mercancía.

Autorización de Descuentos

- Los descuentos en ventas, normales a empleos, por dotaciones y por ventas al por mayor, sólo son aprobados por el administrador del punto de venta. Los descuentos a los empleados se deben verificar con la oficina central y deben ser cancelados de contado. Las dotaciones negociadas previamente, con anticipos, propuesta de pago, entrega de muestras y aprobación de las mismas bajo una cotización con todas las cláusulas estipuladas y fechas de entrega. Las ventas al por mayor se basan en la escala

de compra y los clientes sólo contarán 15 hábiles para cambiar las prendas. En ningún caso hay crédito, excepto autorizado por la gerencia y debe ser por escrito, en este caso el administrador del punto de venta debe cobrar y reportar los pagos de acuerdo a la autorización que emitió la gerencia al otorgar el crédito condiciones que deben quedar muy claras en esa autorización, sino no deben proceder a entregar el crédito y es responsabilidad del administrador o encargado.

Autorización de Premios, Primas Extralegales y Pagos a Temporales

- Se debe verificar para autorizar todos aquellos pagos de premios semanales, mensuales, de ventas, primas extralegales, pago a temporales y contratistas, se realizan de la siguiente manera:

- Los pagos a contratistas y temporales se definen como concepto de asesoría técnica y todo contratista debe tener RUT expedido por la DIAN con el respectivo contrato de contratista.

- Los pagos por premios deben hacerse en el Formato Equivalente como concepto de Prima Extralegal y dejar claramente estipulado el periodo que se está pagando (rango de fechas que correspondan lo pagado), el tipo de premio ya sea semanal, mensual o entre otro, el valor, y la fecha de pago.

Pedido de stickers y papelería

- Cada que se requieran stickers o tiquetes se debe en el momento de su recepción corroborar y verificar las referencias del pedido y las cantidades para confirmar la información enviada en los tiquetes. Dado que todo pedido lleva esa información y si no la tiene deben reclamar a la central (todo esto se hace inmediatamente se recibe el pedido y no esperar hasta que llegue la transportadora con

la mercancía). Estos pedidos se archivan en pedidos pendientes hasta que llegue la mercancía.

- El pedido mensual que debe realizarse de papelería, aseo y otros debe llevarse a cabo así: solicitud a la oficina central por escrito con sus respectivas cantidades con un tiempo moderado que anticipe la terminación total de estos. se pueden solicitar los siguientes implementos: Talonarios de Facturas (cantidades dependiendo de la temporada), Talonarios de Traslados, Cuadre diario de Caja, Recibos, Separados, Cuadro de Unidades, Kardex, Guías Internas, Libro de Entrada de Mercancías, Remisión Interna de Mercancía, Planillas de Asistencias, Contratos de Contratistas, Listado de Requisitos para los contratistas (para entregar a cada persona que aspire entrar a trabajar en la Empresa y exigir con anterioridad los documentos necesarios para iniciar labores), Lapiceros, calculadoras, lápices, borradores, cosedoras, sacapuntas, Papel Carbón, Jabones, Límpido, Sacudidores, Nylon, Cartulinas, Avisos de precios (para unificar colores, diseños y precios de promociones), correctores, pegastic, flechadora, plastiflechas, tijeras, resaltadores, cuadernos cosedora, perforadora, bisturí y ganchos para cosedora. Se debe tener presente que con la venta de plásticos, papeles, cajas de cartón (que no sean de Naga), deben comprar las escobas, traperos, papel higiénico y jabón para manos. Las cajas de Naga deben desarmarlas con cuidado para no dañarlas y poderlas reutilizar nuevamente, acumularlas y armar paquetes de 10 o 12 cajas desarmadas, amarrarlas y despacharlas a la oficina central; los puntos de venta de afuera las envían por la transportadora, para los de Pereira, se contratará una camioneta y se despacharán todos juntos en el mismo viaje.

Recepción de mercancía

- En el momento que se recibe una mercancía de un proveedor por transportadora, por envío a otro punto de venta diferente al original o de entrega personal, se debe:
 - Cuando es entregado por transportadora: Confirmar si se tiene un pedido de mercancía pendiente por recibir, se verifica que la guía del paquete este escrito a nombre la empresa y la dirección sea la correcta, Que la cantidad de paquetes que dice la guía sean iguales a los que se están recibiendo y que el paquete esté bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado) se procede a recibir o en caso contrario se debe revisar el contenido de los paquetes y recibir las cantidades que vienen a dentro, rectificando con la factura o remisión del proveedor que acompaña la mercancía, luego se firma la guía original y todas sus copias con el respectivo sello que dice: *Recibimos sin verificar contenido, peso y medida*, y se escribe la hora, el día, el mes y el año, y se queda con el original o la copia. En el caso que la guía venga acompañada por una factura o algo parecido, no se debe firmar, simplemente, se le coloca el sello que dice: *Recibimos para estudio y no implica aceptación* y quedamos con el original o copia de ésta.
 - Cuando entra una mercancía por traslado de un proveedor que lo envió a otro punto de venta: el almacén quién lo envía, debe mandar acompañada con el paquete una guía interna de entrega de mercancía detallando lo siguiente: recibido de Transportador, número de guía, fecha, proveedor, marca, del almacén, para el Almacén, número de Cajas, enviado por, recibido y se revisa como si viniera de un transportador siguiendo los pasos anteriores.
 - Cuando es entregado personalmente: Verificamos si tenemos un pedido de mercancía pendiente por llegar, Confrontamos el pedido con la mercancía que nos trae la persona, la cantidad por referencia, talla, colores y condiciones adicionales como

recargas en algunos colores y otras condiciones estipuladas, se firma (con nombre completo legible) el original y copia de los documentos que nos entregan con el sello que dice *Recibimos para estudio y no implica aceptación* y nos quedamos con el original o copia de ese documento.

- Supervisar y confrontar la información obtenida en el momento que procedan abrir las cajas, bultos o paquetes con mercancía.

Devolución de mercancía

- Se debe determinar la mercancía a devolver por diferentes circunstancias a los proveedores y para ello se debe: enviar la mercancía a la oficina de compras con una guía interna de mercancías (cumpliendo todos los requisitos de ésta guía) y acompañada por un traslado que requiere especificar: el punto de venta del que sale la mercancía y el proveedor al que corresponde (nombre y marca), la fecha del traslado, La cantidad de unidades, la Referencia del Proveedor y el Grupo de 5 letras, Referencia dada por nuestra empresa a éstas prendas de 5 números, número de factura del proveedor con el que llegaron las prendas, se busca en el libro de entrada de mercancías, este traslado no lleva el precio de venta de contado y en observaciones se expone la razón del porque se devuelve acompañada de la(s) prendas señalando las inconformidades.

Envío de documentos a la oficina Central

- Se debe percatar de enviar la solicitud de implementos de aseo, papelería y otros, junto con los siguientes documentos (relacionados en una hoja por separado): Cuadre diario de caja enumerando los días que se están enviando, las compras (relacionar cada uno de los proveedores con sus respectivos números de facturas), el número de traslados (relacionar el número con el destino para donde se enviaron,

devoluciones con su respectiva guía), los contratos del personal, relacionando los nombres, con sus respectivos documentos y cualquier documento adicional, como formularios de Industria y Comercio o de Cámara de Comercio o correspondencia, cotizaciones o de otra índole, actas de la DIAN, notificaciones, contratos, certificados, asistencias, pedidos de papelería y aseo, etc. Estos envíos debe hacerse todos los lunes y jueves de cada semana y adicionando los días 1 de cada mes, en el cual se debe incluir los cuadros de unidades. En caso de inventario o conteo físico, se envía todos los documentos a la principal con anterioridad a las fechas programadas para el conteo.

Inventarios

- Para la realización de inventarios el administrador debe delegar funciones a sus colaboradores al terminar las labores, pues todo debe estar completamente ordenado y luego se debe proceder a corroborar de manera física escribiendo y contando las referencias y los códigos por prenda, de esta manera corriendo toda clase de errores u equivocaciones.
- Desde que inicia el inventario mensual hasta que termina debe ser acompañado por el administrador y con anterioridad se debe preparar un preinventario que clasifique de la mercancía por códigos y referencias sin mezclarse y así debe permanecer así hasta el momento que se proceda contar. Para ello: los tiquetes deben estar pegados en la etiqueta con flechadora y en su totalidad deben ser hechos por la oficina central. Al finalizar el administrador debe confrontar el resultado del inventario del funcionario de la oficina central con el propio.

Autorización de cambios de referencias

- En cuanto se detecte que una prenda en otro almacén se encuentra con un valor diferente al que se esté manejando, sólo el administrador está en la capacidad de autorizar a los vendedores el cambio y antes de esto se debe consultar con la oficina central.
- Cuando se efectúan cambios en las referencias de las prendas que viene de otro almacén y en ocasiones el precio de ésta no coincida con el precio del almacén que recibe se debe averiguar la razón de la diferencia, pedir autorización para hacer un traslado por cambio de referencia y no arrancar simplemente el ticket y ponerle otro y pedir los tickets a la oficina central, estableciendo que referencia las prendas estén ticketeadas, para saber exactamente de qué referencia las van a sacar y a qué precio van a quedar. Este cambio de referencia se debe elaborar en base a un traslado (código de 5 letras, referencia de 5 números, el precio y la cantidad que se va a cambiar).
- Se debe estar al tanto de todos los gastos que se realicen al interior y en el debido funcionamiento del punto de venta. Estos gastos deben ir debidamente discriminados y anexados al cuadro de caja.
- Los movimientos internos de traslado deben ser autorizados únicamente por el administrador del punto de venta.
- De manera transitoria de estar al tanto de surtir al terminar la jornada cada dos o tres días en la semana y debe determinar el color y las prendas a utilizar.
- En aquellas situaciones que se presente y sean causantes de llamados de atención debido a una negligencia con el cliente o entre el personal, se debe apartar la persona o las personas involucradas y solucionar o corregir la situación.

- Al finalizar completamente las labores del día debe realizar una requisa a todo el personal y a sus cosas personales.
- Debe estar al tanto del cumplimiento del cronograma de aseo.
- En todo momento debe estar al tanto y en disposición de atender los clientes.

VENTAS AL DETAL

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	: ASESOR DE VENTA AL DETAL
CARGO JEFE INMEDIATO	: ADMINISTRADOR DEL PUNTO DE VENTA
DEPENDENCIA	: VENTAS
FECHA DE REALIZACIÓN	: JUNIO 15 DE 2010
ACTUALIZACIÓN	:
CÓDIGO	: 025

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Atender a los clientes ya sean al por mayor o al detal, conociendo sus necesidades y brindándoles todas las alternativas que tiene la empresa.

RELACIONES CON OTROS CARGOS

Jefe Inmediato: Gerente Comercial.

Supervisa a: no cuenta con personal a cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado las personas que se designen para tareas operativas específicas.

Cualquier delegación específica se hará a través de un memorando.

COMPETENCIAS DEL CARGO DE ASESOR DE VENTA AL DETAL

PERFIL DEL CARGO:

La persona a desempeñar el cargo de Asesor de venta al detal debe llenar los siguientes requisitos:

- Edad: 20-25 años.
- Sexo: No aplica.
- Estado civil: No aplica.
- Grado de escolaridad: bachiller.
- Experiencia mínima de tres meses en ventas al detal.
- Recomendaciones especiales: debe tener conocimientos en administración de puntos de venta al detal.
- Conocimientos básicos en sistemas.
- Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.
- Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental

FUNCIONES PARA EL CARGO DE ASESOR DE VENTA AL DETAL

1. Recibir y atender bien a los clientes.
2. Enseñar las variedades de prendas a los clientes.
3. Acompañar a los clientes a los vestier e ir pasando prenda por prenda a probarse.
4. Llevar las prendas a la caja, hacer un conteo de las prendas y verificar que lo facturado sea igual a lo que se empacará y diligenciar la factura de venta.
5. Entregar factura al cajero y a empacar la mercancía en la bolsa indicada según el caso.

6. Hacer cambio de exhibiciones y maniqués según indicaciones del administrador(a) del punto de venta.

7. Llevar a cabo el cronograma de actividades de aseo al día, como por ejemplo: barrer, trapear, limpiar la cocina, organizar exhibiciones, vitrinas, maniqués, etc. Tanto del punto de venta como de la bodega.

8. Colgar la ropa.

9. Almacenar en las estanterías de la bodega toda la mercancía recibida por los diferentes proveedores.

10. Se debe vigilar el ingreso y la salida de los clientes al interior del almacén.

11. Realizar las funciones asignadas por su jefe inmediato que sean de la naturaleza de su cargo.

PROCEDIMIENTOS DEL CARGO DE ASESOR DE VENTA AL DETAL

- Debe encontrarse siempre presto en la entrada principal del almacén de tal manera que los clientes desde el momento que ingresan al interior del punto de venta sientan la asesoría del vendedor.

- Se debe iniciar la conversación con el cliente principalmente conociendo la necesidad de compra o el motivo por el que ingresó al punto de venta de tal manera que den a conocer la variedad de prendas que se están ofreciendo.

- En el momento que un cliente decide medirse una prenda o prendas en particular se debe acompañar al vestier y se debe ir entregando y recibiendo una por una en la medida que se prueba las prendas, para evitar confusiones o malentendidos y así controlar el movimiento de las prendas.

- Cuando se da por hecho la venta se debe dirigir a la caja con la(s) prenda (s), se debe verificar que coincida con lo que el cliente eligió, se debe elaborar la respectiva

factura de venta y en las respectivas ocasiones el separado, especificando siempre en la misma el tipo de pago.

- Se procede a entregar la factura al cajero para la transacción y a empacar la(s) prenda(s) en las bolsas indicadas por el administrador para cada una.
- Cada que el administrador del punto de venta lo indique se debe hacer cambio a los maniqués y exhibiciones del almacén, cambiando de posición y colores para dar a conocer todas las prendas.
- Se debe hacer limpieza en base a los horarios y días establecidos de tal manera que los baños, la bodega y el punto de venta se encuentre en perfecto estado, es decir, se debe sacudir, barrer, trapear, lavar los baños, entre otros, para prestar la mejor atención al cliente.
- En la medida que se requiera se debe estar permanentemente recogiendo y poniendo en su lugar todas las prendas que los clientes cambien de posición o forma en el momento de escoger o probarse.
- Se debe recibir toda la mercancía enviada por los diferentes proveedores en presencia del administrador del punto de venta verificando:
 - Cuando es entregado por transportadora: Confirmar si se tiene un pedido de mercancía pendiente por recibir, se verifica que la guía del paquete este escrito a nombre la empresa y la dirección sea la correcta, Que la cantidad de paquetes que dice la guía sean iguales a los que se están recibiendo y que el paquete esté bien sellado, empacado y que no parezca adulterado con cintas sobre puestas (como si se hubiera saqueado) se procede a recibir o en caso contrario se debe revisar el contenido de los paquetes y recibir las cantidades que vienen a dentro, rectificando con la factura o remisión del proveedor que acompaña la mercancía, luego se firma la guía original y todas sus copias con el respectivo sello que dice: *Recibimos sin verificar contenido*,

peso y medida, y se escribe la hora, el día, el mes y el año, y se queda con el original o la copia. En el caso que la guía venga acompañada por una factura o algo parecido, no se debe firmar, simplemente, se le coloca el sello que dice: *Recibimos para estudio y no implica aceptación* y quedamos con el original o copia de ésta.

- Cuando entra una mercancía por traslado de un proveedor que lo envió a otro punto de venta: el almacén quién lo envía, debe mandar acompañada con el paquete una guía interna de entrega de mercancía detallando lo siguiente: recibido de Transportador, número de guía, fecha, proveedor, marca, del almacén, para el Almacén, número de Cajas, enviado por, recibido y se revisa como si viniera de un transportador siguiendo los pasos anteriores.

- Cuando es entregado personalmente: Verificamos si tenemos un pedido de mercancía pendiente por llegar, Confrontamos el pedido con la mercancía que nos trae la persona, la cantidad por referencia, talla, colores y condiciones adicionales como recargas en algunos colores y otras condiciones estipuladas, se firma (con nombre completo legible) el original y copia de los documentos que nos entregan con el sello que dice *Recibimos para estudio y no implica aceptación* y nos quedamos con el original o copia de ese documento.

- Se entrega el documento con el que se realizó la recepción de la mercancía al administrador del punto de venta.

- Debe cuidar toda la sala de ventas buscando que haya disciplina en el manejo del vestier y que se esté entregando al cliente una prenda a la vez. Debe de igual forma velar porque los paquetes que se ingresen al vestir sean suspendidos, se debe visualizar la totalidad de las personas al interior del almacén en todo momento y en el momento que se presente una duda o certeza de robo con delicadeza solicitar el paquete para la respectiva revisión.

CONCLUSIONES

Los cambios tecnológicos, industriales y sociales han enfocando a las pequeñas empresas en redefinir permanentemente sus actuaciones empresariales, debido a la participación activa y continua del aprendizaje y la innovación. Y frente a éste entorno se reflejan serias dificultades competitivas relacionadas con la gestión humana, la tecnología, la producción y el control de calidad, y es en esta medida que se arrojan en base a la información recolectada las siguientes conclusiones:

- La empresa con la implementación del Manual de Funciones y Procedimientos a logrado adquirir para el mejoramiento interno de la empresa un crecimiento planificado en cuanto a las necesidades en recursos humanos, una apoyo en la selección del personal, en la realización de capacitaciones, promoción o ascensos del personal, para la asignación de salarios, un soporte para la ejecución de evaluación del desempeño, es decir, orienta a la empresa en cuanto a la toma de decisiones referentes al personal requerido.
- La empresa al finalizar este proceso, alcanzó obtener unos principios corporativos, un organigrama actual, las funciones y los procedimientos aprobados por la dirección, de tal manera que no sólo se han delimitado unas responsabilidades a cumplir en la consecución del cargo, sino que se han debajo estipuladas bases para dar inicio a una cultura empresarial.
- Éste manual se convierte en el fundamento para la capacitación del nuevo personal en la medida que le brinda a la empresa unos parámetros claros sobre los procedimientos en cada puesto de trabajo.

- En cuanto a los documentos requeridos para sustentar los procesos internos es esencial el compromiso de cada colaborador, puesto que ésta es la herramienta que permite facilitar un control del cargo.
- Éste informe es entonces el instrumento base para mejorar el desempeño comercial en el mercado, dado que da las pautas necesarias para mejorar o excluir aquellos procedimientos que no agreguen valor a la actividad principal.
- En la medida que la empresa incremente su portafolio, requerirá aumentar su personal, ordenar y aplicar toda la serie de procesos por cargo de tal manera que en conjunto vallan enfocados a un mismo fin. Y para ello es necesario que los controles en los cargos no varíen ni se modifiquen sin previa autorización, pues es necesario que se sigan los procesos tal y como se han establecido, para el efectivo funcionamiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda permanentemente actualizar el actual instrumento con sus respectivos anexos, a través de una gestión por competencias.
 - En el momento que se realice la renovación del manual se recomienda que tanto el manual de funciones como el de procedimientos sean tomados como dos documentos que siempre deben ir articulados, ya que aunque son diferentes siempre en conjunto se dirigen a un fin, que el mejoramiento de un cargo en específico.
 - Elaborado el manual de funciones y procedimientos es necesario y fundamental que a continuación se suministre y se comunique a todo el personal, advirtiéndole que la gente en su totalidad lo interiorice y lo ponga en práctica, para de ésta forma alcanzar la eficacia y la eficiencia organizacional.
 - Se debe pensar en adaptar los procesos de selección y los perfiles de los colaboradores a los parámetros que se determinaron en el presente documento y actualizar éstos cada vez que sea necesario.
 - Respecto a la toma de decisiones de la gestión humana en la nueva estructura organizacional y el presente instrumento que abarca las Funciones y Procedimientos, se debe utilizar como el referente que guíe la planificación, vinculación, selección, ascensos o promociones, salarios, evaluación del desempeño, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuentes de Libros

- Bertoglio, O. (1982). Anatomía de la empresa. México: Editorial Limusa.
- Chiavenato, I. (1999). Recursos Humanos. México: Edit. McGraw-Hill.
- Roure, JB., Moñino, M., Rodríguez, M.A. (1997). La gestión por procesos.

Barcelona: Folio S.A.

Fuentes Electrónicas

- Ciencias económicas y comerciales. (2008, 03 de marzo). Recuperado el 03 de abril de 2010, de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/autoridad.htm#plus>.

- Conceptos y Técnicas de recolección de datos en la investigación jurídica social. Recuperado el día 17 de diciembre de 2009, de http://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf.

- Diseño del Manual de procesos, procedimientos y funciones para la distribuidora e importadora C.I Coffe Inn de la ciudad de Pereira (Risaralda). (2009, 28 mayo). Recuperado el día 16 de diciembre de 2009, de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm.